

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR SUPPORT À L'ACTION MANAGÉRIALE

E6 – COLLABORATION À LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

SESSION 2020

—————
Durée : 4 heures

Coefficient : 4
—————

Matériel autorisé :

L'usage de la calculatrice avec mode examen actif est autorisé.

L'usage de la calculatrice sans mémoire, « type collègue » est autorisé.

Tout autre matériel est interdit.
Toute documentation est interdite.

Dès que le sujet est remis, assurez-vous qu'il soit complet.
Le sujet comporte 16 pages, numérotées de 1 à 16.

BTS SUPPORT À L'ACTION MANAGÉRIALE	SESSION 2020
E6 - Collaboration à la gestion des ressources humaines	Durée : 4 heures
Code sujet : SAMU6	Page 1 sur 16

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR

SUPPORT À L'ACTION MANAGÉRIALE

EPREUVE E6

COLLABORATION À LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

DOCUMENTS REMIS AUX CANDIDATS

Le sujet compte 16 pages numérotées de 1 à 16

Pages de garde	1-2
Présentation du contexte et du sujet.....	3-7

ANNEXES

Annexe 1 : Présentation du groupement des Jonquilles.....	8
Annexe 2 : Extrait d'un article présentant le concept d'hôpital magnétique.....	9
Annexe 3 : Présentation de l'application « SI-santé » (interview d'un concepteur) ..	10
Annexe 4 : Informations internes – groupement des Jonquilles – Personnel non soignant - 2017 à 2019.....	11-12
Annexe 5 : Indicateurs nationaux d'absentéisme dans le secteur hospitalier privé (Personnel non soignant) – Année 2019	12
Annexe 6 : Résultats du « sondage d'humeur » issus de l'application « SI-santé » de janvier à avril 2020	12
Annexe 7 : Discussion entre un infirmier et une hôtesse d'accueil	13
Annexe 8 : Extrait de l'entretien annuel d'évaluation d'une secrétaire médicale (janvier 2020) avec Marie-Louise Dufau (supérieure hiérarchique).....	14
Annexe 9 : Fiche ROME de secrétaire médical(e) issue de Pôle emploi.....	15-16

BARÈME

<u>Première partie</u> Diagnostic relatif au management et à la gestion des ressources humaines	45 points
<u>Deuxième partie</u> Proposition et mise en œuvre de solutions	35 points

BTS SUPPORT À L'ACTION MANAGÉRIALE	SESSION 2020
E6 - Collaboration à la gestion des ressources humaines	Durée : 4 heures
Code sujet : SAMU6	Page 2 sur 16

Le groupement des Jonquilles

Fondé en 1978 par le Docteur Jean-Pierre Marceau, le groupement se compose aujourd'hui de six cliniques, d'un EHPAD (établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes) et d'un centre de formation professionnelle. La plus grande clinique, dans laquelle se trouvent la direction générale et l'ensemble des autres directions, se situe à Bordeaux. Les autres établissements sont implantés dans l'ensemble du département de la Gironde.

Ce groupement pluridisciplinaire propose une offre de soins quasi complète en exerçant toutes les spécialités de médecine, chirurgie et obstétrique en dehors de la chirurgie cardiaque, du traitement des grands brûlés et des greffes d'organes.

Au 1^{er} janvier 2020, l'ensemble des huit établissements comprend 1 735 salariés : 1 145 personnels soignants (médecins, infirmiers, aides-soignants...) et 590 personnels non soignants (secrétaire médicale, hôtesse d'accueil...) répartis dans 80 services et 14 pôles d'activité du groupement.

Au cours de ces deux dernières années, le groupement a connu une forte croissance d'activité avec une augmentation de 27 % des séjours hospitaliers et de 42 % des actes chirurgicaux. En 2019, il a enregistré 52 000 passages aux urgences, près de 4 200 accouchements, 49 000 interventions chirurgicales et 34 000 hospitalisations. Concernant les activités médicotechniques, le groupement des Jonquilles a réalisé près de 38 000 actes de radiologie externes sur cette même année.

Avec une capacité de près de 1 200 lits et places, le volume d'activité du groupement représente l'offre de soins privés la plus significative de la Gironde. Le groupement est toujours proactif dans la recherche et la mise en œuvre de nouvelles solutions de services au profit de la santé et du confort des patients. Par ailleurs, le développement de l'autonomie des équipes constitue un axe fort du management mis en œuvre.

L'accroissement soudain et rapide de son activité place la direction générale du groupement des Jonquilles dans une situation difficile pour répondre à la fois aux besoins des patients et aux demandes du personnel soignant et non soignant, de plus en plus sollicité.

