



REFERENTIEL DE CERTIFICATION

DIPLÔME DE LA NOUVELLE CALEDONIE DE ASSISTANT MEDICO-SOCIO-ADMINISTRATIF

Niveau 4

VERSION : 2023

SOMMAIRE

1. DESCRIPTION DE L'EMPLOI TYPE	3
1.1. Définition de l'emploi type	3
1.2. Références de la certification	3
2. CERTIFICATS PROFESSIONNELS UNITAIRES.....	4
3. MODALITES D'ACCES A LA CERTIFICATION ET A LA FORMATION	4
3.1. Modalités d'accès à la formation	4
3.2. Conditions et modalités d'accès à la certification	5
3.3. Allègements de formation et dispense de certification	5
4. MODALITES D'EVALUATION DES CANDIDATS.....	6
4.1. Modalités d'évaluation des candidats issus d'un parcours de formation	6
4.2. Modalités d'évaluation des candidats issus d'un parcours discontinu ou d'une validation partielle.....	7
4.3. Modalités d'évaluation des candidats VAE.....	9
4.4. Synthèse des modalités d'évaluation	10
5. MODALITES D'ORGANISATION DES EPREUVES.....	13
5.1. Composition du jury	13
5.2. Conditions particulières de surveillance et de confidentialité des épreuves	13
5.3. Plateau technique	13
5.4. Aménagements d'épreuve pour les personnes en situation de handicap	13
6. CONDITIONS DE DELIVRANCE DE LA CERTIFICATION	14
6.1. Conditions de validation des CPU.....	14
7. GLOSSAIRE DE LA CERTIFICATION PROFESSIONNELLE	15
8. COMPOSITION DU GROUPE DE TRAVAIL	18
9. ANNEXE 1 : NIVEAUX PIX PRE-REQUIS POUR L'ENTREE EN FORMATION	19

1. DESCRIPTION DE L'EMPLOI TYPE

1.1. DEFINITION DE L'EMPLOI TYPE

L'assistant médico-socio-administratif accueille les visiteurs et les patients. Il assure la prise en charge administrative de ces derniers. Il gère les dossiers médicaux, leur création, leur mise à jour et leur archivage. Il coordonne les étapes du parcours du patient. Il assure un support opérationnel à l'équipe médico-sociale, tant du point de vue administratif qu'organisationnel.

1.2. REFERENCES DE LA CERTIFICATION

Niveau de Qualification : 4¹

Domaine : M - Activités de support à l'entreprise

Spécialité : NSF 324t – Saisie, mise en forme et communication des données

Fiche ROME : M 1607 - Secrétariat
M 1609 - Secrétariat et assistantat médical ou médico-social

Formacode® : 35015- secrétariat assistantat médico-social

¹ Cadre des certifications professionnelles de 2019

2. CERTIFICATS PROFESSIONNELS UNITAIRES

Le diplôme d'assistant médico-socio-administratif est composé de trois (3) certificats professionnels unitaires (CPU) qui valident les compétences suivantes :

CERTIFICAT PROFESSIONNEL UNITAIRE	COMPETENCES ASSOCIEES
CPU 1 Assurer l'accueil et la prise en charge administrative des patients	C1 Accueillir et renseigner le public
	C2 Planifier les rendez-vous des patients
	C3 Assurer la prise en charge administrative du patient
CPU 2 Gérer le dossier médical et coordonner les opérations liées au parcours du patient	C4 Assurer la mise à jour et le suivi des dossiers patients
	C5 Retranscrire des informations médicales
	C6 Coordonner les opérations liées au parcours du patient
CPU 3 Assurer un support opérationnel à l'équipe médico-sociale	C7 Produire des documents et assurer la diffusion des informations
	C8 Planifier et organiser les activités de l'équipe
	C9 Participer à la gestion administrative de la structure

3. MODALITES D'ACCES A LA CERTIFICATION ET A LA FORMATION

3.1. MODALITES D'ACCES A LA FORMATION

Le candidat doit justifier avant l'entrée en formation :

1. de la maîtrise de la langue française :
 - expression écrite :
 - montre un degré assez élevé de maîtrise grammaticale.
 - ne fait pas de fautes d'orthographe sur des termes d'usage courant (hors vocabulaire technique) et peut le plus souvent les corriger lui/elle-même.
 - produit des textes clairs et structurés sur une gamme étendue de sujets relatifs à son domaine d'intérêt en faisant la synthèse et l'évaluation d'informations et d'arguments empruntés à des sources diverses
 - peut développer un point de vue sur un sujet d'actualité et expliquer les avantages et les inconvénients de différentes possibilités.
 - expression orale :
 - communique avec un degré de spontanéité et d'aisance qui rend possible une interaction normale avec différents interlocuteurs
 - participe activement à une conversation dans des situations familières
 - présente et défend ses opinions

2. de la maîtrise des compétences numériques de bases et attestées :
 - soit par un certificat numérique type PCIE, PIM, ICDL, B2I, PIX²...
 - soit par une vérification réalisée par l'organisme de formation, qui peut utiliser la version gratuite du PIX, durant laquelle le candidat devra valider au niveau 2, les 6 compétences réparties dans 4 domaines différents (Cf. annexe - page 19).

L'organisme de formation s'assure que le candidat remplit les prérequis. Les outils d'évaluation (sujets écrits, guides d'entretien, grilles d'évaluation) sont construits par l'organisme de formation et validés par l'autorité certificatrice.

L'entrée effective en formation est conditionnée au nombre de places ouvertes et aux critères de prise en charge définis par le financeur de l'action de formation.

3.2. CONDITIONS ET MODALITES D'ACCES A LA CERTIFICATION

Pour pouvoir se présenter aux épreuves d'examen, les candidats doivent être titulaires de l'AFGSU 1.

