

## QUESTIONS SUR LE RECENTRAGE EN STRUCTURES MEDICALES

- Existe-t-il un TP spécifique pour occuper un poste de secrétaire dans les secteurs médico-social et social ?
- Quel titre va être adapté pour les structures médico-sociales et ou sociales ?
- Quel Titre Professionnel sera mis en place pour les établissements sociaux (ADAPEI, CLIS, Etablissement de retraite, etc.) ?

Il n'existe plus de titre professionnel (TP) spécifique pour occuper un poste de secrétaire dans le secteur médico-social et social au sens large car aucun titre spécialisé n'est actuellement prévu pour le médico-social ou le social par le Ministère du travail.

Cependant, deux pistes sont à envisager :

### 1. TP CADGA (Chargé d'Accueil et De Gestion Administrative)

- Niveau 4, nouveau titre créé pour remplacer EAA et SA. C'est un nouveau titre de niveau 4, plus généraliste. Il peut couvrir des postes dans des structures sociales ou médico-sociales, mais sans spécialisation métier (pas de terminologie médicale, pas de droits des usagers, etc.).
- Polyvalent, il couvre :
  - l'accueil physique, téléphonique et numérique,
  - la gestion administrative (dossiers, commandes, suivi),
  - la communication professionnelle,
  - et l'usage des outils numériques.

### 2. TP Assistant de direction / Assistant commercial

- Pour des structures en médico-social d'envergures.
- À envisager selon le niveau de responsabilité et le contexte de travail.
- Le volet social est-il présent dans ce nouveau référentiel ? La mission sociale est de plus en plus prégnante dans les environnements médicaux nous semble-t-il.

Dans le nouveau millésime, il est question d'une dimension sociale faisant référence à la capacité du SAMA à comprendre, intégrer et agir dans un environnement humain et relationnel complexe, souvent marqué par la vulnérabilité des patients. Les SAMA œuvrent dans le respect d'une éthique et d'une législation (secret médical, égalité d'accès aux soins, droits des patients...). Dans l'exercice de leur métier, ils peuvent être confrontés à des publics spécifiques (personne en situation de précarité, de handicap, âgée ou non francophone), de fait les compétences relationnelles telles que l'écoute active, l'empathie ou encore la bienveillance sont nécessaires.

- Le titre SAMA, remplaçant le titre SAMS, se concentre uniquement sur le médical, cela implique-t-il que nos jurys qui évoluent actuellement dans des structures telles que des EHPAD, ESAT, MAS ne seront plus habilités pour ce nouveau titre ?

Le titre SAMA se recentre exclusivement sur les structures médicales (établissements de santé publics ou privés, cabinets médicaux, etc.), contrairement à l'ancien titre SAMS qui couvrait également le médico-social et le social.

De fait, les jurys qui exercent en structures médico-sociales ou sociales (comme les EHPAD, ESAT, MAS...) ne seront plus automatiquement éligibles pour évaluer le titre SAMA, à moins de justifier d'une expérience professionnelle significative dans une structure médicale (hôpital, clinique, cabinet médical, centre de santé, etc.).

## QUESTIONS SUR LA FORMATION

- Quelle sera la durée de la formation SAMA et la durée de la PE ?

### Durée de la formation SAMA

- Aucune durée réglementaire n'est imposée par le ministère du travail.
- La durée dépend de l'organisme de formation, qui l'adapte :
  - au profil des apprenants,
  - aux modalités pédagogiques (présentiel, alternance, etc.),
  - et aux objectifs de parcours (titre complet ou CCP).

### Période en entreprise (PE)

- Pas obligatoire réglementairement, mais fortement conseillée.
- Elle n'apparaît pas dans l'arrêté du titre, donc aucune durée minimale n'est imposée.
- Néanmoins elle est conseillée pour :
  - permettre aux stagiaires de mettre en pratique les compétences ainsi que l'utilisation des logiciels métiers,
  - alimenter le dossier professionnel qui est obligatoire pour présenter la certification,
  - et renforcer l'employabilité.

- Pour le TP SAMA, est-ce que les apprenants devront avoir la maîtrise de la bureautique avant l'entrée en formation ?