BTS SUPPORT À L'ACTION MANAGÉRIALE	SESSION 2020
E6 - Collaboration à la gestion des ressources humaines	Durée : 4 heures
Code sujet : SAMU6	Page 3 sur 16

La Direction des Ressources Humaines

Dominique Decune est le directeur des ressources humaines du groupement depuis six ans. Face à la détérioration des conditions de travail du personnel engendrée par l'accroissement de l'activité, il a décidé dans un premier temps de mettre en place un plan d'action 2018-2023, inspiré du concept d'hôpital magnétique. Ce plan a pour objectif d'attirer de nouveaux talents et de fidéliser les personnels soignants afin de renforcer la performance du groupement. Pour ce faire, les actions portent notamment sur la dimension organisationnelle, dans un contexte budgétaire contraignant et compte tenu de difficultés de recrutement sur certains métiers sensibles (médical et paramédical).

Sa démarche prend appui sur trois engagements pour la période 2018-2023 :

- utiliser la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC) comme levier de fidélisation des salariés ;
- promouvoir la qualité de vie au travail ;
- améliorer la santé au travail et réduire les risques psycho-sociaux.

Par ailleurs, Monsieur Decune a entrepris depuis l'année 2019 une action d'amélioration des conditions de travail des personnels non soignants par la mise en place de l'application « SI-santé ».

Le système d'information de la direction des ressources humaines

Le groupement des Jonquilles est organisé autour d'un réseau interne sécurisé. Tous les services peuvent communiquer entre eux grâce à une messagerie électronique. Ils peuvent également partager des documents par le biais d'espaces dédiés et organisés grâce à des droits d'accès spécifiques.

Le site internet du groupement des Jonquilles est constitué de deux espaces :

- un espace en libre accès permettant de consulter toutes les informations relatives aux établissements ;
- un espace interne dont l'accès sécurisé permet au personnel et aux fournisseurs d'accéder à des informations spécifiques.

La gestion des matériels et logiciels utilisés au sein des établissements est confiée à une direction des systèmes d'information (DSI).

Pour la gestion des ressources humaines, le groupement des Jonquilles dispose d'un SIRH (système d'information des ressources humaines) permettant d'automatiser un certain nombre de tâches et d'en assurer le suivi (gestion administrative du personnel, plate-forme de formation dont *e-learning*, gestion des compétences et carrières, paie, gestion des temps et des activités, etc...).

BTS SUPPORT À L'ACTION MANAGÉRIALE	SESSION 2020
E6 - Collaboration à la gestion des ressources humaines	Durée : 4 heures
Code sujet : SAMU6	Page 4 sur 16

Pour les salariés non soignants, le groupement utilise l'application «SI-santé » depuis le 1^{er} janvier 2019. Élaborée par une société privée et reliée au SIRH, elle simplifie la relation entre les salariés non soignants et la fonction ressources humaines. Elle centralise toutes les informations utiles (fiches de paie, compteurs d'heures, etc.) et facilite l'envoi de documents et messages. Cette application est également utilisée par la direction des ressources humaines pour gérer les besoins en personnel non soignant et établir les plannings hebdomadaires.

La fonctionnalité « sondage d'humeur » de l'application offre la possibilité aux salariés non soignants de valider leur niveau de « bien-être » à la première connexion journalière. Ces données statistiques permettent à la direction des ressources humaines d'être informée de la perception de la qualité de vie au travail des personnels non soignants au sein des différents établissements.

Camille Pontin

Vous êtes Camille Pontin, Office Manager auprès du DRH depuis trois ans. Vous êtes l'interlocuteur(trice) des différentes directions pour assurer l'interface avec la direction des ressources humaines. Votre expertise en ressources humaines vous permet d'intervenir sur des problématiques RH concernant l'ensemble du personnel soignant et non soignant.

Vous avez assisté Dominique Decune dans la mise en place du plan d'action 2018-2023 destiné au personnel soignant.

Face aux évolutions récentes de l'activité, vous êtes sollicité(e) pour répondre aux enjeux en termes de gestion des ressources humaines générés par la croissance du groupe.

BTS SUPPORT À L'ACTION MANAGÉRIALE	SESSION 2020
E6 - Collaboration à la gestion des ressources humaines	Durée : 4 heures
Code sujet : SAMU6	Page 5 sur 16

PARTIE I : DIAGNOSTIC RELATIF À LA GESTION ET AU MANAGEMENT DES RESSOURCES HUMAINES

Depuis cinq ans, le groupement fait face à un accroissement constant de son activité en raison d'une augmentation importante de la population du département.

Soucieux du bien-être au travail de son personnel soignant, le groupement a mis en œuvre le plan 2018-2023 qui permet de favoriser le mieux vivre au travail. Des investissements importants ont été effectués pour cette catégorie de personnel qui a vu ses conditions de travail s'améliorer rapidement.

