

# Préparer un titre professionnel

## SECRÉTAIRE ASSISTANT MEDICO-SOCIAL



V23.1

Maj 03-23

RNCP36805

### OBJECTIF :

Acquérir les compétences professionnelles pour exercer le métier de secrétaire assistant medico-social et se préparer à l'obtention du titre professionnel.

### PRÉREQUIS :

Etre titulaire d'un niveau 3 ou équivalent ou justifier d'une expérience significative ou valider les tests d'entrée en français et mathématiques.

### DURÉE :

777 h en centre / 210 h en stage entreprise / 6h examen

Lieu :

Espace Emeraude 33150 CENON

Secrétariat / Assistanat / Médicosocial

### Objectifs de compétences professionnelles\* :

1. Produire des documents professionnels courants
2. Communiquer des informations par écrit
3. Assurer la traçabilité et la conservation des informations
4. Accueillir un visiteur et transmettre des informations oralement
5. Planifier et organiser les activités de l'équipe
6. Renseigner et orienter le public dans un service sanitaire, médico-social ou social
7. Planifier et gérer les rendez-vous de patients ou d'usagers
8. Assurer la prise en charge médico-administrative et sociale du patient ou de l'utilisateur
9. Retranscrire des informations à caractère médical ou social
10. Assurer le suivi et la mise à jour des dossiers de patients ou d'utilisateurs
11. Coordonner les opérations liées au parcours du patient ou de l'utilisateur
12. Elaborer et actualiser des tableaux de suivi dans un service sanitaire, médico-social ou social

### Méthode pédagogique et encadrement :

- Méthodes démonstrative, active, expérientielle, interrogative et apprentissage par problèmes.
- Ces méthodes mettent l'accent sur des démonstrations techniques, procédures et compétences, sur des activités pratiques, des situations professionnelles réelles, des résolutions de problèmes concrets et encouragent la réflexion sur des situations professionnelles
- Formation présentielle animée par des formateurs professionnels dont les compétences techniques, professionnelles et pédagogiques ont été validées selon les critères qualité d'Aptitudes 21 et apprentissage sur plateforme pédagogique 70h
- Cours vidéo, qcm, exercices pratiques.

### Modalités d'évaluations :

- Exercices pratiques progressifs
- Echanges / questionnements
- Observations directes
- QCM
- Mise en situation / Atelier
- Examen blanc
- Livret de suivi en entreprise
- Audit fin de formation

### Moyens matériel :

- PC dernière génération
- Logiciels bureautique
- Vidéo projecteur
- Tableaux

# Préparer un titre professionnel

# **SECRÉTAIRE ASSISTANT**

# **MEDICOSOCIAL**



## **Moyens de suivi et validation de la formation :**

- Feuille de présence émargée par demi-journée
- Livret de suivi de stage en entreprise
- Attestation de formation
- Titre professionnel du Ministère du travail du plein emploi et de l'insertion sous réserve de l'évaluation du jury lors de la session de validation

## **Certification :**

- Libellé de la certification : TP - Secrétaire assistant médico-social
- Code RNCP : 36805
- Nom du certificateur : Ministère du travail du plein emploi et de l'insertion
- Date d'enregistrement de la certification : 30/12/2015
- Niveau de qualification : 4 (bac)
- Validation partielle :
  - CCP1 - Assister une équipe dans la communication des informations et l'organisation des activités
  - CCP2 - Assurer l'accueil et la prise en charge administrative du patient ou de l'utilisateur
  - CCP3 - Traiter les dossiers et coordonner les opérations liées au parcours du patient ou de l'utilisateur

## **Examen :**

- Mise en situation professionnelle 5h15  
dont mise en situation écrite 4h30  
et mise en situation orale 45 mn
- Entretien technique 30 mn
- Entretien final 15 mn

## **Type d'emplois accessibles :**

- secrétaire médical
- secrétaire médico-social
- secrétaire social
- assistant médico-administratif
- assistant médical
- secrétaire hospitalier
- télésecrétaire médical

## **Statistiques France Compétences 2016 :**

- Taux d'insertion global à 6 mois : 72%
- Taux d'insertion dans le métier visé à 6 mois : 58%

