

# Secrétaire Assistant-e Médico-Social-e

**Formation de 2470 heures (19,5 mois)  
dont 455 heures en entreprise (13 semaines)**  
Homologuée Niveau 4 \*

## LE MÉTIER

Le/La **Secrétaire Assistant-e Médico-Social-e** prend en charge, au sein des structures médicales et sociales, et dans un environnement informatisé, les travaux administratifs et la logistique des différents services spécialisés.

Il/Elle utilise le vocabulaire et les techniques spécifiques au secteur dans le respect des procédures et des réglementations en vigueur.

Il/Elle est le relais de l'information entre les équipes médicales, paramédicales ou sociales et les usagers.

Qualités humaines envers des publics fragilisés, responsabilisation au regard du secret professionnel, rapidité et adaptabilité seront des atouts prépondérants dans l'exercice de ce métier. Un bon niveau de français sera indispensable pour accéder à l'emploi.

**Le code ROME de rattachement est le M1609 (Secrétariat et assistantat médical ou médico-social).**

## LES SITUATIONS DE TRAVAIL

Le/La Secrétaire Assistant-e Médico-Social-e trouve sa place dans tous les types d'établissements à caractère médical et/ou social (publics ou privés).

L'emploi ou le métier s'exerce avec un degré d'autonomie et de responsabilité qui varie selon l'organisation, la taille et le domaine d'activité de l'établissement.

## LA FORMATION

**La durée de la formation est de 19,5 mois dont 2 Périodes en Entreprise, respectivement de 6 et 7 semaines.**

Elle est dispensée par des formateurs-trices certifié-e-s justifiant d'une expérience professionnelle (5 ans minimum). Toutes et tous sont titulaires d'un titre ou d'un diplôme de niveau supérieur à celui enseigné.

Le groupe en formation est composé de 14 personnes (hommes et femmes) rémunérées par l'ASP sur la base de l'ancien salaire. Pour accéder à cette formation, aucun diplôme préalable n'est exigé. Ce sont les services psychotechniques et la MDPH qui évaluent les aptitudes requises.

**Nos équipes de formateurs-trices mettent en œuvre une pédagogie :**

- adaptée aux adultes.
- diversifiée : les méthodes tiennent compte des situations rencontrées.
- qui s'appuie sur l'individu : le projet individuel est pris en compte et favorisé.
- qui valorise l'expérience des stagiaires.

**La formation débute par une période de 4 mois, au cours de laquelle sont abordés :**

- l'acquisition des méthodes de travail.
- l'entraînement à l'organisation et à la gestion du temps.
- la connaissance du milieu médico-social et de son environnement juridique et économique.
- l'apprentissage des techniques de base du secrétariat et de la bureautique.
- l'apprentissage du vocabulaire médical, de l'anatomie et des techniques spécifiques au secteur d'activité.

**La partie qualifiante de la formation s'articule autour de 3 activités :**

**Activité 1 :** Assister une équipe dans la communication des informations et l'organisation des activités

- Produire des documents professionnels courants.
- Communiquer des informations par écrit.
- Assurer la traçabilité et la conservation des informations.
- Accueillir un visiteur et transmettre des informations oralement.
- Planifier et organiser les activités de l'équipe.

**Activité 2 :** Assurer l'accueil et la prise en charge administrative du patient ou de l'utilisateur

- Renseigner et orienter le public dans un service sanitaire, médico-social ou social.
- Planifier et gérer les rendez-vous de patients ou d'utilisateurs.
- Assurer la prise en charge médico-administrative et sociale du patient ou de l'utilisateur.

**Activité 3 :** Traiter les dossiers et coordonner les opérations liées au parcours du patient ou de l'utilisateur

- Retranscrire des informations à caractère médical ou social.
- Assurer le suivi et la mise à jour des dossiers de patients ou d'utilisateurs.
- Coordonner les opérations liées au parcours du patient ou de l'utilisateur.
- Élaborer et actualiser des tableaux de suivi dans un service sanitaire, médico-social ou social.

**Trésorerie :** enregistrement de trésorerie et initiation aux budgets.

**Logiciels :** Word, Excel, Access, Powerpoint, Messagerie, Internet, Progiciels médicaux.

**PE :** la formation est ponctuée par 2 Périodes en Entreprise (PE). Celles-ci permettent au stagiaire d'acquérir une représentation concrète du métier et d'appliquer les compétences acquises en lien avec son projet professionnel.

**Anglais :** Être capable de réceptionner/accueillir un appel téléphonique et/ou un visiteur et de l'orienter en fonction de sa demande.

Contact : **Monsieur Bernard KOZIOR - Responsable de formation**  
Téléphone : **01 44 67 11 00** / e-mail : **pole-qualifiant@crpsmasson.org**

**CENTRE DE RÉADAPTATION PROFESSIONNELLE ET SOCIALE SUZANNE MASSON**

41 avenue du Docteur Netter - 75012 PARIS

Téléphone : 01 44 67 11 00 – Site Internet : [www.crpsmasson.org](http://www.crpsmasson.org)

Formation agréée par le Ministère en charge de l'Emploi et financée par la Sécurité sociale.