Parallèlement, le groupement a mis en place l'application «SI-santé» pour son personnel non soignant. S'agissant de cette catégorie de salariés, la direction des ressources humaines a été alertée d'une dégradation des conditions de travail depuis plusieurs semaines. Les résultats de la fonction « sondage d'humeur » de l'application « SI-santé » semblent confirmer cette situation. Par ailleurs, vous avez assisté à une vive discussion entre un infirmier et une hôtesse d'accueil.

Dominique Decune souhaite un état des lieux de la situation du groupement et il vous charge de l'analyser.

Travail à faire

Présentez de manière structurée, dans un rapport argumenté :

- **votre diagnostic des ressources humaines** portant sur les conditions de travail au sein du groupement des Jonquilles.
- **les propositions de solutions** en relation avec votre diagnostic. Vous apporterez les justifications nécessaires à la prise de décision.

BTS SUPPORT À L'ACTION MANAGÉRIALE	SESSION 2020
E6 - Collaboration à la gestion des ressources humaines	Durée : 4 heures
Code sujet : SAMU6	Page 6 sur 16

PARTIE II : PROPOSITION ET MISE EN ŒUVRE DE SOLUTIONS

Lors de la dernière réunion de direction, vous avez présenté votre analyse de la situation et vos propositions de solutions. Il en ressort notamment que le nombre de postes de secrétaire médical(e) est insuffisant compte tenu de la charge de travail à assurer. Par ailleurs, la dégradation du climat social au sein des établissements du groupement des Jonquilles est devenue préoccupante. Monsieur Decune vous charge de le seconder dans le processus de recrutement qu'il envisage.

Travail à faire

1) La conception d'une offre d'emploi

- a. Rédigez l'annonce d'offre d'emploi au poste de secrétaire médical(e) pour une embauche envisagée au 1^{er} septembre prochain.
- b. Justifiez la pertinence :
 - des caractéristiques du poste à pourvoir compte tenu du contexte dans lequel le recrutement intervient ;
 - des modes de diffusion de l'annonce.

Par ailleurs, Monsieur Decune vous informe que la prochaine réunion du comité social et économique (CSE) aura lieu le 28 mai prochain. À cette occasion, il souhaite présenter un bilan global de la qualité de vie au travail (QVT) des personnels non soignants aux représentants du personnel. Actuellement, la fonctionnalité « sondage d'humeur » de l'application « SI-santé » est beaucoup trop limitée, elle ne permet pas de mesurer la QVT dans toutes ses dimensions. Il vous demande de l'aider dans la préparation de cette réunion.