# Secrétaire assistant médioco-social

## Programme

### 84h **Communication écrite** (1,2,6,9)\*

#### Optimiser ses écrits professionnels 21h (1,9)\*

Les objectifs  
Informar, proposer, réclamer, gérer...  
Organisation du texte  
Choisir un plan en fonction de l'objectif  
Construire en paragraphes  
Utiliser les différents procédés pour écrire ce qui est utile à la compréhension du message  
Les règles de la lisibilité  
La lisibilité typographique, rédactionnelle  
Présenter son courriel  
Rédiger et mettre en valeur ses idées  
Choisir son registre de langue, la justesse de ton, articuler ses idées  
Mettre en valeur son texte par la présentation  
Entraînement à la rédaction  
Mémos, lettres, notes, rapport...

#### Prise de notes 14h (2,6,9)\*

Auto-analyse  
Test de prise de notes  
Analyse de son propre système de prise de notes  
Les points forts, les points faibles  
Apprendre à noter l'essentiel  
Comprendre l'objectif avant de noter  
Noter uniquement en fonction de l'objectif  
Repérer les mots clés  
Mettre en pratique les procédés d'écriture synthétique  
Maîtriser les abréviations, sigles, acronymes  
Utiliser les signes topographiques  
Utiliser des symboles, des codes de langue  
Noter de façon phonétique, connaître les racines  
Choisir les procédés qui conviennent le mieux  
Entraînement à la prise de notes au téléphone, en face à face, en réunion  
Relire et exploiter ses notes  
Relire à voix haute  
Être relu pour une exploitation future  
Synthétiser oralement et par écrit

#### Rédiger un compte rendu 14h (2,9)\*

Se préparer à recevoir l'information  
S'informer et se documenter  
Mise en condition intellectuelle et matérielle  
Exploiter la prise de notes  
Regrouper et reclasser les idées  
Distinguer l'essentiel du superflu  
Structurer le compte rendu  
Hiérarchiser les idées  
Distinguer «le pour information» du «pour action»  
Rédiger le compte rendu  
Appliquer les règles de lisibilité

Mettre en valeur les titres et sous-titres  
Connaître les mentions obligatoires  
Adopter un style cohérent  
Contrôler avant diffusion

#### Se réconcilier avec l'orthographe 21h (1,9)\*

Conjugaison  
Conjuguer les verbes réguliers astuces, aide mémoire  
Conjuguer les verbes irréguliers : caractéristiques  
Les quatre formes pour conjuguer un verbe  
Les accords  
Accord du verbe avec le sujet  
Les cas particuliers : «qui»  
Féminin et pluriel des mots simples, composés  
Accord des participes passés  
Infinitif ou non  
Sans auxiliaire  
Avec «être» / Avec «avoir»  
Les cas particuliers  
Les doubles lettres  
Autour des différentes lettres de l'alphabet  
Particularités  
Ecrire les chiffres en lettres  
Le pluriel avec les traits d'union  
Les accents aigu, grave, circonflexe, tréma  
Les mots pièges : même, leur, quelque, tout, ce/se, ci-joint...

#### Mieux communiquer par e-mail 14h (2)\*

Définir son objectif de communication  
Apprendre à se mettre à la place du destinataire  
Savoir déployer les moyens pour que le mail soit lu  
Proposer un titre attrayant et définir un contenu synthétique  
L'intention du message : informer ? Faire agir ?  
Réclamer ? Remercier ?  
Structurer ses messages  
Organiser ses idées en plan  
Apprendre à placer son sujet en perspective  
Opter pour la bonne argumentation  
Construire des paragraphes courts  
Adopter un style pertinent  
Gérer sa messagerie

### 14h **Communication orale** (4,6)\*

#### Mieux communiquer à l'oral

Bilan  
Faire le point sur son comportement à l'oral  
Détecer ses points forts  
Les aspects à travailler  
Préparation  
Se préparer physiquement pour transformer l'énergie du trac  
Se mobiliser mentalement

Comprendre et s'adapter à son interlocuteur  
Les principes d'écoute et de reformulation  
Développer sa présence pour porter un message  
Réussir à l'oral  
La communication non verbale : utiliser la voix, le regard, la posture...  
L'art de l'accroche  
L'improvisation