# Conseiller-ère Relation Client à Distance

**Formation de 1552 heures (12 mois)  
dont 560 heures en entreprise (16 semaines)**  
Homologuée Niveau 4 \*

## LE MÉTIER

Au cœur de la relation client multicanal, par téléphone et via des canaux digitaux tels que le courriel, le « sms », et parfois en utilisant le dialogue en direct (le « chat »), le/la **Conseiller-ère Relation Client à Distance** accueille, renseigne, conseille, assiste des entreprises ou des particuliers, vend des produits et/ou des services, avec une démarche de fidélisation client. Ses missions varient en fonction de l'activité de l'entreprise ou de la structure.

Ce métier s'exerce en centre de relation client intégré à l'entreprise ou externalisé, chez un prestataire de services, généralement au sein d'une équipe encadrée par un-e responsable superviseur.

Des adaptations de poste sont possibles, en fonction des situations de handicap et besoins spécifiques.

**Les codes ROME de référence sont : D1408, M1401**

## POUR QUI ?

La formation s'adresse à des personnes reconnues « travailleurs handicapés » sur orientation de la Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH).

La formation est rémunérée par l'A.S.P. sur la base de l'ancien salaire.

Des adaptations de poste et l'alternance station debout-assise sont possibles. Ce métier ne convient pas à des personnes rencontrant des difficultés relationnelles.

## PRÉ-REQUIS

- Bonne élocution. Aisance relationnelle.
- Sens du service.
- Esprit d'équipe.
- La compréhension de la langue française orale et écrite est indispensable > Niveau B1-B2 du CECRL (Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues).

## OBJECTIFS

La formation prépare le stagiaire au métier de Conseiller Relation Client à Distance, et permet au candidat de se positionner sur différents types de poste selon son projet et son objectif individuel.

La formation permet d'acquérir une solide culture commerciale permettant des évolutions de poste pour la suite du parcours professionnel.

## MOYENS

Salle de formation, avec plateau technique pour les mises en situation professionnelle. Une équipe pédagogique et pluridisciplinaire accompagne les stagiaires tout au long de la formation : formateurs, psychologue, référent médical, assistante sociale, secrétaire sociale et de formation. Cet accompagnement permet un suivi personnalisé.

Poste de travail individuel (PC, équipements et matériels techniques).

## PROGRAMME DE LA FORMATION

La formation dure 12 mois, période préparatoire et stages inclus. Les deux modules qualifiants sont suivis d'un stage en entreprise.

### Module préparatoire : 12 semaines

**Il permet d'acquérir les fondamentaux de la relation client et de professionnaliser sa communication orale et écrite, mais aussi d'acquérir des connaissances en bureautique utiles aux missions d'un C.R.C.D. et pendant la formation.**

Il permet également la découverte de différents environnements professionnels, de définir une orientation et de se préparer à la recherche de stage.

- Les bases de la communication à distance et les écrits professionnels.
- La bureautique, les Technologies de l'Information et de la Communication.
- Les missions du C.R.C.D., l'environnement de travail.
- Le projet professionnel, la préparation à la recherche de stage.

### Module qualifiant AT1 : 10 semaines

**Assurer des prestations de services et de conseil à distance.**

- Réaliser des enquêtes, des études et des sondages par téléphone.
- Délivrer une information ou un renseignement administratif à l'utilisateur.
- Apporter une assistance de niveau 1 au client.
- Informer et conseiller le client dans le cadre d'une relation commerciale.

### Module qualifiant AT2 : 10 semaines

**Réaliser des actions commerciales à distance.**

- Réaliser des actions de prospection par téléphone.
- Réaliser des réservations, des commandes et des ventes additionnelles.
- Vendre des produits et des services.
- Participer à des campagnes de fidélisation et de rétention.
- Assurer le recouvrement amiable de créances.

**Compétences transversales de l'emploi :**

- Communiquer à l'oral et à l'écrit
- Gérer des dossiers en relation client à distance.
- Utiliser les technologies de la relation client
- Participer à une démarche qualité en relation client

**La durée totale de stage est de 16 semaines.** Le Centre accompagne les stagiaires dans leurs recherches de stages, au travers du réseau d'entreprises partenaires. Les périodes en entreprise sont un tremplin vers l'insertion professionnelle.

Contact : **Monsieur Bernard KOZIOR - Responsable de formation**  
Téléphone : **01 44 67 11 00** / e-mail : [pole-qualifiant@crpsmasson.org](mailto:pole-qualifiant@crpsmasson.org)

**CENTRE DE RÉADAPTATION PROFESSIONNELLE ET SOCIALE SUZANNE MASSON**

41 avenue du Docteur Netter - 75012 PARIS

Téléphone : 01 44 67 11 00 – Site Internet : [www.crpsmasson.org](http://www.crpsmasson.org)

Formation agréée par le Ministère en charge de l'Emploi et financée par la Sécurité sociale.

