

Annexe 1 à l'arrêté n° 2023-973/GNC du 3 mai 2023
relatif à la création d'une certification professionnelle de la Nouvelle-Calédonie
d'assistant médico-socio-administratif



REFERENTIEL PROFESSIONNEL

DIPLÔME DE LA NOUVELLE CALEDONIE DE ASSISTANT MEDICO-SOCIO-ADMINISTRATIF (AMSA)

Niveau 4

VERSION : 2023

SOMMAIRE

1. VUE SYNOPTIQUE DE L'EMPLOI-TYPE.....	3
2. FICHE DESCRIPTIVE DE L'EMPLOI TYPE	4
2.1. Références	4
2.2. Autres appellations de l'emploi type	4
2.3. Définition de l'emploi type	4
2.4. Contexte général d'exercice de l'emploi type	4
2.5. Conditions d'exercice de l'emploi type.....	5
2.6. Conditions d'accès à l'emploi	5
3. ACTIVITES TYPE DE L'EMPLOI	6
3.1. Liste des activités type	6
3.2. Activité 1 : Assurer l'accueil et la prise en charge administrative des patients.....	6
3.3. Activité 2 : Gérer le dossier médical et coordonner les opérations liées au parcours patient.....	7
3.4. Activité 3 : Assurer un support opérationnel à l'équipe médico-sociale	8
4. COMPETENCES PROFESSIONNELLES DE L'EMPLOI TYPE.....	9
4.1. Liste des compétences associées à l'emploi type	9
4.2. Compétence 1 : Accueillir et renseigner le public.....	10
4.3. Compétence 2 : Planifier les rendez-vous des patients	12
4.4. Compétence 3 : Assurer la prise en charge administrative du patient.....	13
4.5. Compétence 4 : Assurer la mise à jour et le suivi des dossiers des patients	15
4.6. Compétence 5 : Retranscrire des informations médicales	16
4.7. Compétence 6 : Coordonner les opérations liées au parcours du patient	17
4.8. Compétence 7 : produire des documents et assurer la diffusion des informations.....	18
4.9. Compétence 8 : Planifier et organiser les activités de l'équipe	19
4.10. Compétence 9 : Participer à la gestion administrative de la structure	20
5. GLOSSAIRE TECHNIQUE DE L'EMPLOI	21
6. GLOSSAIRE DE LA CERTIFICATION PROFESSIONNELLE	23
7. COMPOSITION DU GROUPE DE TRAVAIL	26

Notes au lecteur :

- Pour faciliter la lecture de ce document, le genre masculin est utilisé sans aucune discrimination.
- Les termes suivi d'un astérisque * sont définis dans le glossaire technique de l'emploi, à la fin de ce document.

1. VUE SYNOPTIQUE DE L'EMPLOI-TYPE

ACTIVITES	COMPETENCES ASSOCIEES
A 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 des patients
A 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 du patient
	C5 Retranscrire des informations médicales
	C6 Coordonner les opérations liées au parcours du patient
A3 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

2. FICHE DESCRIPTIVE DE L'EMPLOI TYPE

2.1. REFERENCES

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

2.2. AUTRES APPELLATIONS DE L'EMPLOI TYPE

Assistant médical
Assistant médico-administratif
Secrétaire médical
Secrétaire médico-social
Secrétaire médical et médico-social
Secrétaire assistant médico-social
Secrétaire hospitalier

2.3. 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.

2.4. CONTEXTE GENERAL D'EXERCICE DE L'EMPLOI TYPE

L'assistant médico-socio-administratif accueille, oriente et prend en charge administrativement tout type de public en demande de soins, d'examen médicaux ou d'aide sociale, dans la structure qui l'emploie.

Aujourd'hui, ce métier est en tension et les employeurs peinent à trouver des agents formés et opérationnels rapidement. Le turn-over existant dans cette profession accentue ce phénomène. En effet, de nombreuses AMSA formées en métropole suivent leur conjoint et ne restent sur le territoire que 2 ou 3 ans. D'autres personnes, en recherche d'emploi, entrent dans la profession sans formation spécifique et doivent donc être doublées et formées par leurs pairs pendant un certain temps avant d'être opérationnelles et autonomes.

Ce secteur professionnel représente donc des possibilités d'insertion intéressantes aussi bien dans le secteur public (hôpital, centres médico-sociaux...) que dans les cabinets médicaux privés (regroupement de professionnels de la santé libéraux, cabinets de radiologie, ambulanciers, laboratoires d'analyse médicales...).

Le secteur d'activité et la typologie des établissements influent fortement sur les contenus et contours de l'emploi. Ainsi, dans le secteur sanitaire, l'AMSA se spécialise dans les missions médico-administratives du service ou du pôle dans lequel il exerce. Dans le secteur médico-social ou libéral, il doit davantage faire preuve de polyvalence, son champ d'intervention étant souvent plus étendu.

L'AMSA peut évoluer, avec de l'expérience, vers un poste de coordinateur responsable de secrétariats médicaux.

Dans le secteur associatif (social ou médico-social) et libéral, l'AMSA peut évoluer vers la fonction d'assistant de direction.

¹ Cadre des certifications professionnelles de 2019

2.5. CONDITIONS D'EXERCICE DE L'EMPLOI TYPE

Les AMSA exercent dans des structures médicales et médico-sociales de taille, de missions et de statuts différents, dans le secteur public ou privé, soit dans l'ensemble des structures hospitalières, provinciales, libérales ou associatives participant au système de protection sociale ou au système de santé.

L'AMSA exerce sous l'autorité d'un médecin ou d'un chef de service dans le respect des *procédures** et de la réglementation en vigueur et en utilisant la terminologie et les techniques spécifiques au secteur.

Il travaille dans une équipe pluri professionnelle et est l'interface entre tous les intervenants et le public accueilli.