### 35h **Organisation** (1,2,3,4,5,6,8,9,CT)\*

#### Gestion du temps 14h (1,2,3,4,5,6,8,9,CT)\*

Faire le point sur son organisation et la façon de gérer son temps  
Dresser le bilan de sa situation  
Utiliser les outils efficaces pour gérer son travail  
Visualiser son activité et ses résultats à travers une grille de suivi  
Optimiser son organisation  
Développer des comportements gagnants  
Repérer les obstacles personnels à une bonne organisation du travail

#### Organisation et coordination des activités (5)\* Maîtriser et organiser les activités quotidiennes 21h

Fixation et fractionnement des objectifs  
Hiérarchisation des priorités  
Création d'une liste de tâches  
Savoir filtrer, distinguer l'essentiel, l'urgent, l'accessoire  
Cas pratique : technique de planification  
**Mieux travailler avec les autres**  
La polyvalence, le partage des tâches  
Savoir gérer le temps commun et déléguer efficacement  
Optimiser l'organisation des réunions, des déplacements et des entretiens  
Le travail inter-services et avec l'extérieur  
Penser système et développer la synergie avec les autres  
Planifier et organiser les activités  
Etablir une feuille de route  
Communiquer avec efficacité  
**Respecter les contraintes budgétaires**  
Etablir le budget  
Suivre le budget  
Contrôler le budget, les notes de frais...  
Gérer les écarts  
**Être opérationnel pour résoudre un imprévu**  
Se mettre en bonne condition pour résoudre un imprévu, un problème  
Comment réagir en situation d'urgence  
Analyser et tirer des leçons des problèmes rencontrés

\*Les chiffres (1, 2, 3 ...) correspondent à la compétence professionnelle associé au module, se référer à la page 1, rubrique «objectifs de compétences professionnelles»  
CT = Compétences Transversales du référentiel emploi activités compétences.

# Secrétaire assistant médiaco-social

## Programme

### 70h **Techniques et méthodes** (2,3,6,7,8,9,10,11, 12, CT)\*

#### **Classement et archivage 7h (3,9)\***

Les méthodes de classement  
Les modes de classement  
Comprendre la vie d'un dossier  
Durée légale et pratique de conservation

#### **Gestion documentaire 14h (3,10,CT)\***

Les documents  
Identifier et inventorier les documents : type, contenu...  
Comprendre le circuit d'un document  
La notion de dossier et les notions afférentes  
Le cycle de vie des documents : archives courantes, durée d'utilité, durée légale de conservation  
Analyse documentaire  
Nature et contexte des informations à analyser  
Résumé et synthèse en fonction des contenus et du mode de production  
Rédaction de notices  
Structuration, vocabulaire, lisibilité  
Indexation  
Principes de l'indexation des documents  
Les finalités de l'indexation  
Les différents types de mots et leur normalisation

#### **Analyse et présentation des résultats 7h (12)\***

Recenser les points essentiels à mettre en valeur  
Choisir la forme de présentation  
Méthode pour présenter des documents textuels, quantitatifs, chiffrés, graphiques  
Présentation sous forme de tableau  
Quand et pourquoi utiliser un tableau ?  
Les tableaux de textes  
Les tableaux de chiffres  
Les tableaux simples  
Les tableaux à double entrée  
Les schémas  
Quand et comment présenter sous forme de schémas ?  
Avantages et inconvénients  
Présentation sous forme de graphique  
Préparer son graphique  
Cerner population et objectif  
Déterminer les intervalles de variation de la variable  
Procéder au relevé des données  
Choisir le type de graphique

Construire le graphique : échelle, unité, légende, couleur, source  
Analyse  
Présenter ses résultats  
Apporter des éléments de comparaison  
Argumenter et valoriser ses résultats

#### **Mise en oeuvre des processus 7h (7,8,10,11)\***

Les processus  
Définition  
Les composantes (acteurs, tâches, flux d'information, délais, règles)  
Analyse et stratégie  
Le diagramme de flux  
Notion de flux  
Tracé du diagramme de flux  
Modélisation d'un processus  
Le schéma postes / documents  
La fiche de processus  
Le logigramme (ou ordigramme)  
Principe et intérêts  
Construction (applications informatiques)  
La fiche de tâche