# Vendeur-se Conseil en Magasin

**Formation de 2296 heures (18 mois)  
dont 560 heures en entreprise (16 semaines)**  
Homologuée Niveau 4 \*

## LE MÉTIER

Le/la **Vendeur-se Conseil en Magasin** assure la vente de produits et de services associés auprès d'une clientèle de particuliers ou parfois de professionnels qu'il/elle accueille sur son lieu de vente, conseille et fidélise. Interlocuteur-trice privilégié-e, il/elle personnalise la relation et accompagne le client engagé dans un parcours d'achat. Il/elle maîtrise l'ensemble du dispositif de commercialisation : point de vente et internet et il/elle connaît l'organisation du circuit d'approvisionnement et de distribution. Il/Elle participe à la tenue, à l'animation du rayon et contribue aux résultats de son linéaire ou du point de vente en fonction des objectifs fixés par sa hiérarchie. Le/La vendeur-se conseil en magasin exerce dans tous types de points de vente, grandes, moyennes et petites surfaces qui proposent des produits nécessitant une vente conseil en face à face (habillement, accessoires à la personne, décoration et équipement du foyer, sport et loisirs, négoce et bricolage...).

**Les codes ROME de référence sont : D1209, D1210, D1211, D1212, D1214.**

## POUR QUI ?

La formation s'adresse à des personnes reconnues « travailleurs handicapés » sur orientation de la Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH).

La formation est rémunérée par l'A.S.P. sur la base de l'ancien salaire.

Le métier ne convient pas à des personnes en situation de handicap moteur sévère, avec station debout pénible. Il requiert une aptitude au port de charges légères. Des adaptations de poste et l'alternance de la station debout-assise sont possibles.

## PRÉ-REQUIS

- Présentation soignée. Aisance relationnelle.
- Bonne communication.
- Sens du service.
- La compréhension de la langue française orale et écrite est indispensable > Niveau B2 du CECRL (Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues).

## OBJECTIFS

La formation prépare le stagiaire au métier de Vendeur-se Conseil, et lui permet d'acquérir les compétences nécessaires au poste pour vendre, conseiller, fidéliser une clientèle, mais aussi gérer un point de vente, ou une gamme de produits au sein d'une enseigne. La formation permet d'acquérir une solide culture commerciale permettant des évolutions de poste pour la suite du parcours professionnel.

## MOYENS

Salle de formation équipée, avec un plateau technique pour les mises en situation professionnelle. Une équipe pluridisciplinaire dédiée accompagne les stagiaires :

- Formateurs techniques
- Une psychologue
- Un référent médical
- Une assistante sociale
- Secrétaires sociale et de formation.

## PROGRAMME DE LA FORMATION

### Module préparatoire (12 semaines) :

- Connaissance du métier et de l'environnement de travail.
- Exploration de différents univers marchands, points de vente, enseignes.
- Bureautique et technologies de l'information et de la communication.
- Communication orale et écrite.
- Culture commerciale et culture client.
- Consolidation du projet professionnel.
- Préparation à la recherche de stage (CV, lettres de motivation, entretien, TRE...).

### Module qualifiant AT1 (10 semaines) :

**Développer sa connaissance des produits et contribuer à l'animation de l'espace de vente.**

- Assurer une veille sur les produits et services proposés par l'enseigne.
- Contribuer à la tenue et à l'animation de l'espace de vente.
- Participer à la gestion des flux marchandises.

### Module qualifiant AT2 (10 semaines) :

**Vendre et conseiller le client en magasin**

- Mener un entretien de vente de produits et de prestations de services en magasin.
- Consolider l'acte de vente lors de l'expérience client en magasin.
- Prendre en compte les objectifs fixés pour organiser sa journée de vente.

### Compétences transversales de l'emploi :

- Communiquer oralement (comprendre et s'exprimer).
- Mobiliser un comportement orienté client et une posture de service.
- Utiliser les outils connectés en lien avec son activité.

Les périodes de stage en entreprise

- La durée totale de stage est de 16 semaines.
- Le stagiaire intègre une boutique, une enseigne dans un univers marchand choisi.

**Une Chargée d'insertion intervient en appui de la recherche de stages et d'emplois.**

Contact : **Monsieur Bernard KOZIOR - Responsable de formation**  
Téléphone : **01 44 67 11 00** / e-mail : [pole-qualifiant@crpsmasson.org](mailto:pole-qualifiant@crpsmasson.org)

**CENTRE DE RÉADAPTATION PROFESSIONNELLE ET SOCIALE SUZANNE MASSON**

41 avenue du Docteur Netter - 75012 PARIS

Téléphone : 01 44 67 11 00 – Site Internet : [www.crpsmasson.org](http://www.crpsmasson.org)

Formation agréée par le Ministère en charge de l'Emploi et financée par la Sécurité sociale.