3.2.1. Accès suite à un parcours de formation

La certification est accessible aux candidats ayant suivi un parcours de formation complet ou modulaire (CPU par CPU) dans un organisme habilité par la direction de la formation professionnelle continue et préparant à l'ensemble des épreuves.

3.2.2. Accès par la VAE

La certification est accessible par la VAE à toute personne justifiant d'un parcours professionnel continu ou discontinu en lien avec le métier d'assistant médico-socio-administratif d'une durée minimale de 3 ans à temps plein, soit 6 084 heures.

3.3. ALLEGEMENTS DE FORMATION ET DISPENSE DE CERTIFICATION

3.3.1. Allègement de formation

Les personnes souhaitant bénéficier d'un allègement de formation sur l'ensemble ou une partie des modules devront en faire la demande auprès de l'organisme de formation habilité dès leur inscription aux épreuves de sélection.

Cette demande devra être accompagnée de la copie d'un diplôme obtenu en rapport avec les compétences constitutives du diplôme d'AMSA ou d'un justificatif de formation pouvant être équivalent aux compétences des modules proposés. L'organisme de formation validera ou invalidera la possibilité pour le candidat de ne pas suivre les enseignements qui lui semblent acquis, ou de ne pas réaliser le stage pratique. Le candidat aura cependant l'obligation de présenter les épreuves de certification.

3.3.2. Dispense de certification

Les personnes titulaires d'une certification professionnelle comportant un ou des blocs de compétences équivalents aux CPU du diplôme d'assistant médico-socio-administratif peuvent, à leur demande, se voir accorder par l'autorité certificatrice une ou plusieurs équivalences de CPU. Dans ce cas, le candidat n'aura pas à passer les épreuves de certification correspondantes. Les candidats doivent faire leur demande auprès de l'autorité certificatrice dès leur inscription aux épreuves de sélection.

² Cf. liste et niveau des compétences exigées page 19

4. MODALITES D'EVALUATION DES CANDIDATS

4.1. MODALITES D'EVALUATION DES CANDIDATS ISSUS D'UN PARCOURS DE FORMATION

Les compétences attendues telles que définies dans le référentiel professionnel du diplôme sont évaluées au cours d'un examen comportant 4 épreuves permettant la validation des 3 CPU constitutifs du diplôme.

Modalité	CPU évalué	Compétences évaluées
Epreuve 1 Mise en situation professionnelle suivie d'un entretien	CPU 1	C1 Accueillir et renseigner le public C2 Planifier les rendez-vous des patients C3 Assurer la prise en charge administrative du patient
Epreuve 2 Mise en situation professionnelle	CPU 2	C4 Assurer la mise à jour et le suivi des dossiers patients C5 Retranscrire des informations médicales C6 Coordonner les opérations liées au parcours du patient
Epreuve 3 Mise en situation professionnelle	CPU 3	C7 Produire des documents et assurer la diffusion des informations C8 Planifier et organiser les activités de l'équipe
Epreuve 4 Entretien technique		C9 Participer à la gestion administrative de la structure
Epreuve 5 Entretien final		

4.1.1. Description de l'épreuve n° 1

Mise en situation professionnelle reconstituée suivie d'un entretien	Le candidat est évalué sur l'ensemble des compétences du CPU 1.	Durée totale : 1 heure MSP : 40 minutes. Entretien : 20 minutes
	Il est amené à interagir avec le jury qui reconstitue diverses situations professionnelles à partir de situations réelles : accueil physique du public, planification de rendez-vous, gestion d'appels téléphoniques, demande d'information, constitution d'un dossier médical au guichet... La deuxième partie de cette épreuve est un entretien technique durant lequel le jury questionne le candidat sur sa prestation et sur l'ensemble des compétences du CPU 1.	

4.1.2. Description de l'épreuve n° 2

Mise en situation professionnelle	Le candidat est évalué sur l'ensemble des compétences du CPU 2.	Durée : 1h30
	A partir d'un dossier fourni comprenant plusieurs supports écrits et/ou audio (pièces d'un dossier médical, enregistrement audio d'un document à retranscrire...), le candidat réalise un certain nombre de tâches administratives à l'aide des outils numériques, de type : <ul style="list-style-type: none"> - Mise à jour d'un dossier médical - Retranscription d'un enregistrement audio (courrier d'un médecin, compte-rendu de consultation...) - Traitement d'une demande de communication d'un dossier médical - Mise en place d'un parcours de soin - Constitution d'un dossier de remboursement destiné à un organisme de remboursement... <p>La présence du jury n'est pas nécessaire lors de cette épreuve. Une simple surveillance devra être assurée.</p>	

4.1.3. Description de l'épreuve n° 3

Mise en situation professionnelle	Le candidat est évalué sur les compétences 7 et 8	Durée : 2 heures
	<p>A partir d'un scénario décrivant des tâches administratives, le candidat produit des documents en utilisant les outils numériques de son choix, de type :</p> <ul style="list-style-type: none"> - plaquette d'information sur le service - carton de rendez-vous - relevé de conclusion suite à une réunion de section/ de service - planning de service - tableau de suivi/bord - gestion budgétaire ... <p>La présence du jury n'est pas nécessaire lors de cette épreuve. Une simple surveillance devra être assurée.</p>	

4.1.4. Description de l'épreuve n° 4

Entretien technique	Le candidat est évalué sur la compétence 9	Durée : 20 minutes
	Le jury questionne le candidat sur ses pratiques en matière de gestion administrative de la structure.	