#### **Collecte d'informations 14h (2,3,8,9)\***

Information généralités  
Connaître les réseaux de communication  
Caractériser l'information  
Mesurer la qualité de l'information  
Recenser les sources d'informations internes  
Exploiter les sources d'information externes  
Les méthodes de collecte  
Les différentes méthodes  
Concevoir un questionnaire  
Mettre en œuvre une enquête

#### **Organiser une veille 14h (3)\***

Comprendre les enjeux de la veille  
Définir les objectifs d'une veille  
Mettre en place une méthodologie  
Panorama des sources d'informations  
Définir et activer son réseau  
Utiliser les outils de surveillance  
Analyser et interpréter l'information

#### **Gestion des approvisionnements 7h (6)\***

Gestion des stocks de fourniture  
Choisir un fournisseur  
Négocier les tarifs

### 21h **Relation avec les autres** (4,6)\*

#### **Ecoute active 14h (4, 6)\***

L'importance d'une écoute de qualité  
Les clefs du dialogue  
Le contexte de la relation d'écoute

Les techniques de l'écoute active

#### **Gestion des réclamations en contexte médiaco-social 7h (6)\***

Comprendre l'état d'esprit et les attentes de l'interlocuteur insatisfait  
Écouter et prendre en compte le mécontentement  
Utiliser le meilleur canal pour traiter la réclamation  
Adopter les comportements efficaces  
Repérer les comportements inefficaces  
S'appuyer sur ses ressources personnelles : écoute, assertivité  
Proposer une solution immédiate ou différée  
S'entraîner aux techniques qui favorisent le dialogue : empathie, questionnement et reformulation  
Restaurer un climat de confiance  
Respecter les règles d'identitovigilance

### 202h **Bureautique** (1,2,3,5,6,8,9,10,12)\*

#### **Windows 14h (1,3, 8, 9)\***

Gestion de l'environnement  
Fonctionnalités de l'environnement  
Création de dossier, sous dossiers  
Organisation des fichiers  
Recherches  
Mise à jour et sécurité

#### **Maitrise du clavier et frappe rapide 20h (1,9)\***

Le poste de travail  
Aménagement du poste de travail  
Installation au poste de travail  
Apprentissage du clavier alphabétique et numérique  
Positionner correctement vos doigts  
Mémoriser le clavier  
Développer la souplesse et la flexibilité de vos doigts  
Saisir avec les 10 doigts : frappe dite à l'aveugle  
Connaître les raccourcis claviers et les codes ASCII  
Gagner en vitesse  
Révision des normes de ponctuation et de typographies  
Les majuscules  
La ponctuation et la double ponctuation  
La mise en page  
La mise en forme  
La typographie  
Évaluations régulières  
Dictée entre 15 et 20 mots/mn

#### **Word 42h (1, 8, 9)\***

Prise en main du traitement de texte  
Saisie, mise en forme, mise en page

\*Les chiffres (1, 2, 3 ...) correspondent à la compétence professionnelle associé au module, se référer à la page 1, rubrique «objectifs de compétences professionnelles»  
CT = Compétences Transversales du référentiel emploi activités compétences.

# Secrétaire assistant médiaco-social

## Programme

Les tabulations  
Les insertions automatiques, d'objets  
Les tableaux  
Le publipostage  
Gestion de documents longs

### Excel 42h (1,5,6,12)\*

Prise en main du tableur  
Mise en page, saisie et mise en forme  
Les calculs  
Les tableaux, les graphiques  
Les bases de données  
Les fonctions  
Les tableaux croisés dynamiques  
Exploiter une base de données  
Organiser ses données dans un tableur  
Trier et filtrer des tables selon plusieurs critères de manière personnalisée  
Mettre en place des tableaux croisés dynamiques à une, deux ou trois dimensions

