

Marie-Laure Grignet
 29/07/2020

SECRÉTAIRE MÉDICOSOCIALE

En bref...

Dans une structure proposant une aide à des personnes connaissant des difficultés d'ordre social, économique, psychologique ou de santé... cette secrétaire est souvent chargée de l'accueil. Elle donne les premières informations aux usagers, les oriente vers les travailleurs sociaux ou les personnels de santé. Elle gère les dossiers (classement, mise à jour...). Traitement du courrier, réception des appels téléphoniques, gestion du carnet de rendez-vous, rédaction de comptes rendus... font bien sûr partie de ses missions. Bon relationnel, organisation, connaissance des acteurs et du vocabulaire du secteur médicosocial lui sont indispensables.

Dans le détail...

La diversité des employeurs dans le champ médicosocial

La secrétaire médicosociale travaille dans des structures intervenant au service d'une catégorie de population ou de personnes qui connaissent des difficultés d'ordre social, économique ou de santé, qui manquent d'autonomie... On peut ainsi la rencontrer dans :

- un centre de la Protection Maternelle Infantile (PMI : service du conseil départemental dédié aux bébés, aux enfants et à leurs parents) ou un établissement d'aide à l'enfance (maison d'enfants à caractère social...)
- une structure consacrée à la prise en charge du handicap physique ou mental, s'adressant aux jeunes (centre médico-psychologique, institut médico-éducatif...) ou aux adultes, comportant ou non un hébergement (service d'aide par le travail, foyer d'accueil médicalisé...)
- une maison de retraite, un service d'aide ou de soins à domicile
- une structure d'aide aux personnes sans domicile ou en errance
- un centre ou un foyer d'action éducative de la Protection Judiciaire de la Jeunesse...

Tous ces établissements sont généralement subventionnés par des fonds publics : certains sont gérés par une association, et la secrétaire médicosociale est alors salariée, d'autres dépendent directement d'une commune ou d'un département, et cette professionnelle y est fonctionnaire territoriale. Plus rarement, cette dernière appartient à la fonction publique d'Etat, par exemple lorsque sa structure dépend du ministère en charge de la Justice...

Savoir recevoir un public en difficulté et prioriser les demandes

La secrétaire médicosociale est souvent chargée de l'accueil des usagers ; cette agente d'accueil spécialisée leur donne alors les premières informations permettant de faire avancer leurs démarches. Elle prend le nom de ceux qui viennent pour un rendez-vous, vérifie qu'ils sont bien notés sur l'agenda. Elle leur demande de patienter en salle d'attente ou les oriente directement vers le bon interlocuteur : assistant de service social, conseiller en économie sociale et familiale, infirmier de prévention, médecin...

La secrétaire doit être chaleureuse avec un public qui peut être en difficulté, voire cumuler des problèmes de diverses natures : chômage, santé, maîtrise de la langue, difficulté d'accès au logement, isolement ou rupture des liens familiaux...

Elle sait repérer les demandes qui méritent une réponse urgente et celles pour lesquelles elle peut faire patienter les personnes. Ainsi, la secrétaire doit-elle se montrer calme et ferme avec celles qui sont parfois agressives (sous l'effet de l'alcool, de la drogue ou à cause de problèmes psychologiques...) ou celles qui veulent à tout prix rencontrer un travailleur social alors qu'elles n'ont pas rendez-vous.

Orienter les usagers vers les travailleurs sociaux

Parfois, les usagers se livrent plus facilement à la secrétaire qu'aux travailleurs sociaux de la structure : celle-ci doit alors savoir rappeler qu'elle-même ne peut intervenir dans le traitement de leurs dossiers ou la prise en compte de leurs difficultés. Elle peut toutefois faire remonter certaines informations à l'équipe, notamment lors des réunions de "supervision" qui regroupent régulièrement les membres de la structure et leur permettent d'échanger sur leur pratique professionnelle.