Il est polyvalent et réalise des tâches très diversifiées liées au pôle ou secteur dans lequel il exerce : accueil physique et téléphonique, prise en charge des patients, planification des rendez-vous médicaux, admissions, renseignements administratifs, saisie de comptes rendus médicaux ou opératoires, traitement et communication des informations du dossier médical, déclaration et encaissement des actes médicaux, organisation et planification des activités d'un service, gestion des produits, du matériel et des locaux.

La mission d'accueil est essentielle : la qualité relationnelle, le respect de *l'éthique** et de la *déontologie** sont primordiaux dans la tenue de l'emploi. L'AMSA évalue la demande des patients avec discernement, les renseigne, les conseille et les oriente en prenant en compte la dimension sociale, de façon à préparer le travail des professionnels médico-sociaux.

Ayant accès à des informations confidentielles, il est soumis aux règles du *secret professionnel** et exerce son métier dans le respect de la loi relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé.

Son degré d'autonomie et de responsabilité est variable selon le contexte.

Les conditions d'exercice de l'emploi varient selon la taille et la typologie des structures - publiques ou privées - dans lesquelles l'AMSA pratique son métier.

Il est un relais d'information central entre le patient, le médecin, l'équipe soignante et les autres services de l'institution. Il assiste une équipe pluridisciplinaire (médecins, équipe soignante et sociale, cadres administratifs, techniciens de laboratoire...) et assure la gestion administrative dans le cadre d'une organisation optimisée du parcours de soins des patients, sous l'autorité d'un ou plusieurs responsables (médecin, cadre de pôle, coordinateur de secrétariats médicaux...). Dans certains pôles de soins, il a également le rôle de collaborateur auprès du responsable du pôle incluant des responsabilités plus élargies.

Il peut être amené à participer également au montage de dossiers de demandes d'aide financière et à l'élaboration de tableaux de suivi de budgets.

Travaillant le plus souvent dans un environnement informatisé, rompu à la saisie informatique rapide, il utilise couramment les outils bureautiques et de dictée numérique, les outils de communication et de partage de l'information, ainsi que des progiciels ou logiciels spécifiques à l'activité : gestion du dossier du patient ou de l'utilisateur, planification et gestion des rendez-vous. Il est amené à utiliser de plus en plus couramment des logiciels de « reconnaissance vocale » et d'une manière générale, le système d'information de la structure.

Dans certains contextes, des contraintes de continuité de service peuvent nécessiter des permanences, une amplitude horaire spécifique ou la spécialisation des tâches par roulement.

Les contraintes d'horaires, le travail en équipe, le face à face avec des publics parfois en grande difficulté (patients, usagers ou familles), la multiplicité des tâches administratives, impliquent, de la part de l'AMSA, une grande adaptabilité aux personnes et aux situations et des qualités humaines prépondérantes.

Le port d'une tenue professionnelle (blouse) est souvent requis.

2.6. CONDITIONS D'ACCES A L'EMPLOI

L'accès à cet emploi n'est pas réglementé.

Dans la fonction publique, l'emploi relève du statut d'administration générale de catégorie B (rédacteur). L'accès pérenne à l'emploi est conditionné à la réussite au concours.

3. ACTIVITES TYPE DE L'EMPLOI

3.1. LISTE DES ACTIVITES TYPE

- ➔ ACTIVITE 1 (AT1) – Assurer l'accueil et la prise en charge administrative des patients
- ➔ ACTIVITE 2 (AT2) – Gérer le dossier médical et coordonner les opérations liées au parcours du patient
- ➔ ACTIVITE 3 (AT3)- Assurer un support opérationnel à l'équipe médico-sociale

3.2. ACTIVITE 1 : ASSURER L'ACCUEIL ET LA PRISE EN CHARGE ADMINISTRATIVE DES PATIENTS

3.2.1. Définition et description de l'activité

L'AMSA accueille, informe et oriente les différents publics par téléphone, messagerie ou en face à face. Il planifie les rendez-vous des patients, les confirme et assure la gestion des plannings des praticiens. Il crée les dossiers, vérifie les documents fournis et enregistre les informations utiles, assurant ainsi la prise en charge administrative des patients.

3.2.2. Contexte de réalisation

Cette activité s'exerce au sein de la structure, sous la responsabilité de la hiérarchie. Elle est caractérisée par la gestion simultanée de l'accueil physique, téléphonique et d'autres travaux de secrétariat. Elle est mise en œuvre de façon autonome dans le respect constant du *secret professionnel**, des *procédures** de l'établissement et des consignes de la hiérarchie.

3.2.3. Relations internes et externes

En interne, l'AMSA est en relation avec :

- ses supérieurs hiérarchiques,
- ses homologues,
- les secrétariats d'autres services,
- l'équipe pluridisciplinaire (les praticiens, les psychologues, l'équipe soignante, sociale...),
- le service d'encaissement des honoraires ou le service comptabilité.

En externe, il est en relation avec :

- le patient et sa famille,
- les médecins,
- les organismes de prise en charge (CAFAT, mutuelles...),
- le personnel des laboratoires privés d'analyses médicales, des cabinets privés de radiologie, de kinésithérapie, des pharmacies, les infirmières libérales...,
- les autres structures de soins (cliniques, EHPAD*...),
- les organismes de gestion des tutelles (association de gestion de tutelle de la NC, association de coopération sociale et médico-sociale),
- les prestataires de transport sanitaire de personnes et de prélèvements.