### Excel statistiques/ Tableau de suivi 14h (12)\*

Fonctions statistiques de base afin de valoriser vos données  
Étude de la tendance centrale et de la variabilité des données  
Application avec les fonctions d'Excel  
Synthèse graphique  
L'application avec les fonctions graphes d'Excel  
Mesure de la liaison entre deux ou plusieurs variables  
Application pratique à des cas types  
Notions mathématiques  
Calcul de proportions, de structures  
Calcul d'évolution (d'une quantité, d'un ratio)

### Excel devis / facturation 7h (8)\*

Concevoir un modèle de devis / facture  
Les mentions obligatoires  
Intégrer les calculs automatisés  
Appliquer une TVA  
Calculer un prix TTC en HT

### Excel graphiques 7h (12)\*

Les graphiques  
Création et déplacement d'un graphique  
Gestion d'un graphique  
Sélection d'éléments d'un graphique  
Ajout et suppression d'éléments  
Mise en forme des éléments du graphique  
Modification des éléments texte du graphique  
Légende et zone de traçage  
Modification des étiquettes de données  
Séries de données et axes d'un graphique  
Gestion des séries

Les options des types de graphiques  
Gestion des modèles de graphique  
Création d'un graphique de type carte 2D  
Création de graphiques sparkline  
Gestion de graphiques sparkline  
Impression et mise en page d'un graphique

### Powerpoint 14h (1)\*

Prise en main du logiciel  
Saisie et mise en forme de textes  
Le mode diapositive  
Le diaporama

### Gestion de la messagerie Outlook 14h (1,2,3,6)\*

Notions de base  
Envoi / réception de messages  
Agenda  
Prise de rendez-vous, réunion  
Les contacts  
Les tâches

### Internet 7h (2,3,5)\*

Concepts  
Premiers pas  
Navigation  
Paramétrages  
Téléchargements  
Sécurité

### Outils collaboratifs 7h (1,2,3,6,10)\*

Les outils Google  
Organiser les contacts  
Synchroniser et partager des documents  
Gérer des agendas  
Créer des formulaires  
Communication instantanée

### 14h Gantt Project (5)\*

**Gestion de projets et outils**  
Définir un projet, les acteurs et leurs rôles  
Prendre en main les outils de gestion de projet  
**Installation de GanttProject**

### Créer / Ouvrir un projet

Création d'un plan projet, éléments du projet.  
Planification  
Décomposer un projet en tâches et phases  
Ordonner les tâches, définition des liaisons  
**Suivi de l'avancement du projet**  
Créer un état de référence, sauvegarde de la planification initiale

### Gestion des ressources

Créer une nouvelle ressource  
Créer de nouveaux rôles  
Affecter une ressource à une tâche  
Importer des ressources

### Générer des rapports

Mettre en forme le planning  
Imprimer le planning

7h

## Gérer les impayés et

### les relances (8)\*

Le circuit de paiement  
L'identification des causes du retard : savoir adapter son discours en fonction des causes  
L'adaptation du discours aux différents profils payeurs  
Les barrages et les objections  
Comment toucher l'interlocuteur « toujours absent » ?  
Les excuses de l'interlocuteur  
Comment répondre à chaque objection par un argumentaire préétabli ?  
Faire valoir les arguments juridiques  
Répondre à l'interlocuteur agressif  
Impliquer l'interlocuteur dans la recherche de la solution  
La conclusion de l'accord, l'engagement, la validation  
Assurer le suivi...  
De l'intention de payer au règlement définitif  
Déjouer les embûches créées  
Utiliser intelligemment un agenda de relance  
Utiliser ses alliés dans le recouvrement

29h

## Retranscrire des informations à caractère médical ou social (9)\*

**Saisir et mettre en forme des documents à caractère médical ou social 15h (9)\***  
Saisir et mettre en forme à partir d'enregistrements audio  
Saisir et mettre en forme des notes manuscrites  
Saisir et mettre en forme des courriers

### Correspondance médicale 14h (9)\*

Le courrier médical  
L'e-mail  
Le compte rendu médical  
Les CERFA

42h

## Accueil et prise en charge du patient et de l'utilisateur (4,6,7,11)\*

**Renseigner et orienter le public dans un service sanitaire, médiaco-social ou social 14h (6)\***  
Renseigner un interlocuteur à l'occasion d'une consultation, d'un examen, d'une admission ou pour une communication d'information  
Renseigner en respectant les règles d'identitovigilance  
Recueillir et transmettre des informations

\*Les chiffres (1, 2, 3 ...) correspondent à la compétence professionnelle associé au module, se référer à la page 1, rubrique «objectifs de compétences professionnelles»  
CT = Compétences Transversales du référentiel emploi activités compétences.