Pour accéder à la formation du Titre Professionnel SAMA, il est recommandé d'avoir une **appétence pour les outils numériques**. De fait une aisance minimale est souhaitée pour l'utilisation des outils numériques et bureautiques même si ce n'est pas un prérequis strictement réglementaire.

- Dans le titre SAMA il y a un fort accent sur le numérique : quels vont être les logiciels métiers que nous devons utiliser lors de la formation (en plus du logiciel de retranscription) ?

Le référentiel met l'accent sur la maîtrise des outils numériques professionnels, très attendus au sein des structures tels que :

- Logiciels de gestion de rendez-vous (ex. : Doctolib, Medistory, Hellodoc, etc.),
- Logiciels de gestion de dossiers patients (ex. : Osiris, Easily, Crossway, etc.),
- SESAM-Vitale (ou simulateur),
- Messagerie professionnelle (Outlook, etc.),
- Tableur et traitement de texte (Excel, Word, etc.),
- Outils de planification et de suivi (plannings et agendas partagés).

Objectif : Préparer les stagiaires à être agile avec les outils numériques afin de les utiliser de façon et professionnelle dans des contextes réels.

- Est-ce qu'il y a des prérequis ?

Il n'y a pas de prérequis obligatoires pour accéder à la formation menant au titre professionnel SAMA ; Identifier des prérequis est un choix qui appartient à l'organisme de formation.

En résumé :

- Pas de prérequis réglementaires imposés par le ministère du Travail.
- Chaque organisme de formation peut fixer ses propres critères d'entrée (par exemple : niveau de français, compétences numériques de base, etc.).
- Il est **recommandé** que les candidats aient :
  - un bon orthographe / grammaire,
  - une certaine aisance avec l'outil informatique, sans être une obligation formelle.

## QUESTIONS SUR LES COMPETENCES

- Y-a-t-il des changements dans le contenu des compétences ou celles-ci sont reprises à l'identique en termes de savoir-faire, etc. ?

Les conclusions de l'analyse indiquent les points suivants :

- Les activités administratives traditionnelles évoluent avec les technologies, entraînant la disparition de certaines activités sur le terrain (gestion des déplacements, budgets, statistiques ou encore la rédaction d'écrits professionnels).
- La digitalisation transforme la gestion des dossiers et les nouvelles technologies intègrent certaines missions (gestion des rdvs, communication ou encore transcription).
- Besoin d'un recentrage en structures médicales nécessitant la connaissance de la terminologie médicale, des droits du patient et la réglementation des prises en charge.

Ces éléments ont eu des répercussions sur le TP SAMA qui ont entraînés :

- Nouvelle architecture du titre :
  - Ancien titre (SAMS) : 3 activités types – 12 compétences.
  - Nouveau titre (SAMA) : 2 activités types – 7 compétences.
- Restructuration complète du référentiel, avec des regroupements, des suppressions et des spécialisations.

Les compétences ont été actualisées pour intégrer :

- les outils numériques (messagerie, logiciels métier, transcription),
- la gestion des flux d'information,
- la transcription médicale (avec pédalier ou IA),
- la communication adaptée au public,
- les enjeux éthiques et réglementaires (RGPD, identitovigilance, droits du patient),
- et une posture professionnelle renforcée (écoute, discrétion, adaptabilité, agilité, etc.).

- Conseillez-vous d'intégrer un module gestion de conflit dans la formation ?

Lors du webinaire, il a été clairement indiqué que le métier de Secrétaire Assistant Médico-Administratif implique :

- L'accueil de publics variés, parfois en situation de stress, de douleur ou de tension.
- La gestion simultanée de flux physiques et numériques (patients, appels, mails).
- Une posture professionnelle exigeante, notamment en termes de communication, d'écoute et de gestion des situations délicates.

La gestion des conflits est mentionnée dans la première compétence, dans la capacité à « gérer des situations difficiles à l'accueil ».

- Est-ce que des connaissances en biologie (pathologies, connaissances globales sur les grandes fonctions) sont toujours à traiter en parallèle de la terminologie ?

Le nouveau millésime du TP SAMA se concentre sur les compétences médico-administratives en structure médicale. Il est précisé que le candidat doit maîtriser :

- la terminologie médicale,
- les droits du patient,
- la réglementation,
- et les écrits médicaux.