3.2.4. Moyens techniques et outils mobilisés

- Outils numériques
- Logiciels bureautiques (traitement de texte, tableur, messagerie, navigateur internet...)
- Logiciels spécialisés (gestion dossiers patients, gestion d'activité, planification, facturation...)
- Outils de communication (téléphones, messageries internes, externes...)
- Outils de planification (agendas papier, tableau...)
- Bornes d'accueil
- Terminal de paiement électronique
- Caisse, fonds de caisse et coffre-fort

3.2.5. Compétences liées à l'activité

- C1 Accueillir et renseigner le public
- C2 Planifier les rendez-vous des patients
- C3 Assurer la prise en charge administrative des patients

3.3. ACTIVITE 2 : GERER LE DOSSIER MEDICAL ET COORDONNER LES OPERATIONS LIEES AU PARCOURS PATIENT

3.3.1. Définition et description de l'activité

A partir des informations reçues, l'AMSA vérifie les dossiers patient, les complète et les met à jour si besoin. Il saisit et met en forme des documents à caractère médical à l'aide d'outils de retranscription sur les supports appropriés. Afin d'assurer la continuité et la sécurité des soins, l'AMSA identifie, coordonne et programme les actions à mettre en œuvre tout au long du parcours de soins du patient en fonction de ses besoins spécifiques.

3.3.2. Contexte de réalisation

Cette activité s'exerce quotidiennement, sous la responsabilité de la hiérarchie, dans le respect des droits des personnes, en relation avec les services concernés et les partenaires externes. Elle requiert l'utilisation de logiciels ou logiciels de gestion du dossier patient et l'application stricte de *procédures**.

3.3.3. Relations internes et externes

En interne, l'AMSA est en relation avec :

- ses supérieurs hiérarchiques,
- ses homologues,
- les secrétariats d'autres services,
- l'équipe pluridisciplinaire (les praticiens, les psychologues, l'équipe soignante, sociale...),
- le service d'encaissement des honoraires ou le service comptabilité (s'il y en a un).

En externe, il est en relation avec :

- le patient et sa famille,
- le médecin traitant,
- les organismes de prise en charge (CAFAT, mutuelles, aide médicale...),
- les secrétariats d'autres structures,
- le personnel des laboratoires privés d'analyses médicales, des cabinets privés de radiologie, de kinésithérapie, des pharmacies, les infirmières libérales...,
- les autres structures de soins (cliniques, EHPAD*...),
- les organismes de gestion des tutelles (association de gestion de tutelle de la NC, association de coopération sociale et médico-sociale),
- les prestataires de transport sanitaire de personnes et de prélèvements.

3.3.4. Moyens techniques et outils mobilisés

- Outils numériques
- Logiciels bureautiques (traitement de texte, tableur, messagerie, navigateur internet...)
- Logiciels spécialisés (gestion dossiers patients, gestion d'activité, planification, facturation...)
- Casque audio
- Dictaphone
- Outils de communication (téléphones, messageries internes, externes...)
- Dossiers patients

3.3.5. Compétences liées à l'activité

- 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

3.4. ACTIVITE 3 : ASSURER UN SUPPORT OPERATIONNEL A L'EQUIPE MEDICO-SOCIALE

3.4.1. Définition et description de l'activité

L'AMSA rédige et diffuse des documents professionnels courants tels courriers, courriels, comptes rendus ou supports d'information utiles au service. Il assure la transmission d'informations en utilisant de façon adéquate les divers outils de communication. Il planifie les rendez-vous et organise les réunions et les déplacements de l'équipe en prenant en compte les impératifs des uns et des autres et contribue ainsi à la bonne coordination des activités de l'équipe. Il s'assure de la disponibilité des moyens logistiques. Il participe à la gestion administrative du service en fonction de l'organisation de la structure.

3.4.2. Contexte de réalisation

Cette activité s'exerce quotidiennement, sous la responsabilité de la hiérarchie, en collaboration avec les agents de la structure, les services concernés et les partenaires externes.

3.4.3. Relations internes et externes

En interne, l'AMSA est en relation avec :

- ses supérieurs hiérarchiques,
- ses homologues,
- l'équipe pluridisciplinaire (les praticiens, les psychologues, l'équipe soignante, sociale...),
- le pharmacien (commande de petits matériels, rouleau pour tables d'examen...)
- les services gestionnaires (commande de matériel de papeterie, réservation de véhicule...),
- les services support internes à la structure (informatique, maintenance, comptabilité ou régie...).

En externe, il est en relation avec :

- le coursier ou vague-mestre,
- les praticiens vacataires (médecins, spécialistes, psychologues, diététiciens...),
- les prestataires de service (agents de maintenance, réparateurs, informaticiens, délégués médicaux...).

3.4.4. Moyens techniques et outils mobilisés

- Outils numériques
- Logiciels bureautiques (traitement de texte, tableur, messagerie, navigateur internet...)
- Logiciels spécialisés (gestion dossiers patients, gestion d'activité, planification, facturation...)
- Outils de communication (téléphones, messageries internes, externes...)
- Outils de planification (agendas papier, tableau...)
- Catalogues de matériels médicaux ou chirurgicaux en version papier ou numérique
- Outil de transmission d'information (cahier de liaison, fiche d'expression de besoin...)
- Brochure d'information à destination des patients (plaquettes, affiches...)

3.4.5. Compétences liées à l'activité

- 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

4. COMPETENCES PROFESSIONNELLES DE L'EMPLOI TYPE

4.1. LISTE DES COMPETENCES ASSOCIEES A L'EMPLOI TYPE

Compétence 1	Accueillir et renseigner le public
Compétence 2	Planifier les rendez-vous des patients
Compétence 3	Assurer la prise en charge administrative du patient
Compétence 4	Assurer la mise à jour et le suivi des dossiers patients
Compétence 5	Retranscrire des informations médicales
Compétence 6	Coordonner les opérations liées au parcours du patient
Compétence 7	Produire des documents et assurer la diffusion des informations
Compétence 8	Planifier et organiser les activités de l'équipe
Compétence 9	Participer à la gestion administrative de la structure

4.2. COMPETENCE 1 : ACCUEILLIR ET RENSEIGNER LE PUBLIC

4.2.1. Description de la compétence

En tenant compte de la demande du public (patients, familles, visiteurs...) et afin de contribuer au bon fonctionnement du service, l'AMSA accueille et apporte les informations adaptées à tous ses interlocuteurs. Au besoin, il les oriente vers les personnes ou autres services concernés conformément aux procédures. Il traite les demandes en face à face et sur les différents canaux (téléphone, messageries, plates formes de communication...) en adoptant un ton et un langage adaptés, dans le respect du secret professionnel.