4.1.5. Description de l'épreuve n° 5

Entretien final	L'entretien final est une épreuve orale permettant au jury de s'assurer que le candidat possède :	Durée : 20 minutes
	<ul style="list-style-type: none"> - La compréhension et la vision globale du métier quel qu'en soit le contexte d'exercice ; - La connaissance et l'appropriation de la culture professionnelle et des représentations du métier. 	

Durée totale d'examen par candidat pour l'ensemble des CPU : 5 heures et 10 minutes

4.2. MODALITES D'EVALUATION DES CANDIDATS ISSUS D'UN PARCOURS DISCONTINU OU D'UNE VALIDATION PARTIELLE

4.2.1. Modalité d'évaluation commune aux 3 CPU

Lors du passage du ou des CPU manquant(s), le candidat passe un entretien final d'une durée de 20 minutes (Cf. 4.1.5 « description de l'épreuve n°5 »).

4.2.2. Modalités d'évaluation concernant le CPU 1

Modalité	Compétences évaluées
Epreuve 1 Mise en situation professionnelle suivie d'un entretien	C1 Accueillir et renseigner le public C2 Planifier les rendez-vous des patients C3 Assurer la prise en charge administrative du patient

Description de l'épreuve n° 1

Mise en situation professionnelle reconstituée suivie d'un entretien	Le candidat est évalué sur l'ensemble des compétences du CPU 1.	Durée totale : 1 heure
	Il est amené à interagir avec le jury qui reconstitue diverses situations professionnelles à partir de situations réelles : accueil physique du public, planification de rendez-vous, gestion d'appels téléphoniques, demande d'information, constitution d'un dossier médical au guichet...	
	La deuxième partie de cette épreuve est un entretien technique durant lequel le jury questionne le candidat sur sa prestation et sur l'ensemble des compétences du CPU 1.	MSP : 40 minutes. Entretien : 20 minutes

Durée totale d'examen par candidat pour le CPU 1 : 1 heure.

4.2.3. Modalités d'évaluation concernant le CPU 2

Modalité	Compétences évaluées
Epreuve 1 Mise en situation professionnelle suivie d'un entretien	C4 Assurer la mise à jour et le suivi des dossiers patients C5 Retranscrire des informations médicales C6 Coordonner les opérations liées au parcours du patient

Description de l'épreuve n° 1

Mise en situation professionnelle	<p>Le candidat est évalué sur l'ensemble des compétences du CPU 2. A partir d'un dossier fourni comprenant plusieurs supports écrits et/ou audio (pièces d'un dossier médical, enregistrement audio d'un document à retranscrire...), le candidat réalise un certain nombre de tâches administratives à l'aide des outils numériques, de type :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mise à jour d'un dossier médical - Retranscription d'un enregistrement audio (courrier d'un médecin, compte-rendu de consultation...) - Traitement d'une demande de communication d'un dossier médical - Mise en place d'un parcours de soin - Constitution d'un dossier de remboursement destiné à un organisme de remboursement... <p>La présence du jury n'est pas nécessaire lors de cette épreuve. Une simple surveillance devra être assurée.</p>	Durée: 1h30
-----------------------------------	---	----------------

Durée totale d'examen par candidat pour le CPU 2 : 1 heure et 30 minutes.

4.2.4. Modalités d'évaluation concernant le CPU 3

Modalité	Compétences évaluées
Epreuve 1 Mise en situation professionnelle	C7 Produire des documents et assurer la diffusion des informations C8 Planifier et organiser les activités de l'équipe
Epreuve 2 Entretien technique	C9 Participer à la gestion administrative de la structure

4.2.4.1. Description de l'épreuve n° 1

Mise en situation professionnelle	<p>Le candidat est évalué sur les compétences 7 et 8 A partir d'un scénario décrivant des tâches administratives, le candidat produit des documents en utilisant les outils numériques de son choix, de type :</p> <ul style="list-style-type: none"> - plaquette d'information sur le service - carton de rendez-vous - relevé de conclusion suite à une réunion de section/ de service - planning de service - tableau de suivi/bord - gestion budgétaire ... <p>La présence du jury n'est pas nécessaire lors de cette épreuve. Une simple surveillance devra être assurée.</p>	Durée : 2 heures
-----------------------------------	--	---------------------

4.2.4.2. Description de l'épreuve n° 2

Entretien technique	<p>Le candidat est évalué sur la compétence 9 Le jury questionne le candidat sur ses pratiques en matière de gestion administrative de la structure.</p>	Durée : 20 minutes
---------------------	--	-----------------------

Durée totale d'examen par candidat pour le CPU 3 : 2 heures 20 minutes.

4.3. MODALITES D'ÉVALUATION DES CANDIDATS VAE

Après avoir obtenu sa recevabilité, le candidat transmet un livret 2 complété à l'autorité certificatrice. Les compétences du candidat sont évaluées au vu du livret 2 et d'une étude de cas suivie d'un entretien avec le jury.

4.3.1. Description de l'épreuve 1

Mise en situation professionnelle reconstituée	Le candidat est évalué sur l'ensemble des compétences du CPU 1. Il est amené à interagir avec le jury qui reconstitue diverses situations professionnelles à partir de situations réelles : accueil physique du public, planification de rendez-vous, gestion d'appels téléphoniques, demande d'information, constitution d'un dossier médical au guichet...	Durée : 40 minutes
--	---	-----------------------

4.3.2. Description de l'épreuve 2

Mise en situation professionnelle	Le candidat est évalué sur l'ensemble des compétences du CPU 2. A partir d'un dossier fourni comprenant plusieurs supports écrits et/ou audio (pièces d'un dossier médical, enregistrement audio d'un document à retranscrire...), le candidat fournit une production écrite répondant aux différentes questions et exercices proposés, de type : <ul style="list-style-type: none"> - Mise à jour d'un dossier médical - Retranscription d'un enregistrement audio (courrier d'un médecin, compte-rendu de consultation...) - Traitement d'une demande de communication d'un dossier médical - Mise en place d'un parcours de soin - Constitution d'un dossier de remboursement destiné à un organisme de remboursement... La présence du jury n'est pas nécessaire lors de cette épreuve. Une simple surveillance devra être assurée.	Durée : 40 minutes
-----------------------------------	---	-----------------------