Une compréhension globale du fonctionnement du corps humain permet :

- de mieux comprendre les documents médicaux,
- de communiquer efficacement avec les professionnels de santé,
- et de transcrire ou de corriger les écrits médicaux.

- La compétence sur Tableau Excel n'est donc plus mobilisée sur le SAMA ?

La compétence sur l'élaboration et l'actualisation de tableaux de suivi (sous tableur) n'est plus explicitement identifiée comme une compétence autonome dans le nouveau titre SAMA, contrairement à l'ancien millésime où elle figurait clairement dans la compétence 12.

Toutefois, l'usage de tableur reste implicite dans certaines activités, notamment :

- la planification des activités,
- la gestion de données patient.

- C'est bien qu'il y ait toujours un niveau 4 pour le TP SAMA, mais pensez-vous développer un niveau 5 également très attendu sur le terrain ?

Le titre SAMA est enregistré au niveau 4 (équivalent baccalauréat), comme précisé dans l'arrêté du 2 juin 2025 relatif à celui-ci.

Effectivement de nombreux professionnels et structures de santé expriment le besoin de profils :

- capables d'assurer des fonctions de référent ou de coordination d'équipe,
- dotés d'un niveau de responsabilité plus élevé, notamment dans les établissements de santé.

Néanmoins à ce jour, aucune annonce du ministère du travail n'a été faite concernant le développement d'un titre professionnel de niveau 5.

## QUESTIONS SUR L'ANGLAIS

- L'anglais est-il obligatoire dans la formation SAMA ?
- Quand je lis le nouveau référentiel je vois que des connaissances d'anglais, donc questions en anglais pour le titre ?

L'anglais est mentionné dans le référentiel comme une **compétence utile dans le contexte professionnel**, notamment pour l'accueil de patients étrangers, mais **il n'est pas évalué à l'examen**. Il est néanmoins recommandé de sensibiliser les apprenants à l'anglais professionnel de base (accueil, prise de coordonnées, etc.), mais ce n'est pas une exigence formelle pour obtenir le titre.

Dans le nouveau référentiel du Titre Professionnel Secrétaire Assistant Médico-Administratif, la connaissance de l'anglais est mentionnée, il s'agit de l'intégrer de façon transverse notamment pour :

- accueillir ou orienter un interlocuteur non francophone,
- comprendre des termes médicaux ou administratifs en anglais,
- traiter des échanges simples en anglais.

## QUESTIONS SUR LES OUTILS

- Dans la formation SAMA devons nous nous équiper de logiciels métiers (type Doctolib ou HelloDoc) pour la gestion agenda et la télétransmission ?

Dans la pratique en structure, l'utilisation de logiciels métier est permanente. Pour être au plus proche de la réalité, il est conseillé d'initier les stagiaires aux outils qui sont essentiels pour :

- La gestion des rendez-vous et de l'agenda des patients.
- La télétransmission des actes médicaux.
- La structuration et le suivi des dossiers médicaux.

Cette initiation consiste à faire découvrir à partir d'un logiciel, d'une vidéo ou via un intervenant, l'environnement des logiciels utilisés en structures. Effectivement, si le logiciel est à disposition, les stagiaires auront la possibilité de mettre en application.

- On peut avoir plus de détail sur les outils NTIC à avoir absolument à part le pack office ?

En complément du pack (traitement de texte, tableur, ...), les outils NTIC (Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication) à maîtriser ou à intégrer dans la formation SAMA incluent :

- Messagerie électronique professionnelle : gestion des mails entrants/sortants, pièces jointes, règles de tri, signature, etc.
- Outils collaboratifs : communication interne, réunions à distance, partage de fichiers, chat,
- Outils de planification et d'agenda : prise de rendez-vous, gestion de planning,
- ERP (*selon contexte*) : suivi et mise à jour des dossiers patient voire gestion des rendez-vous (selon l'outil),
- Outils de transcription / dictée vocale : transcription d'écrits médicaux ou administratifs,
- Outils de création de formulaires ou de questionnaires : enquêtes internes, recueil d'informations.

Il est recommandé de **simuler un environnement professionnel numérique complet** permettant de développer **l'agilité numérique et la capacité à s'adapter** à différents outils.