Il recherche toutes informations utiles à la prise en charge du patient et identifie le caractère urgent d'une situation. Il gère le flux et l'attente des patients ainsi que les urgences.

Il s'assure que l'espace d'accueil est agréable et sécurisant pour le patient et les visiteurs.

Il gère les éventuels changements de programmation de rendez-vous et désamorce les situations difficiles ou tendues avec un patient, sa famille ou tout visiteur.

4.2.2. Savoir-faire

- Utiliser les techniques d'accueil et de communication (écoute active, questionnement, reformulation, communication non verbale...)
- Identifier la demande ou les besoins des personnes
- Renseigner les différents publics (patients, familles, visiteurs...)
- Adapter sa communication aux divers interlocuteurs en utilisant un langage professionnel mais compréhensible
- Apporter des informations utiles et adaptées au patient, tout au long de sa prise en charge
- Utiliser les outils de communication (téléphone, messageries vocales, messageries instantanées, plates formes de communication...)
- Filtrer et orienter les appels téléphoniques internes ou externes
- Orienter les usagers dans leur démarche pour actualiser leur couverture sociale
- Utiliser un outil de gestion de l'accueil et de l'attente
- Gérer les incidents de programmation de rendez-vous et les imprévus
- Discerner le caractère urgent d'une situation
- Faire face à la détresse ou l'anxiété du public
- Gérer les situations difficiles ou conflictuelles (urgences, agressivité ...)
- Désamorcer les tensions et les conflits naissant en créant une relation de confiance avec l'interlocuteur
- Gérer la multiplicité des demandes ou des appels
- Participer à l'aménagement de l'espace d'accueil et assurer confort et sécurité aux patients
- Respecter les règles de confidentialité, le secret professionnel et le devoir de réserve et de neutralité
- Respecter les droits des usagers
- Mettre en œuvre une charte d'accueil

4.2.3. Connaissances associées

- Caractéristique des publics accueillis
- Techniques d'accueil et de communication
- Outils de gestion de l'accueil et de l'attente
- Outils de communication (téléphones, outils numériques)
- Déontologie médicale, réglementation concernant le secret professionnel, devoir de réserve et de neutralité
- Techniques de gestion du stress
- Techniques de gestion de conflits
- Organisation et fonctionnement interne de la structure
- Charte d'accueil des patients
- Réglementation relative au « Droits des personnes malades et des usagers du système de santé »,
- Environnement institutionnel des secteurs sanitaire et médico-social
- Modalités de prise en charge par les différents organismes de remboursement (CAFAT, mutuelles, aide médicale...)

4.2.4. Attitudes et aptitudes

L'AMSA est disponible, bienveillant et à l'écoute. Il fait preuve de discernement et de discrétion. Il répond aux demandes avec clarté et empathie. Il est réactif. Il reste calme et courtois en toutes circonstances.

4.2.5. Critères de performance

- L'accueil réservé au public est bienveillant et rapide
- La gestion du flux des différentes demandes est maîtrisée
- 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

4.3. COMPÉTENCE 2 : PLANIFIER LES RENDEZ-VOUS DES PATIENTS

4.3.1. Description de la compétence

Afin de répondre au besoin des patients et dans l'optique d'optimiser le fonctionnement de la structure, l'AMSA planifie tous types de rendez-vous (consultation, admission, examen...) par téléphone, en face à face ou via les outils numériques, dans le respect des procédures et des règles d'*identitovigilance**. Il fixe les rendez-vous en prenant en considération la spécificité des demandes et la chronologie des actes tout en tenant compte de l'urgence des situations, de l'organisation interne et des demandes spécifiques des praticiens. Au besoin, il confirme et rappelle ces rendez-vous aux patients quelques jours avant par tout moyen approprié (téléphone, messagerie, e-mail...). Il assure ainsi la gestion quotidienne des agendas de consultation des praticiens. Il s'assure à tout moment de respecter les règles de confidentialité et du secret professionnel.

4.3.2. Savoir-faire

- Utiliser les techniques de communication (écoute active, questionnement, reformulation...)
- Utiliser les outils de communication (téléphone, messageries vocales, messageries instantanées, plates formes de communication...)
- Identifier le caractère urgent d'une situation
- Prioriser et adapter la prise de rendez-vous en fonction du cas
- Saisir les rendez-vous dans un logiciel de planification de rendez-vous
- S'exprimer clairement en utilisant un vocabulaire adapté
- S'assurer de la compréhension des informations données
- Appliquer les procédures de prise de rendez-vous
- Appliquer les procédures d'identification des patients ou des usagers
- Expliquer la préparation et le déroulement des examens médicaux, des consultations spécialisées, des entretiens sociaux, en utilisant les supports à disposition
- Prendre rapidement des notes manuscrites ou en saisies simultanées
- Gérer les éventuelles modifications et les rappels de confirmation
- Respecter les règles de confidentialité et le secret professionnel
- Respecter les droits des usagers

4.3.3. Connaissances associées

- Techniques de communication
- Outils de planification des rendez-vous
- Méthode de prise de rendez-vous selon un processus de questionnement adapté
- Règlementation relative au « Droits des personnes malades et des usagers du système de santé »,
- Terminologie et vocabulaire relatifs aux pathologies et actes médicaux courants :
 - a. composition des termes médicaux (racines, préfixes, suffixes),
 - b. glossaire des termes techniques et expressions courantes
 - c. sigles et abréviations
- Termes techniques relatifs au système d'information médical
- Organisation et fonctionnement interne de la structure

4.3.4. Attitudes et aptitudes

L'AMSA est disponible et à l'écoute. Il est rigoureux. Il fait preuve de réserve et de neutralité. Il communique avec tact et assertivité. Il répond aux demandes avec clarté et empathie. Il reste calme et courtois en toutes circonstances.