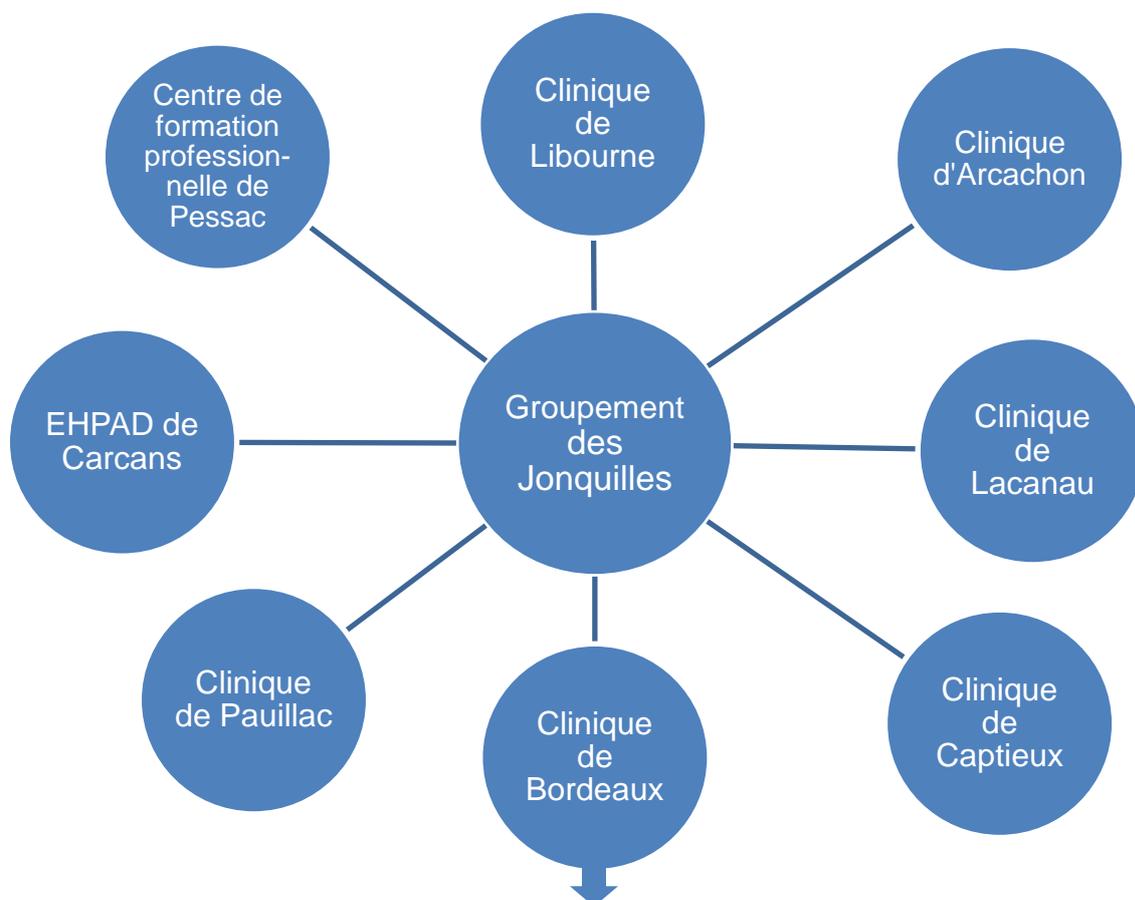
Travail à faire

2) La collecte d'informations relatives à la qualité de vie au travail

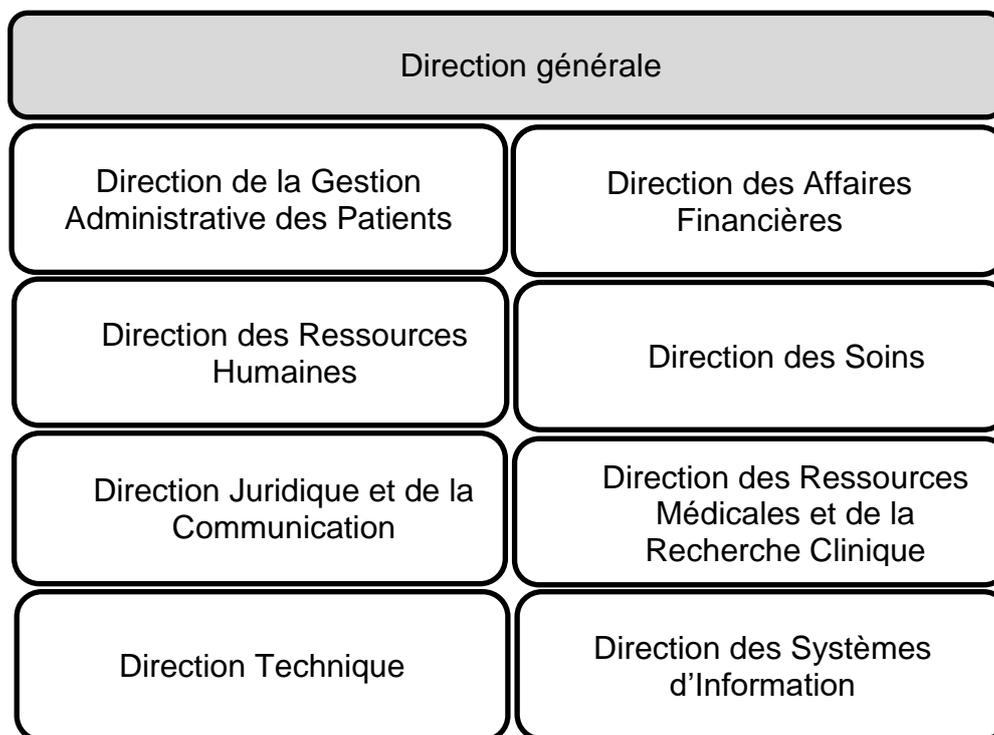
- a. Concevez un outil qui sera diffusé au personnel non soignant et qui permettra de recueillir le ressenti des salariés concernés sur leur qualité de vie au travail.
- b. Justifiez les choix opérés lors de l'élaboration de cet outil.

BTS SUPPORT À L'ACTION MANAGÉRIALE	SESSION 2020
E6 - Collaboration à la gestion des ressources humaines	Durée : 4 heures
Code sujet : SAMU6	Page 7 sur 16

Les 8 établissements du Groupement



La clinique de Bordeaux (siège social)



HOPITAL « AIMANT » CHERCHE PERSONNEL A FIDELISER

Le concept de « magnet hospitals » (hôpitaux « magnétiques » ou « aimants ») est né aux Etats-Unis au début des années 1980, en pleine pénurie de soignants. Trois décennies de recherche ont confirmé les bénéfices de cette approche.

Et si nous nous intéressions au travail sous l'angle du bien-être ? Telle est l'approche promue par les « magnet hospitals » (« hôpitaux magnétiques » ou aimants), des établissements capables d'attirer et de fidéliser du personnel qualifié. Le concept est né aux Etats-Unis au début des années 1980, en pleine pénurie de soignants. En étudiant des hôpitaux réputés pour leur attractivité, des chercheurs ouvraient un nouveau champ de recherche, dont le dynamisme ne s'est pas essoufflé depuis. « Ces travaux ont permis, entre autres, de déterminer quels contextes organisationnels et managériaux caractérisent ces établissements », indique Matthieu Sibé, maître de conférences en sciences de gestion à l'Institut de santé publique, d'épidémiologie et de développement (université de Bordeaux).