Un travail administratif et comptable quotidien

Comme la secrétaire médicale, elle gère les dossiers des bénéficiaires : récupération et photocopie de justificatifs, classement, mise à jour en cas de changement de situation, transmission d'informations à différents organismes (Sécurité sociale, caisses d'allocations familiales...).

Comme la secrétaire polyvalente, elle traite le courrier journalier et le diffuse en interne, elle répond au téléphone et transmet les communications au bon interlocuteur, elle passe les commandes de consommables (fournitures de bureau, petit matériel informatique...). Elle gère le carnet de rendez-vous des travailleurs sociaux ou des personnels de santé.

A partir de notes ou de consignes, elle saisit des courriers, des comptes-rendus d'entretien ou de réunion... Elle met en forme des tableaux ou des graphiques relatifs à l'activité de l'établissement. Elle suit des échéanciers (dates des commissions d'attribution d'aides financières...).

Enfin, la secrétaire peut effectuer des travaux de comptabilité courants : enregistrement des factures, gestion des encaissements, déclarations fiscales ou sociales...

Qualités relationnelles, sens de l'organisation et maîtrise des logiciels bureautiques

Le métier requiert de réelles qualités relationnelles conjuguant sens de l'écoute, disponibilité, diplomatie et, bien sûr, grande discrétion.

Tout au long de la journée, la secrétaire médicosociale passe sans cesse d'une activité à l'autre, ce qui demande de l'ordre et de l'organisation.

La maîtrise du traitement de texte (associée à celle de l'orthographe et de la grammaire), du tableur et du courrier électronique, ainsi que quelquefois celle d'une application "métier" (dédiée à l'activité) et d'un logiciel comptable est nécessaire.

Cette secrétaire doit aussi bien connaître le réseau des acteurs locaux du secteur médicosocial (associations, services communaux ou départementaux...), la réglementation et les procédures liées à l'activité de sa structure. Elle maîtrise le vocabulaire spécifique à son activité (des sigles, des noms de procédures, des termes médicaux...).

Quelle formation ?

Niveau de formation

Il faut avoir au minimum un niveau Baccalauréat ou équivalent

Selon la complexité des missions, on fait appel pour ce métier à des personnes titulaires du Bac technologique ou du BTS du domaine. On peut également confier les postes à des titulaires de formations administratives ou comptables plus généralistes.

A noter qu'il existe un "certificat de secrétaire médical et médicosocial", formation d'un an proposée par la Croix-Rouge à Troyes (10) et l'Institut de communication médicale de Lille (59).

Les structures qui dépendent de la fonction publique territoriale recrutent généralement sur le concours de catégorie B de "rédacteur territorial". Pour s'y présenter, il faut être titulaire du Bac.

Tous les personnels travaillant dans un établissement de santé ou médicosocial (y compris les personnels administratifs) doivent posséder l'Attestation de Formation aux Gestes et Soins d'Urgence (AFGSU) de niveau 1. Cette formation de 2 jours est valable 4 ans ; elle permet l'acquisition de connaissances nécessaires à l'identification d'une urgence à caractère médical et à sa prise en charge en attendant l'arrivée d'une équipe de secours. Dans cette profession, certains vaccins sont recommandés ou peuvent être obligatoires.

Bien souvent, les personnes chargées de l'accueil bénéficient de formations spécialisées afin de leur permettre de mieux faire face au stress, à l'agressivité éventuelle du public...

Diplôme(s) le(s) plus adapté(s) :

Bac professionnel "gestion administration"

Bac professionnel "métiers de l'accueil"

Bac technologique "ST2S sciences et technologies de la santé et du social"

FCIL (Formation Complémentaire d'Initiative Locale de niveau Bac) "secrétariat assistant médico-social"

FCIL (Formation Complémentaire d'Initiative Locale de niveau Bac) "secrétariat médico-social"

BTS (Brevet de Technicien Supérieur) "services et prestations des secteurs sanitaire et social"

Diplôme(s) envisageable(s) :