4.3.5. Critères de performance

- 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 connues et respectées
- La posture et l'expression orale sont adaptées à la situation et au public
- Les règles de confidentialité et du secret professionnel sont respectées

4.4. COMPÉTENCE 3 : ASSURER LA PRISE EN CHARGE ADMINISTRATIVE DU PATIENT

4.4.1. Description de la compétence

Afin de faciliter et d'optimiser le parcours de soin d'un patient, l'AMSA recueille, auprès du patient ou de sa famille les informations et les documents nécessaires à sa prise en charge dans le respect de la législation, du secret professionnel et des règles d'identitovigilance. Il photocopie et/ou numérise les documents nécessaires à la constitution des dossiers et les classe selon la procédure en vigueur.

A chaque visite d'un patient, l'AMSA vérifie l'exactitude des données administratives, la validité et la cohérence des informations collectées, recherche les informations manquantes ou tout changement dans la situation du patient, renseigne le système d'information, numérise, nomme et enregistre les pièces à ajouter au dossier.

Il fournit au patient les informations et réponses adaptées à ses besoins spécifiques. Il organise sa consultation, son examen, son admission, sa sortie ou son transfert vers d'autres structures.

L'AMSA établit des devis en fonction des consignes médicales. Il prépare les documents de facturation, saisit les actes et prestations. Il gère les tiers payants, la transmission des feuilles de soins (par voie électronique ou courrier papier) ainsi que l'encaissement des actes. Il prépare les dossiers de demande de prise en charge et transmet les documents aux organismes de prise en charge ou de remboursement (CAFAT, mutuelles, Provinces...).

4.4.2. Savoir-faire

- Appliquer les procédures d'identification des patients ou des usagers
- Recueillir les informations utiles à la bonne prise en charge du patient (informations administratives, état général, interrogations du patient...)
- Recueillir les documents lors de la prise en charge de patients mineurs ou d'adultes sous régime de protection judiciaire (jugements d'adoption, de garde d'enfants lors de divorce, jugement de mise sous tutelle, curatelle...)
- Identifier et réceptionner les documents nécessaires à la création des dossiers
- Alerter et orienter les patients dont les prises en charge ne sont plus valides
- Expliquer aux patients les différentes modalités et les taux de prise en charge
- Utiliser un logiciel de gestion du dossier patient
- Numériser et classer des documents selon la procédure
- Enregistrer et actualiser les données numériques du patient
- S'exprimer clairement en utilisant un vocabulaire compréhensible et adapté au public accueilli
- Instaurer une relation de confiance avec les différents interlocuteurs
- Prendre rapidement des notes manuscrites ou en saisie simultanée
- Respecter les règles de confidentialité et de protection des données personnelles
- Respecter les bonnes pratiques en matière de sécurité numérique
- Etablir un devis selon la nomenclature des actes et la prise en charge sociale (CAFAT, mutuelles, aide médicale...)
- Facturer un acte selon la nomenclature des actes et selon la prise en charge
- Encaisser des honoraires et tenir une caisse

4.4.3. Connaissances associées

- Techniques de communication
- Procédures et règles d'identitovigilance
- Terminologie et vocabulaire relatifs aux pathologies et actes médicaux courants :
 - a. composition des termes médicaux (racines, préfixes, suffixes),
 - b. glossaire des termes techniques et expressions courantes
 - c. sigles et abréviations
- Nomenclature de la classification des maladies et codification et tarifications des actes médicaux
- Modalités de prise en charge par les différents organismes de remboursement (CAFAT, mutuelles, Provinces...)
- Outils et modalités de paiement
- Déontologie médicale et loi concernant le secret professionnel
- Mesures de protection judiciaire des majeurs (sauvegarde de justice, tutelle, curatelle) et des mineurs
- Règlementation relative au « Droits des personnes malades et des usagers du système de santé »,
- Règles en matière de protection des données personnelles : *règlement général sur la protection des données** (RGPD)

4.4.4. Attitudes et aptitudes

L'AMSA est disponible et à l'écoute des patients. Il communique avec tact et assertivité. Il reste calme et courtois en toutes circonstances. Il est rigoureux.

4.4.5. Critères de performance

- Les informations utiles à la prise en charge du patient sont recherchées et vérifiées si nécessaire
- 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 respectées
- Les informations communiquées au patient sont exactes
- Les devis et facturations d'actes sont exacts
- La caisse est tenue à jour et juste

4.5. COMPETENCE 4 : ASSURER LA MISE A JOUR ET LE SUIVI DES DOSSIERS DES PATIENTS

4.5.1. Description de la compétence

Dans le cadre de l'optimisation de la continuité des soins et de l'accompagnement des personnes, l'AMSA assure la mise à jour et le suivi des dossiers des patients, conformément aux consignes et procédures et dans le respect des règles d'identitovigilance et de confidentialité. Il assure la traçabilité de l'information afin de faciliter la recherche pour ou par un tiers habilité. Il réceptionne, trie, diffuse et classe les différents documents (courriers, résultats d'examen, prises en charge...). Il archive les dossiers sous forme matérialisée et/ou dématérialisée en veillant à leur sécurité et en tenant compte des délais légaux de conservation.

Il tient ainsi à disposition des professionnels des dossiers complets et actualisés. Il répond aux demandes d'accès aux dossiers conformément à la réglementation.

Il gère les impayés en relançant les patients ou les différents organismes payeurs si nécessaire.