4.3.3. Description de l'épreuve 3

Entretien (livret 2)	Les compétences du candidat sont évaluées lors d'un entretien avec le jury sur la base de la mise en situation professionnelle et du livret 2. Le jury questionne le candidat sur : <ul style="list-style-type: none"> - des aspects techniques du métier ; - la compréhension et la vision globale nécessaires à l'exercice du métier ; - la posture et la culture professionnelle. 	Durée : 40 minutes maximum
----------------------	--	-------------------------------

Durée totale d'examen par candidat pour l'ensemble des CPU : 2 heures

4.4. SYNTHÈSE DES MODALITÉS D'ÉVALUATION

CPU	COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE	CRITÈRES D'ÉVALUATION	Voie Formation					Voie VAE		
			Epreuve 1 MSP + entretien	Epreuve 2 MSP	Epreuve 3 MSP	Epreuve 4 Entretien technique	Epreuve 5 Entretien final	Epreuve 1 MSP	Epreuve 2 MSP	Entretien Livret 2
CPU 1 Assurer l'accueil et la prise en charge administrative du patient	Compétence 1 Accueillir et renseigner le public	<ul style="list-style-type: none"> - L'expression orale est claire et adaptée à l'interlocuteur - L'interlocuteur est écouté et sa demande est prise en compte - Les informations données aux différents publics sont utiles et exactes - La salle d'attente est propre et rangée - La situation médicale urgente est identifiée et priorisée - Les situations difficiles et les aléas sont gérés de façon adéquate - Les différentes situations sont traitées avec calme et sang froid - Les règles de confidentialité et du secret professionnel sont respectées 	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Compétence 2 Planifier les rendez-vous des patients	<ul style="list-style-type: none"> - Le rendez-vous proposé répond au besoin du patient - La prise de rendez-vous respecte les consignes et contraintes d'organisation - L'interlocuteur est écouté et sa demande est prise en compte - Le caractère urgent d'une demande de rendez-vous est identifié - La traçabilité du rendez-vous est assurée - Les règles d'identitovigilance sont appliquées - La posture et l'expression orale sont adaptées à la situation et au public - Les règles de confidentialité et du secret professionnel sont respectées 	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

CPU	COMPETENCE PROFESSIONNELLE	CRITERES D'EVALUATION	Voie Formation					Voie VAE		
			Epreuve 1 MSP + entretien	Epreuve 2 MSP	Epreuve 3 MSP	Epreuve 4 Entretien technique	Epreuve 5 Entretien final	Epreuve 1 MSP	Epreuve 2 MSP	Entretien Livret 2
	Compétence 3 Assurer la prise en charge administrative du patient	<ul style="list-style-type: none"> - Les informations utiles à la prise en charge du patient sont recherchées et vérifiées - Les dossiers patients constitués sont complets - La mise à jour des informations du dossier patient est effectuée - La saisie des informations est correcte - Les documents sont enregistrés au bon emplacement du dossier patient - La confidentialité est respectée - Les procédures et les règles d'identitovigilance sont appliquées - Les informations communiquées au patient sont exactes - Les devis et facturations d'actes sont exacts - La caisse est tenue à jour et juste 	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
CPU 2 Gérer le dossier médical et coordonner les opérations liées au parcours du patient	Compétence 4 Assurer la mise à jour et le suivi des dossiers patients	<ul style="list-style-type: none"> - La mise à jour des informations du dossier patient est effectuée - La saisie des informations est correcte - Les dossiers patients sont complets et organisés - Les règles de classement et d'archivage sont appliquées - La confidentialité est respectée - Les dossiers transmis aux organismes de prise en charge sont complets - Les impayés sont relancés dans le respect des délais fixés par la structure 	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Compétence 5 Retranscrire des informations médicales	<ul style="list-style-type: none"> - La retranscription est fidèle à l'enregistrement ou à la dictée - La terminologie spécialisée est maîtrisée - Les règles orthographiques et syntaxiques sont respectées - La confidentialité et les règles d'identitovigilance sont respectées - La mise en forme est conforme aux normes professionnelles 	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Compétence 6 Coordonner les opérations liées au parcours du patient	<ul style="list-style-type: none"> - La programmation des actions à mettre en œuvre tout au long du parcours du patient est pertinente et adaptée - Les actions et les intervenants sont clairement identifiés - les réservations nécessaires sont effectuées - Les informations transmises sont utiles et fiables - Les contraintes de temps et les urgences sont prises en compte - La confidentialité est respectée 	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