UNE CULTURE DU SOIN
CENTREE SUR LE
PATIENT ; UN
LEADERSHIP QUI MOTIVE
LES SOIGNANTS

Dès 1990, les professionnels se saisissent des premiers résultats : l'American Nurses Credentialing Center (le centre d'accréditation des infirmiers américains) élabore un label qui distingue les « hôpitaux magnétiques ». En 2015, environ 7 % des hôpitaux américains sont accrédités. Qu'est-ce qui caractérise de tels établissements ? « Déjà, une culture du soin centrée sur les besoins du patient. Ensuite, un leadership transformationnel, qui motive les soignants et leur donne envie de s'engager. Le management participatif, lui, les place en capacité d'agir sur leur travail. Quant au climat relationnel entre les médecins et les soignants, il doit permettre une collégialité dans la prise de décision : une relation sur un pied d'égalité, chacun dans son expertise », liste Matthieu Sibé. A cela s'ajoutent la reconnaissance de l'expertise des soignants, le développement de leur autonomie et de leur formation. Aussi, les effectifs doivent être adaptés à la charge de travail. [...]

Source : www.lemonde.fr – 16 janvier 2017

BTS SUPPORT À L'ACTION MANAGÉRIALE	SESSION 2020
E6 - Collaboration à la gestion des ressources humaines	Durée : 4 heures
Code sujet : SAMU6	Page 9 sur 16

Annexe 3 : Présentation de l'application « SI-santé » (interview d'un concepteur)

L'application « SI-santé » est dédiée aux personnels non soignants. Un sondage de l'humeur est proposé à chaque première connexion de la journée. Pour informer, communiquer, gérer, en dématérialisant les échanges, les établissements médicaux lancent une application mobile dédiée à l'ensemble des personnels non soignants.

Mme C. (journaliste) : D'où est venue l'idée de cette application ?

M. V. (concepteur de l'application) : L'idée de concevoir une application smartphone « dédiée » aux non soignants est née de plusieurs constats avec, en premier lieu, la nécessité de coordonner la mobilité des salariés sur un territoire. Ainsi, au regard des nouveaux enjeux opérationnels des établissements de santé, qui engendrent une mobilité ponctuelle ou partielle des personnels non soignants, la communication à distance avec le gestionnaire RH apporte un vrai plus. Ensuite, la souplesse et la réactivité des nouvelles technologies permettent d'optimiser une gestion du temps de travail impactée par des plannings de plus en plus complexes ou encore par l'évolution constante des structures de soins.

Mme C. (journaliste) : Comment fonctionne cette application ?

M. V. (concepteur de l'application) : L'application développée est un e-service permettant de faciliter et d'améliorer l'information et la communication entre les personnels non soignants et leur établissement de rattachement. Grâce à cet outil, les professionnels ont accès, de façon simplifiée, aux informations relatives à leur exercice professionnel au sein de leur établissement.

Mme C. (journaliste) : Les salariés peuvent donc consulter directement leur planning de travail sur l'application ?

M. V. (concepteur de l'application) : Oui, en effet, les salariés peuvent consulter leur planning de la semaine. Comme de nombreux établissements de santé sont maintenant organisés autour de plusieurs sites, il est souvent nécessaire de prévoir la possibilité de faire « bouger » les personnels non soignants d'un site à l'autre.

Cette application a donc une triple vocation :

1. Informer : les plannings de la semaine, les fiches de paie, les notes de service et les autres documents institutionnels sont par exemple disponibles dans l'application. Chaque mois, l'application met aussi à disposition les principaux compteurs de l'agent : solde RTT, solde congés, solde compteur horaire...
2. Communiquer : l'application embarque un module de type « fil de discussion » permettant à chaque personnel de discuter avec son cadre de santé, la direction générale ou encore la direction des ressources humaines.
3. Gérer : le personnel peut effectuer des démarches en ligne à tout moment : éditer une attestation de travail, formuler ses vœux de congés, de RTT...

BTS SUPPORT À L'ACTION MANAGÉRIALE	SESSION 2020
E6 - Collaboration à la gestion des ressources humaines	Durée : 4 heures
Code sujet : SAMU6	Page 10 sur 16

Annexe 4 : Informations internes – groupement des Jonquilles – Personnel non soignant - 2017 à 2019

Extrait de données sociales (source : SIRH)

Données sociales	2017	2018	2019
Effectif	550	565	590
Effectif cadres	102	107	111
Effectif non-cadres (*)	448	458	479
Effectif CDI	369	365	379
Effectif CDD	181	200	211
Démissions	4	6	14
Licenciements	5	5	6
Recrutements	22	27	32
Départs en cours de période d'essai	3	9	10

(*) Effectif non-cadres : ETAM (Employés Techniciens Agents de maîtrise) et ouvriers
Le statut de secrétaire médical(e) est assimilé ETAM.