Bac professionnel "accompagnement, soins et services à la personne", spécialité "en structure"
 Bac technologique "STMG Sciences et Technologies du Management et de la Gestion", spécialité "gestion et finance"
 Bac technologique "STMG Sciences et Technologies du Management et de la Gestion", spécialité "ressources humaines et communication"

Formation(s) qualifiante(s) AFPA

Secrétaire assistant médico-social
 Comptable assistant sanitaire et social

VAE : Validation des Acquis de l'Expérience

RNCP : M1609, Secrétariat et assistanat médical ou médico-social

S'informer sur la VAE
<http://www.vae.gouv.fr>

Sites formations

Croix-Rouge française
<https://www.croix-rouge.fr>

Combien gagne-t-on ?

En général, on débute sa carrière entre le SMIC et 1800 euros brut par mois, et on peut espérer gagner entre 2100 et 3000 euros brut en fin de carrière.

La rémunération de ce professionnel varie selon différents paramètres :

- son niveau de formation initial
- le type d'employeur, privé ou public.

Dans le secteur privé, les règles de base de la rémunération peuvent être fixées par la convention collective dont dépend l'employeur.

Dans la fonction publique, le traitement varie selon le corps auquel appartient le secrétaire (rédacteur territorial, par exemple) et sa position dans la grille indiciaire, elle-même liée en majeure partie à l'ancienneté.

Quelles perspectives d'emploi ?

Tendance nationale difficile

Il y a très peu d'offres publiées pour ce métier.

Statuts professionnels

Salarié du secteur privé

Fonctionnaire

Offres d'emploi

Pôle emploi :

- M1609 : Secrétariat et assistanat médical ou médico-social : <http://offre.pole-emploi.fr/resultat?rome=M1609>

Site(s) utile(s) :

Offres d'emploi de la fédération hospitalière de France : <https://emploi.fhf.fr>

Familles d'intérêts

Aide aux personnes

Sous-famille : *Conseil et action sociale*

Domaine professionnel

Social

Sous-domaine : *Conseil, Aide sociale*

Gestion - Encadrement

Sous-famille : *Travail de bureau - Secrétariat*

Conditions de travail

DÉPENSE PHYSIQUE

Pas ou peu de dépense physique

HORAIRES ET DÉPLACEMENTS

Horaires standard sans déplacement

ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

Intérieur - Plein air

Intérieur

Milieu de travail

Milieu de travail standard

CAPACITÉS PHYSIQUES

Rester assis plusieurs heures

Parler

Entendre

Voir

Autres appellations du métier

secrétaire assistante médico-sociale

Documentation

ROME

- M1609 : Secrétariat et assistanat médical ou médico-social : <http://recrutement.pole-emploi.fr/fichesrome/ficherome?codeRome=M1609&domaine=Candidat>

CIDJ

- Actuel CIDJ 2.39 : Les métiers du secrétariat : <http://fiches.actuel-cidj.info/webactuel/fic/display?noFiche=2.39>

- Actuel CIDJ 2.712 : Secrétaire médical·e : <http://fiches.actuel-cidj.info/webactuel/fic/display?noFiche=2.712>

- Actuel CIDJ 2.76 : Les métiers du social : <http://fiches.actuel-cidj.info/webactuel/fic/display?noFiche=2.76>

Répertoire des métiers territoriaux du CNFPT

B2C-07 Chargé ou chargée d'accueil social : <http://www.cnfpt.fr/evoluer/lemploi-fpt/le-repertoire-des-metiers/metier/details/B2C-07>

Sites utiles

ASMR Association des Secrétaires Médico-Sociales et des Référentes

<http://www.asmr.fr>

Association qui a pour vocation de réunir les professionnels exerçant ce métier...

Assistantepius.fr

<http://assistantepius.fr>

Informations sur le métier d'assistant et de secrétaire, offres d'emploi...

Vidéos

AFPA

secrétaire médico-sociale

<http://mediatheque.webtv.afpa.fr/urls/open/1507>

© Parcouréo, Fondation JAE - Tous droits réservés