CPU	COMPETENCE PROFESSIONNELLE	CRITERES D'EVALUATION	Voie Formation					Voie VAE		
			Epreuve 1 MSP + entretien	Epreuve 2 MSP	Epreuve 3 MSP	Epreuve 4 Entretien technique	Epreuve 5 Entretien final	Epreuve 1 MSP	Epreuve 2 MSP	Entretien Livret 2
CPU 3 Assurer un support opérationnel à l'équipe	Compétence 7 Produire des documents et assurer la diffusion des informations	<ul style="list-style-type: none"> - Les règles orthographiques et syntaxiques sont respectées - Les normes typographiques et la charte graphique sont respectées - Les comptes rendu rédigés sont clairs et complets - La production est conforme à l'objectif visé - Le langage utilisé est compréhensible et approprié 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Compétence 8 Planifier et organiser les activités de l'équipe	<ul style="list-style-type: none"> - La planification des différentes activités de l'équipe est claire et compréhensible - Les priorités sont prises en compte - Les contraintes de temps et de budget sont respectées - Le suivi du budget est assuré - Les professionnels sont informés de toute modification dans l'organisation de leurs activités - Les problèmes logistiques ou matériels rencontrés font l'objet d'un signalement et au besoin, d'une demande d'intervention (hiérarchie, services compétents...) 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Compétence 9 Participer à la gestion administrative de la structure	<ul style="list-style-type: none"> - La conservation et la traçabilité des documents et dossiers sont assurées - Le classement physique et numérique est optimisé - Les données saisies dans les tableaux de bord sont fiables et mises à jour - L'AMSA apporte sa contribution à la mise à jour des procédures - Les procédures qualité sont respectées 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

5. MODALITES D'ORGANISATION DES EPREUVES

5.1. COMPOSITION DU JURY

Le jury est composé de 3 professionnels n'ayant pas quitté ce secteur socioprofessionnel depuis plus de 5 ans :

- deux professionnels exerçant le métier d'assistant médico-socio-administratif et justifiant à minima de 3 années d'expérience professionnelle dans l'emploi visé par la certification ;
- une personne encadrant des assistantes médico-socio-administratives ayant au minimum 3 années d'expérience professionnelle dans cette fonction.

Les membres du jury sont désignés par l'autorité certificatrice. Ils sont souverains dans leurs décisions. Ils ne doivent être ni parents, ni alliés, ni avoir de lien hiérarchique ou avoir été tuteurs de stage des candidats.

5.2. CONDITIONS PARTICULIERES DE SURVEILLANCE ET DE CONFIDENTIALITE DES EPREUVES

L'autorité certificatrice informe les candidats qu'ils n'ont pas le droit d'utiliser des documents et des systèmes électroniques (téléphone mobile, ordinateur, calculatrice...) autres que ceux fournis par l'organisateur lors de la session d'examen.

5.3. PLATEAU TECHNIQUE

5.3.1. Locaux

Les locaux répondent aux normes ERP (sécurité et accessibilité) et disposent d'un espace sanitaire.

Désignation et description des locaux	Observations
Une salle reconstituant un secrétariat avec un poste informatique, un téléphone et équipée de chaises ou bancs afin de simuler une salle d'attente (ou une petite salle attenante équipée simulant une salle d'attente).	Cette salle permet la mise en œuvre d'une partie de l'épreuve 1 (mise en situation professionnelle). Elle garantit la confidentialité de l'épreuve.
Une salle équipée d'au moins une table, quatre chaises et d'un téléphone relié à la salle faisant office de secrétariat.	Cette salle permet la mise en œuvre des entretiens avec le jury. Elle garantit la confidentialité des échanges avec le jury.
Une salle équipée d'au moins 6 postes informatiques disposant d'une connexion internet et d'une imprimante scanner en réseau.	Cette salle permet la mise en œuvre des épreuves 2 et 3 (mises en situation professionnelles). Sa configuration doit garantir la confidentialité des épreuves.

5.3.2. Equipements

Désignation et description	Dotation collective	Dotation individuelle
Postes de travail	Postes informatiques avec logiciels bureautiques, un logiciel ou progiciel « métier », scanner imprimante	
Machines et matériel	Téléphone, casque audio, pédalier Petit matériel de bureau (papier, crayon, stylo, post-it...)	
Matière d'œuvre	Feuilles de soins	
Documentation	Nomenclatures Arrêté tarifaire	

5.4. AMENAGEMENTS D'EPREUVE POUR LES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Les candidats présentant un handicap peuvent déposer une demande d'aménagement des épreuves.

Cet aménagement (conditions particulières d'installation, de temps et d'assistance) est subordonné à la production d'un certificat médical qui précise la nature des aménagements que nécessite le handicap du candidat.

6. CONDITIONS DE DELIVRANCE DE LA CERTIFICATION

Le diplôme d'assistant médico-socio-administratif est délivré aux candidats ayant validés les 3 CPU constitutifs du diplôme.

Un CPU est acquis lorsque l'ensemble des compétences qui le compose est validé par le jury.

6.1. CONDITIONS DE VALIDATION DES CPU

6.1.1. La voie de la formation

Chaque compétence est validée si le candidat maîtrise lors des épreuves au minimum 3/4 (trois quart) des critères d'évaluation de chaque compétence.

Dans le cas où seul l'entretien final n'est pas validé, le candidat garde le bénéfice des autres épreuves et repasse uniquement cet entretien.

6.1.2. La voie de la VAE

Chaque compétence est validée si le candidat maîtrise lors des épreuves au minimum 3/4 (trois quart) des critères d'évaluation de chaque compétence.

7. GLOSSAIRE DE LA CERTIFICATION PROFESSIONNELLE

A

Activité type

Une activité type résulte de l'agrégation de tâches (ce qu'il y a à faire dans l'emploi) dont les missions et finalités sont suffisamment proches pour être regroupées.

Allègement de formation

Possibilité pour un stagiaire de ne pas suivre les enseignements ou de ne pas réaliser un stage pratique obligatoire mais celui-ci a cependant l'obligation de subir les épreuves de certification.

Attitude

L'attitude est « l'état d'esprit » d'un sujet vis-à-vis d'un autre objet, d'une action, d'un individu ou d'un groupe. Le savoir-être de quelqu'un. C'est une prédisposition mentale à agir de telle ou telle façon. Elle désigne surtout une intention et n'est donc pas directement observable.