Nombre de jours théoriques travaillés par an – Année 2019

Cadres	24 975
Non-cadres	107 775

Le personnel non soignant travaille 45 semaines par an.

La durée hebdomadaire de travail est de 35 heures par semaine sur 5 jours.

Le nombre de jours théoriques travaillés à l'année est égal à 132 750 pour l'année 2019 (590 salariés x 45 semaines x 5 jours).

Répartition des jours d'absence par motif – 2017 à 2019

Données sur l'absentéisme	2017		2018		2019	
	Cadres	NC(*)	Cadres	NC(*)	Cadres	NC(*)
Maladie	710	5 820	718	6 050	730	6 472
Accidents du travail et de trajet	324	2 292	328	2 315	334	2 364
Maternité / Paternité /Adoption	132	1 004	132	1 007	134	1 013
Formation	73	440	74	442	74	445
Autres motifs	80	618	80	620	81	623

NC(*) : Non-cadres

Annexe 5 : Indicateurs nationaux d'absentéisme dans le secteur hospitalier privé (personnel non soignant) – Année 2019

Motifs	%
Maladie	3,25
Accidents du travail et de trajet	1,08
Maternité / Paternité /Adoption	0,80
Formation	0,28
Autres motifs	0,53

Annexe 6 : Résultats du « sondage d'humeur » issus de l'application « SI-santé » de janvier à avril 2020

			
Janvier	372	59	159
Février	378	65	147
Mars	401	59	130
Avril	413	71	106

Annexe 7 : Discussion entre un infirmier et une hôtesse d'accueil

Philippe Giraud : « Carole, pourrais-tu me donner le nom du médecin qui suit Madame Soulan ? »

Carole Lupin : *d'un ton agacé* « Bonjour avant tout, non ? »

Philippe Giraud : *surpris* « Oh pardon, je suis vraiment désolé, je suis pressé et j'ai parlé trop vite... »

Carole Lupin : « Ça serait vraiment bien que vous n'oubliez pas les règles élémentaires de politesse les.... soignants. »

Philippe Giraud : « Les soignants ? Nous sommes une catégorie à part maintenant ? Que se passe-t-il Carole ? Il y a un problème ? »

Carole Lupin : « Je suis désolée si je semble un peu à cran mais je passe mon temps à faire des va-et-vient entre les différentes cliniques pour assurer les besoins des services !! Bien souvent, la charge de travail n'est pas la même, on nous demande toujours d'en faire plus ! La semaine dernière, j'ai été arrêtée trois jours par mon médecin ; j'étais exténuée et tellement stressée que j'avais des problèmes pour m'endormir. »

Philippe Giraud : « Ah oui, c'est vrai, j'ai entendu parler de votre nouvelle application « SI-santé » mais j'avais cru comprendre que c'était une véritable aide pour vous ? »

Carole Lupin : « Pour la gestion régulière de notre dossier RH, c'est effectivement une avancée car nous pouvons consulter notre planning pour la semaine. Mais la personne responsable des plannings peut voir en temps réel les absences au sein de chaque clinique et dès qu'il manque quelqu'un, on peut être désigné pour le remplacer dans un très court délai. De ce fait, nos plannings changent trop souvent ! Comme je n'habite pas à égale distance des six cliniques, je dois parfois parcourir près de 50 km pour me rendre sur mon lieu de travail, autant te dire que ça complique la vie de famille, sans parler du changement perpétuel d'interlocuteurs. Et je ne suis pas la seule dans ce cas, tous les personnels non soignants se plaignent de cette nouvelle organisation ! »

Philippe Giraud : « Effectivement... »

Carole Lupin : « Pour vous, les soignants, depuis la mise en place du plan 2018-2023, vous avez vu une amélioration de vos conditions de travail et nous, les non-soignants, nous avons l'impression d'avoir été oubliés. Pas plus tard qu'hier, j'ai eu une discussion au self avec la secrétaire médicale Virginie Civon. Elle m'a dit être submergée de travail, souvent obligée de rester plus tard à son poste, elle n'a même plus le temps de faire des pauses dans la journée ! »

Philippe Giraud : « Je comprends... vous avez parlé de cette situation à la direction ? »

Carole Lupin : « Oui, nous avons fait remonter les problèmes lors des entretiens individuels. Et puis, j'imagine qu'ils voient bien qu'il y a de plus en plus de départs et d'arrêts de travail... »

Un patient s'approche du guichet d'accueil.