# Secrétaire assistant médico-social

## Programme

strictement nécessaires  
Mesurer l'urgence des situations  
Désamorcer les tensions et conflits  
Gérer le flux et l'attente des patients ou usagers

### Accueillir un visiteur et transmettre des informations 14h (4,6,7)\*

Accueillir des patient ou usagers  
Orienter l'interlocuteur conformément aux procédures  
Traiter les appels entrants et sortants  
Assurer la transmission des messages  
Planifier et confirmer des rendez vous dans le respect de la législation, et des règles d'identitovigilance  
Définir les délais en considération de la spécificité des demandes et de la chronologie des actes  
Définir les délais et fixer les dates de rendez vous en mesurant l'urgence de la situation  
Assurer la gestion des agandas des praticiens et intervenants de l'équipe  
Gérer le flux des demandes en respectant la qualité des appels

### Coordonner les opérations liées au parcours du patient ou de l'usager 14h (11)\*

Identifier, coordonner et programmer des actions à mettre en oeuvre  
S'assurer de la mise à disposition des moyens et ressources  
Effectuer les réservations requises  
Optimiser les plannings  
Tenir compte des impératifs d'organisation  
Participer aux réunions de coordination  
Rédiger un ordre du jour  
Rédiger un compte rendu de réunion  
Assurer la transmission des informations aux interlocuteurs concernés

### 21h Organisation administrative et réglementaire du secteur (11)\*

#### Le secteur sanitaire, social et medico social

Connaître les différentes structures du secteur  
Présentation des différents statuts  
Autorisation et accréditation  
Les professionnels du secteur social et médical

#### Organisation administrative et juridique

Principe de décentralisation et de déconcentration  
La fonction publique hospitalière  
L'organisation des institutions de santé depuis la loi du 21 juillet 2009 HPST  
Rôle et missions de l'ARS

### 21h Prise en charge du risque santé (8)\*

Les différentes branches du risque santé  
Maladie / maternité / invalidité / Décès / AT / MP  
Les différents régimes de la sécurité sociale  
Général / MSA/SSI et les régimes spéciaux  
Le parcours du patient :  
système de remboursement des soins  
carte vitale  
régime de base  
ticket modérateur  
participation forfaitaire  
franchise médicale  
forfait hospitalier  
transport sanitaires  
Les complémentaires, assurances privées, mutuelles et prévoyance  
Les dispositifs d'aide : PUMA / CMU-C / AME et ACS  
La permanence des soins : le PASS

### 14h Le service public hospitalier (11)\*

Les missions et distinction des statuts juridiques et administratifs  
(FHP / Privé / ESPIC)

#### Organisation et fonctionnement du public :

Conseil de surveillance  
Directoire et organes de concertation

#### Organisation et fonctionnement du privé :

Groupes de santé  
GIE et Direction  
Le financement par activité :  
MCO / T2A et CCAM

### 7h Droits des usagers (6)\*

Les droits des usagers  
La personne de confiance

Le consentement éclairé  
La prise en charge de la douleur  
La loi Léonetti  
Les instances représentatives :  
CRUQ-PC et CVS  
Les chartes de la personne hospitalisée, de l'enfant, des personnes âgées ou en situation de handicap

### 14h Santé au travail (8)\*

Le fonctionnement de la médecine du travail  
Programmation des VIP, examen médical d'aptitude, visites de pré-reprise et de reprise, les visites à la demande

### 7h Le dossier médical (10)\*

Renseigner et tenir un dossier médical  
Le contenu et la tenue du dossier d'hospitalisation  
de la fiche d'observation  
du DMST  
du DMP  
Transmission, conservation et archivage  
Le dossier médical en psychiatrie  
Le dossier numérique  
Le patient traceur  
Assurer la mise à jour et le suivi des dossiers  
Répondre aux demandes d'accès aux dossiers conformément à la réglementation  
Classer et archiver les dossiers en veillant à leur sécurité et en tenant compte des délais légaux de conservation