Aptitude

Les aptitudes sont les prédispositions d'un individu pour accomplir une tâche donnée. C'est une notion qui se distingue de celle des compétences qui s'acquièrent davantage avec l'expérience. Les aptitudes s'opposent aux attitudes dans le sens où les premières mettent l'accent sur la performance tandis que les deuxièmes relèvent davantage la personnalité d'une personne en lien avec ses valeurs et ses intérêts.

C

Certificat

La certification professionnelle délivrée par la Nouvelle-Calédonie est appelée soit « diplôme » si elle vise un métier ou un emploi soit « certificat » s'il s'agit d'une spécialisation. Elle atteste que son titulaire maîtrise les compétences, aptitudes et connaissances permettant l'exercice d'activités professionnelles qualifiées.

Certificat de Compétences Essentielles (CCE)

C'est un certificat délivré par la Nouvelle-Calédonie qui valide la maîtrise des compétences essentielles qui constituent un ensemble de connaissances, d'aptitudes et d'attitudes nécessaires à une intégration dans le monde professionnel. Elles sont également nécessaires à l'épanouissement et au développement personnel des individus, à leur inclusion sociale, à une citoyenneté active.

Certificat professionnel unitaire (CPU)

Les certifications professionnelles de la Nouvelle-Calédonie sont constituées d'un ou plusieurs certificats professionnels unitaires qui correspondent à une activité de l'emploi et aux compétences qui sont attendues pour la réaliser. A l'issue de l'évaluation par le jury, celui-ci peut délivrer l'ensemble des CPU constituant le diplôme qui est alors délivré au candidat ou seulement une partie de ces CPU. Le candidat dispose alors de 5 ans pour finaliser son parcours de certification et valider les CPU manquants.

Certification professionnelle

Une certification professionnelle délivrée par la Nouvelle-Calédonie est appelée soit « diplôme » si elle vise un métier ou un emploi soit « certificat » s'il s'agit d'une spécialisation. Elle atteste que son titulaire maîtrise les compétences, aptitudes et connaissances permettant l'exercice d'activités professionnelles qualifiées.

Compétence professionnelle

La compétence professionnelle se traduit par une capacité à combiner un ensemble de savoirs, savoir-faire, comportements, conduites, procédures, type de raisonnement, en vue de réaliser une tâche ou une activité. Elle a toujours une finalité professionnelle. Le résultat de sa mise en œuvre est évaluable.

Connaissance

La connaissance correspond à l'ensemble structuré des informations assimilées et intégrées dans un cadre de référence qui permet à l'entreprise de conduire ses activités et d'opérer dans un contexte spécifique, en mobilisant pour ce faire des interprétations différentes, partielles et pour partie contradictoires.

Critère de performance

Un critère de performance sert à porter un jugement d'appréciation sur un objet en termes de résultat(s) attendu(s) : il revêt des aspects qualitatifs et/ou quantitatifs.

Compétence transversale

La compétence transversale désigne une compétence générique commune aux diverses situations professionnelles de l'emploi type. Parmi les compétences transversales, on peut recenser les compétences correspondant :

- à des savoirs de base,
- à des attitudes comportementales et/ou organisationnelles

D

Diplôme

La certification professionnelle délivrée par la Nouvelle-Calédonie est appelée soit « diplôme » si elle vise un métier ou un emploi soit « certificat » s'il s'agit d'une spécialisation. Elle atteste que son titulaire maîtrise les compétences, aptitudes et connaissances permettant l'exercice d'activités professionnelles qualifiées.

E**Emploi type**

L'emploi type est un modèle d'emploi représentatif d'un ensemble d'emplois réels suffisamment proches, en termes de mission, de contenu et d'activités effectuées, pour être regroupées : il s'agit donc d'une modélisation, résultante d'une agrégation critique des emplois.

Epreuve

Il s'agit d'un temps d'une durée prédéfinie durant lequel les compétences acquises par le candidat vont être évaluées. Selon la compétence à évaluer, elles peuvent être de plusieurs natures : mise en situation proche de l'exercice réelle, questionnaire à choix multiple, étude de cas, entretien avec le jury...

Le référentiel de certification précise le nombre, la nature, le contenu et la durée de chacune des épreuves que devra subir le candidat pour valider l'ensemble des compétences.

Equivalence de CPU

L'équivalence est accordée à un candidat qui justifie d'avoir obtenu un diplôme ayant des contenus équivalents ou très proches de la certification visée. Le candidat de la voie formation ne suit pas les enseignements ou ne réalise pas les stages pratiques obligatoires et ne subit les épreuves de certification.

Evaluation

Processus d'attestation officielle des acquis d'apprentissage réalisés par la délivrance d'unités ou de certifications : Ensemble des méthodes et procédures utilisées pour apprécier ou juger la performance (savoirs, savoir-faire et/ou compétences) d'un individu, et débouchant habituellement sur la certification.

F**Formacode®**

Le thésaurus Formacode® créé par le Centre Inffo permet :

- d'indexer les domaines de formations mais aussi les publics, les moyens et méthodes pédagogiques, les types de certifications...
- de gérer des bases de données sur l'offre de formation
- d'explorer plus facilement des bases de données sur la formation
- d'établir un carrefour entre les nomenclatures « emplois » et « formations » (Rome, NSF et GFE)

J**Jury**

Le jury regroupe l'ensemble des personnes chargées d'évaluer les candidats à une certification. Il est composé de professionnels exerçant eux-mêmes l'activité et/ ou de formateurs du secteur concerné.

N**Niveau de certification ou de formation**

Il sert à indiquer le niveau de qualification nécessaire pour occuper un métier ou un poste dans le monde professionnel.