Carole Lupin : « Excuse-moi Philippe, je suis à cran, j'ai peut-être été un peu vive. Je dois te laisser. » « Monsieur, que puis-je pour vous ? »

BTS SUPPORT À L'ACTION MANAGÉRIALE	SESSION 2020
E6 - Collaboration à la gestion des ressources humaines	Durée : 4 heures
Code sujet : SAMU6	Page 13 sur 16

Annexe 8 : Extrait de l'entretien annuel d'évaluation d'une secrétaire médicale (janvier 2020) avec Marie-Louise Dufau (supérieure hiérarchique)

Virginie Civon : « Bonjour Madame Dufau. »

Marie-Louise Dufau : *d'un ton chaleureux* « Bonjour Virginie, asseyez-vous. J'ai demandé à Pascal de vous remplacer au standard, nous avons une heure et demie devant nous pour parler de vous. Vous n'êtes pas nouvelle, vous connaissez le principe de cet entretien, on fait le point ensemble sur l'année écoulée, on fixe les objectifs et les moyens à mettre en œuvre pour l'année 2020. Cela vous convient-il ? »

Virginie Civon : « Tout à fait, j'ai apporté le document que vous m'aviez demandé de compléter, par quoi commence-t-on ? »

Marie-Louise Dufau : « J'aimerais tout d'abord que vous me donniez votre analyse, votre point de vue sur cette année 2019. »

Virginie Civon : « Eh bien... (*un peu hésitante*) ... d'une façon générale, j'apprécie toujours autant ce que je fais, mon travail m'intéresse, le contact avec les patients est agréable, mais... comment dire... voilà, je me sens un peu débordée, j'ai le sentiment de ne pas faire les choses à fond, j'ai souvent peur de prendre du retard... Bien que ce ne soit pas le sujet de notre entretien, je tiens à vous dire que l'on n'a même plus le temps de trouver des moments pour échanger avec nos collègues, ni même avec les médecins. L'ambiance n'est plus la même. »

Marie-Louise Dufau : « Oui je comprends bien, on travaille souvent dans l'urgence. Il est vrai qu'en plus, en ce moment, le nombre de patients augmente régulièrement. »

Virginie Civon : « C'est vrai, c'est incroyable ! Nous n'arrêtons pas du début à la fin de notre service. Avec les collègues nous en avons parlé et nous sommes tous d'accord pour dire que nous ne pouvons pas faire toutes les tâches qui nous incombent chaque jour. Avant, nous arrivions à rattraper notre retard le jour suivant mais depuis plusieurs mois c'est impossible. »

Marie-Louise Dufau : « Si je résume, vous vous sentez un peu débordée et le groupement vit une période de croissance. Dans le cadre de la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC), Monsieur Decune a envisagé de recruter plusieurs personnes, mais n'a pas encore réfléchi aux tâches qu'il pourrait leur confier. Quel est votre sentiment sur ce point ? »

Virginie Civon : « Pour ma part, je pense qu'il faudrait un profil équivalent au mien, un profil de secrétaire médicale ayant déjà travaillé au moins trois ans dans une structure équivalente à la nôtre. »

Marie-Louise Dufau : « Oui, effectivement, ce sont des profils polyvalents qui permettent une mobilité sur plusieurs postes et pour lesquels une expérience minimum de trois ans me paraît requise... »

Virginie Civon : *la coupe* « ... À ce sujet, je voulais vous parler de l'application « SI-santé » et de l'option permettant de nous affecter sur les 6 cliniques selon les besoins de service. Nous, les non soignants, nous sommes exténués par tous ces déplacements... »

Marie-Louise Dufau : *gênée* « ... Oui, oui... je sais... J'en ai entendu parler par différents biais. Nous réfléchissons à des solutions qui pourraient convenir à tout le monde... si vous le voulez bien, reprenons sur le profil à recruter.... »

BTS SUPPORT À L'ACTION MANAGÉRIALE	SESSION 2020
E6 - Collaboration à la gestion des ressources humaines	Durée : 4 heures
Code sujet : SAMU6	Page 14 sur 16

M1609 - Secrétariat et assistantat médical ou médico-social

➤ Appellations

- Assistant médico-administratif / Assistante médico-administrative
- Secrétaire médical / médicale
- Secrétaire médical / médicale vétérinaire
- Secrétaire médicosocial / médicosociale
- Technicien / Technicienne de l'information médicale - TIM
- Technicien administratif et social / Technicienne administrative et sociale
- Télésecrétaire médical / médicale

➤ Définition

Accueille et renseigne les patients, planifie les activités (agenda des consultations, admission, ...) et assure le suivi administratif (dossiers médicaux, convocations, ...) du cabinet médical, du service hospitalier, ...

Peut effectuer des opérations de gestion comptable et budgétaire.

Peut coordonner une équipe.