4.5.2. Savoir-faire

- Numériser et classer des documents
- Utiliser un logiciel de gestion du dossier patient
- Utiliser les logiciels spécialisés de gestion des prises en charge, de télétransmission, de tarification
- Utiliser les outils de communication et l'environnement numérique de la structure
- Utiliser différents moyens de sauvegarde des fichiers numériques
- Communiquer avec les différents organismes de prise en charge
- Enregistrer et actualiser les données numériques du patient
- Respecter les bonnes pratiques en matière de sécurité numérique
- Respecter le secret professionnel
- Respecter les règles juridiques de conservation des documents
- Respecter les droits des usagers du système de santé, du secteur médico-social
- Communiquer avec les partenaires externes
- Gérer le suivi de la facturation des actes selon les outils mis à disposition (logiciel, tableau de suivi...)
- Relancer les impayés en respectant les délais fixés par la structure

4.5.3. Connaissances associées

- Terminologie et vocabulaire relatifs aux pathologies et actes médicaux courants :
 - a. composition des termes médicaux (racines, préfixes, suffixes),
 - b. glossaire des termes techniques et expressions courantes
 - c. sigles et abréviations
- Modalités de prise en charge par les organismes de remboursement (CAFAT, mutuelles, Provinces...)
- Nomenclature de la classification des maladies, et codification et tarifications des actes médicaux
- Réglementation relative au « Droits des personnes malades et des usagers du système de santé », notamment celle relative à l'accès aux dossiers des patients
- Mesures de protection judiciaire des majeurs (sauvegarde de justice, tutelle, curatelle) et des mineurs
- Règles de protection des données personnelles : *règlement général sur la protection des données** (RGPD)
- Déontologie médicale et lois relatives au secret professionnel
- Règles générales de conservation et d'archivage des documents spécifiques au secteur

4.5.4. Attitudes et aptitudes

L'AMSA est rigoureux et méthodique dans le traitement des dossiers.

4.5.5. Critères de performance

- 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 connues et respectées
- La confidentialité est respectée
- Les dossiers transmis aux organismes de prise en charge sont complets
- Les dates et échéances sont respectées
- Les facturations sont suivies
- Les impayés sont relancés dans le respect des délais fixés par la structure

4.6. COMPETENCE 5 : RETRANSCRIRE DES INFORMATIONS MEDICALES

4.6.1. Description de la compétence

A partir d'une dictée, d'enregistrements audio et/ou vidéo, de notes manuscrites ou saisies à l'aide d'un clavier d'ordinateur, l'AMSA saisit et met en forme des documents à caractère médical ou médicosocial (courriers, lettres de liaison, comptes rendus médicaux, rapports de situations sociales, certificats, prescriptions médicales...). Pour cela, il utilise les outils de retranscription et les logiciels et supports appropriés à la production attendue. Dans le cas de textes préalablement retranscrits à partir d'un logiciel de reconnaissance vocale, il procède à leur relecture et aux corrections orthographiques ou grammaticales, met en page et complète, si nécessaire, le contenu des documents.

4.6.2. Savoir-faire

- Appliquer les procédures d'identification des patients ou des usagers
- Prendre rapidement des notes manuscrites ou en saisie simultanée
- Utiliser le vocabulaire technique du secteur d'activité et la terminologie spécialisée
- Utiliser des outils de retranscription : logiciel de dictée vocale, dictaphone, pédalier, casque audio, ...
- Utiliser un logiciel de reconnaissance vocale
- Utiliser un logiciel de traitement de texte
- Utiliser des logiciels ou logiciels « métier » spécialisés
- Choisir le modèle type adapté selon le document à retranscrire
- Appliquer la réglementation sur la protection des données personnelles
- Respecter les bonnes pratiques en matière de sécurité numérique
- Contrôler sa production avant transmission
- Présenter les documents selon les normes professionnelles

4.6.3. Connaissances associées

- Règles typographiques, normes de présentation et de communication professionnelles
- Règles orthographiques et grammaticales
- Terminologie et vocabulaire relatifs aux pathologies et actes médicaux courants :
 - a. composition des termes médicaux (racines, préfixes, suffixes),
 - b. glossaire des termes techniques et expressions courantes
 - c. sigles et abréviations
- Déontologie médicale et lois relatives au secret professionnel

4.6.4. Attitudes et aptitudes

L'AMSA est rigoureux et organisé. Il est rapide et précis dans la retranscription des informations.

4.6.5. Critères de performance

- La retranscription est fidèle à l'enregistrement ou à la dictée
- La terminologie spécialisée est maîtrisée
- Les règles orthographiques et syntaxiques sont respectées
- Les procédures et les délais de retranscription sont respectés
- La confidentialité et les règles d'identitovigilance sont respectées
- La mise en forme est conforme aux normes professionnelles

4.7. COMPETENCE 6 : COORDONNER LES OPERATIONS LIEES AU PARCOURS DU PATIENT

4.7.1. Description de la compétence

Afin d'assurer la continuité et la sécurité des soins d'un patient, l'AMSA identifie, coordonne et programme les actions à mettre en œuvre tout au long de son parcours, en concertation avec chacun des intervenants et partenaires, internes ou externes à la structure. A chaque étape du processus de soins ou d'accompagnement (consultation, examen, évaluation, admission, hospitalisation, transfert, sortie, ...) et en fonction des besoins spécifiques du patient, l'AMSA s'assure de la mise à disposition des moyens et ressources nécessaires. Il effectue les réservations requises (salles, blocs, matériels, équipements, produits et consommables médicaux ou paramédicaux, transports) en optimisant les plannings et en tenant compte des impératifs d'organisation.

Dans le respect des consignes et du secret professionnel, l'AMSA assure, dans les délais légaux et sous la forme requise (matérialisée ou dématérialisée), la transmission des informations et documents utiles à la continuité des soins aux interlocuteurs autorisés : professionnels de santé, services médicotechniques, coordinateurs et secrétariats d'autres services, techniciens d'information médicale, représentants des autorités de tutelles, familles...

Il participe aux réunions de coordination pluridisciplinaires (réunions de service, de synthèse, de concertation...) afin d'être informé et d'ajuster les plannings si nécessaire.