### 70h Terminologie (6,9)\*

Les sigles et abréviations médicosociales  
Approche de la terminologie médicale  
Compréhension de la structure des mots  
Préfixe / Racine / Suffixe  
Termes anatomiques  
Sigles et abréviations du secteur social  
Le vocabulaire en fonction des spécialités  
**Module réalisé sur plateforme pédagogique**

\*Les chiffres (1, 2, 3 ...) correspondent à la compétence professionnelle associé au module, se référer à la page 1, rubrique «objectifs de compétences professionnelles»  
CT = Compétences Transversales du référentiel emploi activités compétences.

# Secrétaire assistant médico-social

## Programme

Vérification de l'emploi du futur :  
promesses, engagements

49h

### Dossier Professionnel

(1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12)\*

Mise en place d'une activité professionnelle  
Description des opérations  
Mise en place des moyens  
Réalisation des tâches  
Préparation de la documentation  
Evaluations en cours de formation

21h

### Les politiques sociales

(6)\*

#### Les politiques sociales en France

La mise en place des politiques sociales en France

Les acteurs de la cohésion sociales

Les services des collectivités territoriales

#### Les politiques sociales en faveur des personnes handicapées

Réforme de la dépendance

Le schéma départemental en gérontologie

Evaluation de la dépendance et la grille AGGIR

Les aides : APA / ASPI / ASPA et aide sociale

Les services à domicile

#### Les politiques familiales

La loi du 11 février 2005

La MDPH : fonctionnement et prestations

Les établissements médico-sociaux pour adultes et enfants

#### Les politiques en faveur de l'insertion et de l'emploi

Les différents acteurs et partenariats : UNAF / HCF / CNAF et CAF

La protection médico-sociale de l'enfant : ASE / PMI et REAAP

Les prestations familiales

#### Les politiques en faveur de l'insertion et de l'emploi

Les acteurs de l'insertion

Les aides sociales

Les différentes structures d'accueil

35h

### Anglais (4,6)\*

#### Présentation

Se présenter, interpellier

Utiliser les formules de politesse

Questionner, mise en situation

#### Vocabulaire

Le vocabulaire usuel, les lacunes

Emploi d'un langage typique

#### Conjugaison

Utiliser les deux temps présents

Utiliser le passé

14h

### Réglementation et

sécurité (2,3,8,10)\*

#### Réglementation générale sur la protection des données (2,8,10)\*

##### Comprendre le RGPD

Objectif et périmètre du RGPD

Les entreprises et les types de données concernés

Les enjeux et les impacts pour l'entreprise

Les impacts sur le système d'information

Les principes de protection des données

##### Cadre juridique du RGPD

Les nouvelles définitions introduites par le règlement européen

Les nouveaux droits pour les personnes concernées

Les risques juridiques et les sanctions qui pèsent sur l'entreprise

##### Se mettre en conformité

#### Cyber sécurité (2,3,10)\*

##### Les menaces et les risques

Qu'est-ce la sécurité informatique ?

Comment une négligence peut-elle créer une catastrophe ?

Les réseaux d'entreprise (locaux, distants, Internet), sans fil, WIFI, Bluetooth

Les applications à risques :

Web, messagerie...

La sociologie des pirates

##### Comprendre les enjeux de la cybersécurité

##### La sécurité du poste de travail

Gestion des données sensibles

La problématique des ordinateurs portables

Ports USB : Comment les désactiver ?

Les différentes menaces sur le poste client

Comprendre ce qu'est un code malveillant

Les stratégies de sauvegardes

Le Cloud : présentation, bonnes pratiques

Comment gérer les failles de sécurité ?

Anti virus et firewall

Contrôles d'accès : authentification et autorisation

Identifier les menaces liées à l'utilisation d'Internet

\*Les chiffres (1, 2, 3 ...) correspondent à la compétence professionnelle associé au module, se référer à la page 1, rubrique «objectifs de compétences professionnelles»  
CT = Compétences Transversales du référentiel emploi activités compétences.