Cadre 2019	Nomenclature 1969	Niveau de formation
1		
2		
3	V	niveau BEP/CAP
4	IV	niveau baccalauréat ou brevet professionnel
5	III	niveau BTS / DUT
6	II	niveau Licence
7	I	niveau Master
8		niveau Doctorat

Nomenclature des spécialités de formation - NSF

La nomenclature des spécialités de formation en usage actuellement est celle de 1994. Elaborée dans le cadre du CNIS, elle a pour vocation de couvrir l'ensemble des formations, quel qu'en soit le niveau :

- initiales ou continues,
- secondaires ou supérieures,
- professionnelles ou non.

P**Plateau technique**

Il s'agit de l'ensemble des locaux, équipements, outillages individuels ou collectifs, matières d'œuvre ou documentations nécessaires pour l'organisation des épreuves de certification.

Q**Questionnaire à choix multiple (QCM)**

Un questionnaire à choix multiples (QCM) est un outil d'évaluation dans lequel sont proposées plusieurs réponses pour chaque question. Une ou plusieurs de ces propositions de réponse sont correctes. Les autres sont des réponses erronées, également appelées « distracteurs ». Le QCM permet de voir qu'un candidat a bien compris et retenu une réponse juste et qu'il est capable d'identifier les erreurs.

R**Référentiel de certification (RC)**

Le référentiel de certification est un document public à caractère réglementaire (visé par l'arrêté de création du diplôme) qui s'applique aux certifications de la Nouvelle-Calédonie. Le référentiel de certification est établi à partir des activités et compétences professionnelles détaillées dans le référentiel professionnel

Il décrit notamment :

- les modalités et procédures d'évaluation et notamment la nature des évaluations,
- leur durée,
- la composition du jury et la qualité des évaluateurs,
- la description du plateau technique,
- les voies d'accès à la certification,
- les éventuelles conditions particulières d'obtention.

Référentiel Professionnel (RP)

Le référentiel professionnel est un document public à caractère réglementaire (visé par l'arrêté du titre professionnel) qui s'applique aux certifications de la Nouvelle-Calédonie. Il décrit les repères pour une représentation concrète du métier et des compétences qui sont regroupées en activités dans un but de certification.

Répertoire de la certification professionnelle de la Nouvelle-Calédonie (RCP-NC)

Il s'agit d'un site Internet qui répertorie l'ensemble des certifications professionnelles reconnues par la Nouvelle-Calédonie qu'elles soient délivrées par la Nouvelle-Calédonie, l'Etat, les branches professionnelles ou tout autre certificateur public ou privé.

Répertoire opérationnel des métiers et des emplois (ROME)

Le Répertoire Opérationnel des Métiers et des Emplois est géré par Pôle Emploi. Il est constitué de fiches métiers qui font le lien avec le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP).

S**Savoir (voir connaissance)**

Le savoir est une donnée, un concept, une procédure ou une méthode qui existe à un temps donné hors de tout sujet connaissant et qui est généralement codifié dans des ouvrages de référence.

Savoir-faire

Le savoir-faire est constitué de l'ensemble des tâches et des pratiques de travail qui y est associé mis en œuvre dans le cadre des situations de travail rencontrées dans l'emploi visé par la certification.

Savoir-faire technique

Le savoir-faire technique est le savoir procéder, la capacité à opérer et à mobiliser en utilisant une technique dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle ainsi que les processus cognitifs impliqués dans la mise en œuvre de ce savoir-faire.

Savoir-faire relationnel (savoir être)

C'est un savoir comportemental et relationnel qui identifie toutes les interactions socioprofessionnelles réalisées dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle pour une personne. Il s'agit d'identifier si la relation s'exerce : à côté de (sous la forme d'échange d'informations) ou en face de (sous la forme de négociation) ou avec (sous la forme de travail en équipe ou en partenariat etc.).

Savoir-faire organisationnel (savoir être)

C'est un savoir et un savoir-faire de l'organisation et du contexte impliqués dans la mise en œuvre de l'activité professionnelle pour une ou plusieurs personnes.

V**Validation des acquis de l'expérience**

Reconnue depuis 2010 par le code du travail, la validation des acquis de l'expérience (VAE) permet de faire reconnaître son expérience notamment professionnelle ou liée à l'exercice de responsabilités syndicales, afin d'obtenir un diplôme, un titre ou un certificat de qualification professionnelle. Diplômes, titres et certificats sont ainsi accessibles grâce à l'expérience (et non uniquement par le biais de la formation initiale ou continue) selon des dispositions définies par chaque certificateur.

8. COMPOSITION DU GROUPE DE TRAVAIL

ANIMATION DU GROUPE DE TRAVAIL ET INGENIERIE DE CERTIFICATION

- Catherine **CATALDO**, DFPC, ingénieure en certification professionnelle

PROFESSIONNELS

REPRESENTANTS DES EMPLOYEURS

- Mathilde **BAILLY**, laboratoire anapath-Nouméa, responsable administrative
- Florence **BRANCHU**, Province Sud, DPASS, cadre de santé responsable UPASS Nouméa
- Gémina **CHIN**, centre hospitalier territorial, chef du service pôle emploi et formation
- Karl **HONDA**, Province Nord, DASSPS, cadre de santé, chef du service des ressources humaines
- Anne **LE DU**, centre hospitalier territorial, cadre supérieure de santé, responsable des assistantes médico-administratives

REPRESENTANTS DES SALARIES

- Laurence **CHEN SAN ILALIO**, centre hospitalier territorial, coordinatrice des assistantes médico-socio-administratives
- Christiane **KARJADI**, centre hospitalier territorial, assistante médico-administrative
- Victoria **XENIHATE**, Province des Iles Loyauté, DACAS, assistante médico-administrative