4.7.2. Savoir-faire

- Appliquer les procédures d'identification des patients ou des usagers
- Utiliser les outils de communication et l'environnement numérique de la structure
- Utiliser un logiciel de planification, de gestion d'agendas partagés, de réservation de salles
- Enregistrer et actualiser les données numériques du patient
- Respecter les bonnes pratiques en matière de sécurité numérique
- Respecter le secret professionnel et les règles de confidentialité
- Respecter les droits des usagers du système de santé et du secteur médico-social
- Instaurer une relation de confiance avec les différents interlocuteurs
- Communiquer avec la hiérarchie et les membres d'une équipe pluridisciplinaire
- Communiquer avec des partenaires externes
- Autocontrôler ses actions
- Gérer des situations imprévues
- Gérer une situation d'urgence dans la limite de son champ de compétences

4.7.3. Connaissances associées

- Règlementation relative au « Droits des personnes malades et des usagers du système de santé »,
- Règles en matière de protection des données personnelles : RGPD
- Mesures de protection judiciaire des majeurs (sauvegarde de justice, tutelle, curatelle) et des mineurs
- Terminologie et vocabulaire relatifs aux pathologies et actes médicaux courants :
 - a. composition des termes médicaux (racines, préfixes, suffixes),
 - b. glossaire des termes techniques et expressions courantes
 - c. sigles et abréviations
- Déontologie médicale et lois relatives au secret professionnel et médical

4.7.4. Attitudes et aptitudes

L'AMSA est rigoureux. Il fait preuve de réactivité.

4.7.5. Critères de performance

- 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
- Les délais sont respectés

4.8. COMPÉTENCE 7 : PRODUIRE DES DOCUMENTS ET ASSURER LA DIFFUSION DES INFORMATIONS

4.8.1. Description de la compétence

À partir d'une prise de notes, d'une recherche d'informations ou de consignes, l'AMSA produit des documents écrits de nature diverses (courriers, notes, prospectus d'information, affichettes, cartons de rendez-vous...). Selon les instructions de sa hiérarchie, il rédige les ordres du jour des réunions de service et les comptes rendus ou relevés de conclusions. Il utilise l'application bureautique la plus appropriée à la production attendue ou le logiciel propre au secteur d'activité, et respecte la charte graphique et les consignes données.

L'AMSA a un rôle pivot essentiel de coordonnateur de l'information. Il collabore avec les équipes des différents services ou de différentes structures partenaires. Il assure la diffusion des documents qu'il produit ou des informations écrites ou orales qu'il réceptionne. Il filtre et transmet ces informations aux personnes concernées.

Pour cela, il utilise de façon adéquate les *outils de communication synchrones** ou *asynchrones*. Il adopte une attitude *écoresponsable** dans l'impression des documents, l'envoi des mails, le partage d'informations et l'archivage des documents.

4.8.2. Savoir-faire

- Utiliser les outils bureautiques (traitement de texte, tableur, diaporama...)
- Utiliser les différents outils numériques et de communication synchrones ou asynchrones
- Utiliser le vocabulaire technique du secteur d'activité
- Rechercher de l'information sur le web
- Utiliser des outils de recherche d'information
- Sélectionner l'information adéquate et la vérifier
- Synthétiser les informations
- Choisir le mode de transmission adéquat
- Prendre rapidement des notes manuscrites ou en saisie simultanée
- Rédiger un ordre du jour et un compte rendu de réunion, ou un relevé de conclusion
- Présenter les documents selon les normes professionnelles
- Contrôler sa production avant transmission
- Organiser son travail en fonction des priorités et de la complexité de la production demandée
- Respecter les délais dans la transmission des informations
- Respecter les bonnes pratiques en matière de sécurité numérique
- Adopter une attitude écoresponsable

4.8.3. Connaissances associées

- Règles orthographiques et grammaticales
- Vocabulaire technique du secteur d'activité
- Règles typographiques, normes de présentation et de communication professionnelle
- Outils de communication synchrones et asynchrones

4.8.4. Attitudes et aptitudes

L'AMSA est attentif à la demande. Il est méthodique et organisé. Il est créatif et proactif. Il s'adapte aux différents contextes et interlocuteurs. Il fait preuve de discernement.

4.8.5. Critères de performance

- 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
- L'information transmise est fiable et exploitable
- L'information transmise répond au besoin des différents interlocuteurs
- L'outil utilisé pour la transmission de l'information est adapté à la situation
- Le langage utilisé est compréhensible et approprié au message à transmettre
- L'usage des outils numériques et des impressions papier est écoresponsable

4.9. COMPETENCE 8 : PLANIFIER ET ORGANISER LES ACTIVITES DE L'EQUIPE

4.9.1. Description de la compétence

Dans le respect des délais et du budget alloué, l'AMSA anticipe, planifie les rendez-vous et organise les réunions et les déplacements d'une équipe. Il prend en compte les impératifs de ses membres afin de contribuer à la bonne coordination des activités. Il utilise à bon escient les outils de planification et de gestion de temps, tient à jour les agendas et plannings, informe les interlocuteurs concernés des modifications et alerte en cas de difficultés d'organisation prévisibles. Il assure ainsi la gestion quotidienne des agendas des membres de l'équipe. Il assure l'organisation logistique des activités en fonction des contraintes et renseigne, au besoin, les tableaux de suivi des budgets correspondants. Il prépare également la venue des professionnels de santé vacataires, en s'assurant que les dossiers et divers documents soient accessibles, que les salles mises à disposition soient fonctionnelles et que les matériels nécessaires soient présents et opérationnels.

Il informe les services compétents devant tout dysfonctionnement (problème informatique, panne d'un matériel...) ou besoin de maintenance préventive.

4.9.2. Savoir-faire

- Créer des listes de tâches et gérer un échéancier
- Organiser et planifier des déplacements et des réunions
- Recenser et préparer le matériel nécessaire à la tenue des réunions
- Repérer les urgences et les priorités et organiser son travail en conséquence
- Accueillir les professionnels de santé vacataires
- Préparer les bureaux et salles de consultation
- Gérer le stock et les commandes de documents, petits matériels et papeterie
- Communiquer avec les services support, les prestataires de service...