## QUESTIONS CONCERNANT LA CERTIFICATION

- Lors des évaluations écrites, les candidats ont accès à Internet.
- Qu'en est-il de l'utilisation d'outils d'intelligence artificielle tels que ChatGPT ?
- Les candidats sont-ils autorisés à les utiliser dans ce contexte ?
- Faut-il envisager de restreindre ou de bloquer l'accès à ces outils pendant les épreuves pour garantir l'équité et l'intégrité des évaluations ?

Dans le cadre de la certification et conformément au RE, les candidats disposent d'un accès à Internet au même titre qu'en milieu professionnel.

L'IA est déjà intégrée dans les suites bureautiques actuelles, de ce fait, aucune restriction spécifique n'encadre l'usage de ces technologies durant les épreuves.

Il appartient aux membres du jury de vérifier la pertinence des écrits professionnels produits par les candidats.

- Vous avez évoqué le développement de l'Intelligence Artificielle dans le métier et les outils associés. Devront-ils être vus en formation... Et cela sera-t-il autorisé à l'examen ?

La question de l'Intelligence Artificielle (IA) dans le métier de SAMA a bien été abordée lors du webinaire, et voici ce qu'il faut retenir :

### L'IA dans le métier :

- L'IA fait désormais partie des outils numériques utilisés dans les structures médicales :
  - pour la prise de rendez-vous,
  - la dictée vocale (le professionnel de santé dicte et le texte s'écrit sur un traitement de texte),
  - la gestion documentaire,
  - ou encore l'assistance à la rédaction.
- Les secrétaires doivent donc développer une agilité numérique, incluant la compréhension et l'usage raisonné de ces outils.

### En formation :

- Il est conseillé d'aborder les outils d'IA en formation pour :
  - présenter les usages professionnels de l'IA (ex. Copilot, ChatGPT, outils de transcription),
  - sensibiliser aux limites et aux risques (confidentialité, fiabilité, RGPD),
  - former à l'esprit critique face aux contenus générés.

- Sur les certifications les candidats ont le droit de se présenter avec leur PC personnel ? ou le centre de certification doit fournir le matériel ?

Les certifications se déroulent dans un **cadre strictement et encadré** pour garantir :

- la confidentialité des épreuves,
- la sécurité des données,
- l'équité entre les candidats,
- et le respect du plateau technique défini dans le référentiel d'évaluation.

De fait, les candidats ne peuvent pas se présenter avec leur PC personnel lors des épreuves de certification.

- Avons-nous le droit d'utiliser un logiciel de transcription vocale ?
- Y a-t-il encore une épreuve avec un pédalier ?

Concernant la compétence « Transcrire, vérifier et mettre en forme des documents médicaux », les écrits médicaux sont traités soit par :

- Le kit de transcription (logiciel et pédalier) qui est encore très utilisé en structures médicale.
- La dictée vocale (le professionnel de santé dicte et le texte s'écrit sur un traitement de texte).

Durant la formation, il est conseillé d'aborder et de pratiquer ces deux modes de traitement.

Lors de la certification, une des épreuves porte sur la transcription d'un texte à partir d'un audio avec l'utilisation d'un kit de transcription.

- J'ai vu dans le nouveau millésime qu'il fallait former les stagiaires à l'utilisation de SESAM Vital ?? Ceci veut dire qu'au moment du passage du Titre cette compétence sera évaluée sur ce logiciel ?

Dans le nouveau référentiel (REAC) du Titre Professionnel SAMA, la compétence « Réaliser la prise en charge administrative et financière du patient », intègre la connaissance et l'utilisation du système SESAM-Vitale dont les stagiaires doivent :

- comprendre le fonctionnement du système SESAM-Vitale (télétransmission, carte Vitale, FSE, etc.),
- être capables de simuler ou d'expliquer son usage dans un contexte professionnel.

Selon le référentiel d'évaluation, la compétence « Réaliser la prise en charge administrative et financière du patient » est traitée sous deux modalités :

- en mise en situation
  - écrite pour la prise en charge administrative
  - orale en mise en situation d'accueil physique (questionnement sur les prises en charge)
- lors de l'entretien technique, sous forme de questionnement par les jurys.

Il n'est pas prévu une évaluation avec le logiciel SESAM-Vitale.