9. ANNEXE : NIVEAUX PIX A VALIDER POUR L'ENTREE EN FORMATION

Domaine	Compétence	Description	Thématiques associées	Niveau minimum	Critères
Domaine 1 Information et données	1.1 Mener une recherche et une veille d'information	Mener une recherche et une veille d'information pour répondre à un besoin d'information et se tenir au courant de l'actualité d'un sujet (avec un moteur de recherche, au sein d'un réseau social, par abonnement à des flux ou des lettres d'information, ou tout autre moyen).	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Web et navigation ▪ Moteur de recherche et requête ▪ Veille d'information, flux et curation ▪ Evaluation de l'information ▪ Source et citation ▪ Gouvernance d'internet et ouverture du web ▪ Abondance de l'information ▪ Filtrage et personnalisation ▪ Recul critique face à l'information et aux médias ▪ Droit d'auteur 	2	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier mes besoins d'information, trouver des données, des informations et des contenus par une simple recherche dans les environnements numériques • Trouver comment accéder à ces données, informations et contenus et naviguer entre eux • Identifier des stratégies de recherche personnelle simples
	1.2 Gérer des données	Stocker et organiser des données pour les retrouver, les conserver et en faciliter l'accès et la gestion (avec un gestionnaire de fichiers, un espace de stockage en ligne, des classeurs, des bases de données, un système d'information, ...).	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dossier et fichier ▪ Stockage et compression ▪ Transfert et synchronisation ▪ Recherche et méta-données ▪ Indexation sémantique et libellé (tag) ▪ Structuration des données ▪ Système d'information ▪ Localisation des données et droit applicable ▪ Modèles et stratégies économiques ▪ Sécurité du système d'information 	2	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier comment organiser, stocker et récupérer des données, des informations et du contenu de manière simple dans des environnements numériques. • Reconnaître où les organiser de manière simple dans un environnement structuré.

Domaine	Compétence	Description	Thématiques associées	Niveau minimum	Critères
Domaine 2 Communication et collaboration	2.1 Interagir	Interagir avec des individus et de petits groupes pour échanger dans divers contextes liés à la vie privée ou à une activité professionnelle, de façon ponctuelle et récurrente (avec une messagerie électronique, une messagerie instantanée, un système de visio-conférence, ...).	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Protocoles pour l'interaction ▪ Modalités d'interaction et rôles ▪ Applications et services pour l'interaction ▪ Vie privée et confidentialité ▪ Identité numérique et signaux ▪ Vie connectée ▪ Codes de communication et netiquette 	2	<ul style="list-style-type: none"> • Sélectionner des technologies numériques simples pour interagir • Identifier des moyens de communication simples appropriés pour un contexte donné.
	2.4 S'insérer dans le monde numérique	Maîtriser les stratégies et enjeux de la présence en ligne, et choisir ses pratiques pour se positionner en tant qu'acteur social, économique et citoyen dans le monde numérique, en lien avec ses règles, limites et potentialités, et en accord avec des valeurs et/ou pour répondre à des objectifs (avec les réseaux sociaux et les outils permettant de développer une présence publique sur Internet, et en lien avec la vie citoyenne, la vie professionnelle, la vie privée, ...).	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Identité numérique et signaux ▪ e-Réputation et influence ▪ Pratiques sociales et participation citoyenne ▪ Modèles et stratégies économiques ▪ Questions éthiques et valeurs ▪ Gouvernance d'internet et ouverture du web ▪ Liberté d'expression et droit à l'information ▪ Formation en ligne 	2	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier une identité numérique • Décrire des moyens simples de protéger ma réputation en ligne • Reconnaître les données simples que je produis par le biais d'outils, d'environnements ou de services numériques. • Différencier les normes comportementales simples et le savoir-faire tout en utilisant les technologies numériques et en interagissant dans des environnements numériques. • Choisir des modes de communication simples et des stratégies adaptées à un public • Différencier les aspects simples de la diversité culturelle et générationnelle à prendre en compte dans les environnements numériques.

Domaine	Compétence	Description	Thématiques associées	Niveau minimum	Critères
Domaine 3 Création de contenu	3.1 Développer des documents textuels	Produire des documents à contenu majoritairement textuel pour communiquer des idées, rendre compte et valoriser ses travaux (avec des logiciels de traitement de texte, de présentation, de création de page web, de carte conceptuelle, ...).	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Applications d'édition de documents textuels ▪ Structure et séparation forme et contenu ▪ Illustration et intégration ▪ Charte graphique et identité visuelle ▪ Interopérabilité ▪ Ergonomie et réutilisabilité du document ▪ Accessibilité ▪ Droit d'auteur 	2	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier des moyens de créer et d'éditer du contenu simple dans des formats simples, • Choisir comment je m'exprime à travers la création de moyens numériques simples. • Identifier des règles simples de droit d'auteur et de licences qui s'appliquent aux données, aux informations numériques et au contenu.
Domaine 4 Protection et sécurité	4.1 Sécuriser l'environnement numérique	Sécuriser les équipements, les communications et les données pour se prémunir contre les attaques, pièges, désagréments et incidents susceptibles de nuire au bon fonctionnement des matériels, logiciels, sites internet, et de compromettre les transactions et les données (avec des logiciels de protection, la maîtrise de bonnes pratiques, ...).	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Attaques et menaces ▪ Ingénierie sociale ▪ Chiffrement ▪ Logiciels de prévention et de protection ▪ Authentification ▪ Sécurité du système d'information ▪ Vie privée et confidentialité 	2	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier des moyens simples de protéger mes appareils et mon contenu numérique • Différencier les risques et les menaces simples dans les environnements numériques • Choisir des mesures de sûreté et de sécurité simples et identifier des moyens simples de tenir dûment compte de la fiabilité et de la confidentialité.