4.9.3. Connaissances associées

- Outils de planification (numérique, tableau, papier...)
- Comptes budgétaires (pour les déplacements, petits matériels...)
- Besoins spécifiques des professionnels de santé (équipement, matériel...)

4.9.4. Attitudes et aptitudes

L'AMSA fait preuve d'anticipation, d'initiative et de réactivité. Il est méthodique et organisé. Il s'adapte aux différents interlocuteurs.

4.9.5. Critères de performance

- La planification des différentes activités de l'équipe est claire et compréhensible
- Les plannings sont à jour
- 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 locaux nécessaires à l'activité (salles de réunion, salle de consultation...) sont préparés et opérationnels
- Les problèmes logistiques ou matériels rencontrés font l'objet d'un signalement et au besoin, d'une demande d'intervention (hiérarchie, services compétents...)

4.10. COMPÉTENCE 9 : PARTICIPER A LA GESTION ADMINISTRATIVE DE LA STRUCTURE

4.10.1. Description de la compétence

Afin de garantir l'accessibilité aux dossiers par les tiers habilités, l'AMSA assure la traçabilité et la conservation des informations selon les procédures internes ou consignes de la structure. Ainsi, il conçoit et/ou met en œuvre un plan de classement homogène. Il organise de façon ergonomique le classement et l'archivage physique et numérique des documents et des mails en veillant à la sécurité et à la confidentialité des informations.

Il peut être amené à élaborer et actualiser des tableaux de suivi et des supports permettant de recueillir et d'enregistrer les données sur l'activité du service ou de la structure. Il concourt ainsi à l'élaboration du bilan d'activité.

Il est associé à l'élaboration de procédures, à l'organisation du service, à la mise en place d'une démarche qualité.

Il met en œuvre les différentes procédures existantes.

4.10.2. Savoir-faire

- Numériser des documents
- Utiliser différents moyens de sauvegarde des fichiers numériques autorisés
- Concevoir et appliquer un plan de classement homogène
- Organiser ses mails avec efficacité
- Respecter les règles juridiques de conservation des documents
- Respecter les règles de confidentialité des informations
- Organiser son environnement de travail en fonction des priorités
- Utiliser les outils bureautiques (traitement de texte, tableur, ...)
- Utiliser un logiciel de gestion du dossier patient ou usager
- Respecter les bonnes pratiques en matière de sécurité numérique

4.10.3. Connaissances associées

- Règles typographiques, normes de présentation et de communication professionnelle
- Fonctionnement de la structure
- Typologies de classement
- Base des règles juridiques de conservation des documents
- Sigles et abréviations utilisés dans le secteur sanitaire et social
- Principes généraux d'une démarche qualité
- Organisation et fonctionnement interne de la structure

4.10.4. Attitudes et aptitudes

L'AMSA est organisé. Il agit avec méthode. Il est impliqué dans la vie de son service et se montre proactif.

4.10.5. Critères de performance

- La conservation et la traçabilité des documents et dossier 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

5. GLOSSAIRE TECHNIQUE DE L'EMPLOI

D

Démarche qualité

Processus d'amélioration continue de la qualité des prestations fournies. Il s'agit d'une démarche volontariste et collective, sur une longue durée, engagée par un établissement ou un service afin de conforter ses points forts et réduire progressivement ses points faibles.

Dans le domaine médico-social, cela correspond à l'aptitude d'une organisation (association, établissement, service, dispositif,...) à répondre aux besoins exprimés de l'utilisateur, de sa famille et des acteurs avec lesquels elle entre en coopération, en vue de maintenir ou d'améliorer l'état de santé, l'autonomie sociale et la dignité d'être humain des personnes qui lui sont confiées ».

Déontologie

Code de conduite, ensemble de principes et règles (Code de déontologie) qui gèrent et guident une activité professionnelle. Ces normes sont celles qui déterminent les devoirs minimums exigibles par les professionnels dans l'accomplissement de leur activité.

E

Ecoresponsable

Qui cherche à intégrer des mesures de protection de l'environnement dans ses activités. L'éco responsabilité désigne l'ensemble des actions visant à limiter les impacts sur l'environnement de l'activité quotidienne des collectivités.

EHPAD

Etablissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes.

Ethique

L'éthique professionnelle définit ce qu'un individu particulier estime comme moralement correct dans sa profession. L'éthique fait référence aux valeurs (intégrité, impartialité, respect, compétence et loyauté) permettant de veiller à l'intérêt public.

I

Identitovigilance

C'est l'ensemble des mesures mises en œuvre pour fiabiliser l'identification de l'utilisateur afin de sécuriser ses données de santé à toutes les étapes de sa prise en charge.

O

Outils de communication synchrones et asynchrones

Les outils **synchrones** permettent une communication en temps réel (téléphone, Chat, tableau blanc, audio conférence, visioconférence...). Son principal attrait est le rapprochement qu'elle apporte malgré la distance.

Les outils **asynchrones** (courrier électronique ou papier, forum, liste de diffusion...) ne nécessitent pas de connexion simultanée.

P

Procédure

Marche à suivre, façon de procéder, ensemble de règles liées à l'accomplissement de chaque acte afin d'assurer la qualité, la continuité et la sécurité de leur exécution.

R

RGPD : règlement général sur la protection des données

Règlement de l'Union Européenne qui constitue le texte de référence en matière de protection des données à caractère personnel. Ce règlement européen s'inscrit dans la continuité de la Loi française Informatique et Libertés de 1978 et renforce le contrôle par les citoyens de l'utilisation qui peut être faite des données les concernant. Ce texte est applicable en NC (ordonnance n°2018-1125 du 12 décembre 2018).

S

Secret professionnel

Le secret professionnel est le devoir qu'a un professionnel de ne pas partager les informations confidentielles qu'un client/patient lui a confié. Ce secret existe pour permettre à une personne de s'ouvrir complètement au professionnel dans une situation où elle a besoin d'aide.

6. 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.

7. 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