PROGRAMME DE FORMATION

Télésecrétariat médical : gestion d'agendas et de la relation patient à distance

Métiers & Certifications

RÉFÉRENCE
WF-0751

VERSION
V2026-004

ÉDITION
2 novembre 2026

DOMAINE
Métiers & Certifications

DURÉE
35 h

MODALITÉ
Distanciel asynchrone (e-learning)

PROGRAMME
6 modules
23 leçons

SANCTION
Attestation
et certificat de réalisation

Objectifs pédagogiques

Situer le rôle du télésecrétariat médical et ses limites : administratif et relationnel, jamais médical.

Appliquer le secret professionnel et les règles de protection des données des patients dans un travail à distance.

Accueillir un appel, identifier la demande, prendre un message fidèle et appliquer les consignes du cabinet, y compris pour une situation présentée comme urgente.

Paramétrer et tenir l'agenda d'un ou plusieurs praticiens selon leurs consignes : prise, modification et annulation de rendez-vous.

Réduire les rendez-vous non honorés et gérer les imprévus d'agenda.

Communiquer avec des patients aux besoins particuliers et gérer les appels difficiles avec calme.

Organiser son poste et sa journée de travail à distance et rendre compte au cabinet.

L'essentiel de la formation

Public visé

Secrétaires, assistants administratifs et chargés d'accueil téléphonique qui travaillent ou veulent travailler à distance pour des cabinets médicaux, paramédicaux ou dentaires : prise de rendez-vous, gestion d'agendas, accueil et information des patients. Formation administrative et relationnelle, sans contenu clinique.

Prérequis

- Aucun prérequis dans le domaine médical.
- Maîtriser le français oral et écrit et utiliser couramment un ordinateur (messagerie, navigation, agenda en ligne).
- Disposer d'un ordinateur, d'un casque micro et d'une connexion internet.

Modalités et déroulement

Formation à distance, en ligne, à rythme libre, organisée autour d'un télésecrétariat fictif (Distance Secrétariat) et de trois cabinets clients inventés. Un test de positionnement ouvre le parcours. Chaque leçon associe une vidéo d'explication, une fiche pratique à conserver et deux mises en pratique corrigées (appels simulés, décisions, études de cas, rédaction de messages et de consignes, gestion d'agendas reconstitués à partir de fichiers fournis) ; chaque module se clôt par un atelier de synthèse corrigé, une vidéo récapitulative et un quiz. Environ 64 % du temps est consacré à la pratique, le reste aux apports et aux évaluations. Aucun logiciel d'agenda n'est imposé ni nommé. Accompagnement par un formateur par messagerie (réponse sous 48 h ouvrées). Formation administrative et relationnelle : aucun contenu clinique ; elle ne prépare à aucun titre professionnel.

Méthodes pédagogiques

- Positionnement en début de parcours
- Apports en vidéo : explications et démonstrations
- Études de cas
- Exercices d'application et mises en pratique corrigées
- Atelier de synthèse en fin de module
- Quiz et QCM d'auto-évaluation
- Accompagnement et retours du formateur

Moyens pédagogiques et techniques

- Plateforme de formation en ligne, accès individuel à distance
- Vidéos pédagogiques
- Fiches pratiques à conserver
- Quiz et exercices interactifs en ligne
- Correction des productions sur grille de critères
- Messagerie avec le formateur (réponse sous 48 h ouvrées)

Modalités d'évaluation

Positionnement initial (non éliminatoire) ; correction automatique ou sur grille critériée de chaque exercice ; atelier de synthèse corrigé et quiz à la fin de chaque module ; évaluation finale interne : demi-journée simulée de télésecrétariat (appels à traiter, agenda à tenir, messages à transmettre, demande d'un tiers à refuser), corrigée sur grille, et questionnaire de 20 questions. Seuil de réussite interne : 70 % des critères. Une attestation de fin de formation précise les compétences évaluées ; aucune certification ni aucun titre professionnel n'est délivré.

Sanction

Une attestation de fin de formation et un certificat de réalisation sont remis au participant sous réserve de la réalisation du parcours.

Cette formation n'est pas présentée comme préparant à une certification enregistrée : elle ne comprend ni inscription ni présentation à des épreuves de certification, et n'ouvre droit à aucune délivrance de certification ni au financement par le CPF.

Modalités et délais d'accès

La demande d'inscription peut être effectuée par téléphone, par courrier électronique ou au moyen du formulaire en ligne.

Un entretien ou un questionnaire de positionnement permet de vérifier l'adéquation de la formation avec les besoins, le niveau initial et les prérequis du candidat.

L'inscription devient définitive après validation du dossier administratif, acceptation des documents contractuels et, le cas échéant, confirmation du financement.

Les accès à la plateforme sont généralement activés sous 48 à 72 heures ouvrées après validation complète du dossier.

Les formations à distance sont proposées en entrées et sorties permanentes, sous réserve des délais ou dates imposés par le financeur ou le certificateur.

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Vidéos sous-titrées et transcrites, fiches pratiques et corrigés en version texte lisible par les lecteurs d'écran, tableaux fournis aussi en format tableur accessible, navigation au clavier, rythme libre et durée allongeable pour les exercices chronométrés. Référent handicap joignable à handicap@will-formation.com pour étudier toute adaptation (durée, supports, outils, modalités d'évaluation). Les appels simulés sont proposés au choix en version orale ou écrite (répliques à choisir au clavier).

Tarif de la formation

Prix : **2 770 €**

Financement : prise en charge possible par les organismes financeurs, selon les critères d'éligibilité applicables.

Qualiopi processus certifié

La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : ACTIONS DE FORMATION. Certificat QUA25070009. WILL FORMATION — Société par actions simplifiée à associé unique au capital de 30 000 € — NDA 11757059675 (cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État) — SIRET 893 713 180 00014 — 01 85 09 25 99 — info@will-formation.com — www.will-formation.com

Programme détaillé

6 modules, 23 leçons — durée totale 35 h.

01 Le métier et son cadre

1. Positionnement — télésecrétariat médical
2. Le rôle du télésecrétariat médical
3. Le secret professionnel à distance
4. Protéger les données des patients et son poste de travail
5. Atelier de synthèse — Le métier et son cadre

02 L'accueil téléphonique des patients

1. Accueillir un appel et identifier la demande
2. Prendre un message et le transmettre au praticien
3. Appliquer le protocole d'urgence du cabinet
4. Atelier de synthèse — L'accueil téléphonique des patients

03 Tenir l'agenda des praticiens

1. Paramétrer un agenda selon les consignes du praticien
2. Prendre, déplacer et annuler un rendez-vous
3. Gérer plusieurs praticiens et plusieurs cabinets
4. Atelier de synthèse — Tenir l'agenda des praticiens

04 Optimiser les agendas

1. Réduire les rendez-vous non honorés
2. Gérer les imprévus : retards, absences, liste d'attente
3. Rendez-vous en ligne et téléconsultation : le rôle du secrétariat
4. Atelier de synthèse — Optimiser les agendas

05 La relation patient à distance

1. Communiquer avec des patients aux besoins particuliers
2. Gérer les appels difficiles et les réclamations
3. Atelier de synthèse — La relation patient à distance

06 Organiser son activité à distance

1. Organiser son poste et sa journée de télésecrétariat
2. Rendre compte au cabinet et améliorer le service
3. Atelier de synthèse — Organiser son activité à distance