➤ Accès à l'emploi métier

Cet emploi/métier est accessible avec un diplôme de niveau Bac (Bac technologique, professionnel, ...) à Bac + 2 en secrétariat ou sciences médico-sociales.

Il est également accessible avec un BEP dans le secteur tertiaire complété par une expérience professionnelle dans le secteur médical.

La maîtrise de l'outil bureautique (traitement de texte, tableur, ...) est exigée.

➤ Conditions d'exercice de l'activité

L'activité de cet emploi/métier s'exerce au sein de cliniques, hôpitaux, laboratoires d'analyses médicales, cabinets médicaux, de radiologie, maisons de retraite, caisses d'assurance maladie, ... en relation avec différents services (administratifs, médico-techniques, service de l'administration judiciaire, ...).

Elle varie selon le type de structure (laboratoire, hôpital, clinique privée, Direction Départementale des Affaires Sanitaires et Sociales -DDASS-, ...).

Elle peut s'exercer les fins de semaine et jours fériés.

➤ Compétences de base

- Assurer un accueil téléphonique
 - Accueillir et renseigner le patient sur les horaires de réception, les possibilités de rendez-vous, le déroulement de l'examen
 - Actualiser le dossier médical du patient
 - Organiser le planning des activités
 - Saisir des comptes rendus d'actes médicaux
 - Réaliser des démarches médico administratives
 - Tenir à jour les dossiers médico-administratifs des patients
 - Modalités d'accueil
 - Terminologie médicale
 - Nomenclature des actes médicaux
 - Mode de prise en charge des actes médicaux
 - Techniques de saisie avec dictaphone
 - Normes rédactionnelles
 - Méthode de classement et d'archivage
 - Outils bureautiques
- Utilisation d'outils collaboratifs (planning partagé, web conférence, réseau social d'entreprise, ...)
- Conseiller le patient lors de démarches administratives (constitution de dossiers, remplissage de formulaires)
 - Effectuer la déclaration d'actes médicaux auprès d'organismes spécifiques
 - Encaisser des actes médicaux
 - Transmettre les coordonnées des personnels médicaux d'astreinte ou de garde

➤ Compétences spécifiques

- Procéder à l'enregistrement, au tri, à l'affranchissement du courrier
- Réaliser une veille documentaire (collecte, analyse etc.)
- Renseigner des documents médico-administratifs
- Contrôler la conformité du codage des données
- Grille de codification Sécurité Sociale

BTS SUPPORT À L'ACTION MANAGÉRIALE	SESSION 2020
E6 - Collaboration à la gestion des ressources humaines	Durée : 4 heures
Code sujet : SAMU6	Page 15 sur 16

- Suivre un appel d'offres
- Réaliser une gestion budgétaire
- Réaliser une gestion comptable
- Gestion administrative
- Gestion comptable
- Définir des besoins en approvisionnement
- Préparer les commandes
- Suivre l'état des stocks
- Gestion des stocks et des approvisionnements
- Coordonner l'activité d'une équipe
- Organisation et planification des activités

➤ **Environnements de travail**

- Cabinet médical
- Caisse d'assurance maladie
- Centre d'imagerie médicale
- Direction départementale des affaires sanitaires et sociales
- Direction Régionale des Affaires Sanitaires et Sociales
- Etablissement médical (hôpital, clinique, ...)
- Institut de médecine légale
- Laboratoire d'analyses médicales
- Service de santé au travail
- Tribunal d'instance

➤ **Mobilité professionnelle**

Emplois / Métiers proches

M1609 - Secrétariat et assistantat médical ou médico-social

- Toutes les appellations

J1303 - Assistance médico-technique

Assistant / Assistante en cabinet médical

Assistant / Assistante médico-technique

M1609 - Secrétariat et assistantat médical ou médico-social

- Toutes les appellations

M1607 - Secrétariat

Toutes les appellations

Emplois / Métiers envisageables si évolution

M1609 - Secrétariat et assistantat médical ou médico-social

- Toutes les appellations

D1405 - Conseil en information médicale

Délégué / Déléguée pharmaceutique

M1609 - Secrétariat et assistantat médical ou médico-social

- Toutes les appellations

K1205 - Information sociale

Toutes les appellations

M1609 - Secrétariat et assistantat médical ou médico-social

- Toutes les appellations

K2111 - Formation professionnelle

Formateur / Formatrice secrétariat assistantat

M1609 - Secrétariat et assistantat médical ou médico-social

- Toutes les appellations

M1608 - Secrétariat comptable

Toutes les appellations

Pôle emploi - Direction Générale Fiche ROME M1609

Source : Site internet pôle emploi (juin 2019)

BTS SUPPORT À L'ACTION MANAGÉRIALE	SESSION 2020
E6 - Collaboration à la gestion des ressources humaines	Durée : 4 heures
Code sujet : SAMU6	Page 16 sur 16