SST FORMATION
Une marque de Berenice GROUP

DEVENIR ASSISTANT(E) MÉDICAL(E) EN SANTÉ AU TRAVAIL

Accueil, suivi administratif, assistance au médecin, relation avec les entreprises

L'assistant(e) médical(e) est le premier visage du service et le dernier maillon de la traçabilité. Quatre jours pour sécuriser l'accueil, le suivi administratif, l'assistance au médecin et la relation avec les entreprises. Le fil rouge : une semaine dans un centre, du premier appel au dossier classé.

LE FIL ROUGE

Une semaine dans un centre de santé au travail : appels, convocations, examens, dossiers. Chaque séquence en traite un moment.

1-3	4-6	7-9	10	11	12
Le métier et son environnement	Accueillir et suivre	Assister l'équipe médicale	Présenter le service	Les situations sensibles	Mon plan de progrès
JEU DE RÔLE 1	JEUX DE RÔLE 2 ET 3	JEUX DE RÔLE 4 ET 5	JEU DE RÔLE 6	JEUX DE RÔLE 7 ET 8	ATELIER 6

Objectifs À l'issue de la formation, les participants savent :

- situer leur rôle et leurs missions au sein du SPST et de l'équipe pluridisciplinaire ;
- assurer un accueil de qualité, au guichet comme au téléphone ;
- organiser le suivi individuel et tenir les dossiers dans les règles ;
- assister le médecin du travail, notamment pour les examens complémentaires ;
- transmettre les informations utiles au médecin et à l'équipe ;
- communiquer de façon professionnelle avec les salariés et les entreprises adhérentes.

INFORMATIONS

Public
Assistant médical, agent d'accueil, nouveaux entrants.

Prérequis
Aucun prérequis nécessaire.

Modalités et tarifs
- Inter-entreprises : 2 600 € HT par participant (repas inclus)
- Intra-entreprise : nous consulter

Dates
Consultez notre site web.

Lieux
- Paris
- Régions
- Sur site

Méthodes pédagogiques
- Un fil rouge : une semaine dans un centre de santé au travail
- Huit jeux de rôle, chacun suivi de son débrief
- Six ateliers, dont le planning de la semaine et le dossier conforme

Méthodes d'évaluation
- Quiz de positionnement en ouverture
- Points d'observation à chaque jeu de rôle
- Étude de cas collective et quiz final
- Évaluation de la formation par les participants

Accessibilité
Formation accessible aux personnes en situation de handicap : notre référent handicap étudie avec vous les adaptations utiles.

PROGRAMME DÉTAILLÉ (4 JOURS) AP004

1 Missions et fonctionnement des SPST

- Les missions du service (L. 4622-2) et l'offre socle (L. 4622-9-1) : suivi individuel, prévention, maintien en emploi.
- Les acteurs de l'équipe pluridisciplinaire (L. 4622-8) : médecin du travail, infirmier, préventeurs, assistant social.
- Ce que le service ne fait pas : arrêts de travail, soins, contrôle.
- Les mots et les sigles du métier.

ATELIER 1 — **Le centre du fil rouge.** Découvrir l'équipe, les entreprises adhérentes et la semaine qui commence.

2 Rôle et fonctions de l'assistant(e) médical(e)

- Une assistance administrative au médecin du travail et aux autres membres de l'équipe (R. 4623-40).
- Périmètre et responsabilités : ce que je fais, ce que je transmets, ce que je ne fais pas.
- La collaboration avec le médecin du travail et l'équipe : consignes, protocoles, retours.
- La place dans la relation avec l'adhérent : premier contact, premier niveau de réponse.

ATELIER 2 — **Mon poste.** Trier vingt tâches : je fais, je transmets, je ne fais pas.

3 Le cadre réglementaire essentiel

- Ce que la loi du 2 août 2021 a changé à l'accueil et au planning.
- Les types de visites : visite d'information et de prévention (R. 4624-10), suivi individuel renforcé (R. 4624-22 à R. 4624-28), pré-reprise et reprise, visite à la demande (R. 4624-34), mi-carrière (L. 4624-2-2).
- Secret médical et confidentialité (L. 1110-4 du Code de la santé publique ; article 226-13 du Code pénal).

JEU DE RÔLE 1 — **C'est pour mon salarié.** Un employeur demande le résultat d'une visite.

PROGRAMME DÉTAILLÉ (4 JOURS) · SUITE

AP004

4 L'accueil physique et téléphonique

- La posture : disponibilité, écoute, ton, vocabulaire.
- Orienter : comprendre la demande, donner la bonne information, passer le relais.
- La confidentialité à l'accueil : ce qui se dit devant les autres, ce qui ne se dit pas.
- Les situations courantes : retard, visite annulée, salarié accompagné, personne qui maîtrise mal le français.

JEU DE RÔLE 2 — **La salle d'attente.** Accueillir un salarié inquiet pendant que le téléphone sonne.

5 Organiser le suivi individuel

- Convocations et planification des visites : qui voit qui, médecin ou infirmier.
- Les délais attachés à chaque visite : prise de poste, suivi renforcé, reprise.
- Gérer les priorités et les urgences ; les absences aux visites.

ATELIER 3 — **Le planning de la semaine.** Placer douze demandes de visite selon leur nature et leur délai.

JEU DE RÔLE 3 — **Il me la faut demain.** Un employeur exige une visite en urgence.

6 Tenir les dossiers dans les règles

- Traçabilité, enregistrements, conformité réglementaire.
- Le dossier médical en santé au travail (L. 4624-8) : ce que l'assistant y renseigne, sur délégation du médecin et sous sa responsabilité (R. 4624-45-5).
- Données de santé : accès, conservation, protection.
- Les erreurs fréquentes : dossier ouvert au mauvais nom, visite mal enregistrée, document non signé.

ATELIER 4 — **Le dossier incomplet.** Repérer ce qui manque dans cinq dossiers et dire comment le régulariser.

7 Situer les examens complémentaires

- Notions de physiologie de base : vision, audition, respiration.
- Ce que mesurent le visiotest, l'audiométrie et la spirométrie.
- Les examens que le médecin du travail réalise, prescrit ou fait réaliser (R. 4624-35, R. 4624-36).
- Pourquoi le médecin demande tel examen : le lien avec l'exposition du poste.

ATELIER 5 — **À quoi sert cet examen ?** Relier dix postes de travail aux examens que le médecin peut demander.

8 Réaliser et tracer les examens confiés

- Les protocoles : ce qui est confié, dans quelles conditions (R. 4623-14).
- Le matériel : préparation, entretien, hygiène.
- Réaliser, enregistrer, transmettre les résultats, sans les commenter.
- Les conditions d'un examen fiable : calme, consignes claires, matériel vérifié.

JEU DE RÔLE 4 — **Je n'y vois rien.** Réaliser un test visuel avec un salarié qui craint pour son poste.

9 Transmettre au médecin et à l'équipe

- Ce qui doit être transmis, à qui, sous quelle forme.
- Des faits et des mots entendus, pas des impressions.
- Ce qui presse, ce qui peut attendre ; la trace de la transmission.
- Les situations qui ne peuvent pas attendre : détresse, malaise, propos inquiétants.

JEU DE RÔLE 5 — **Docteur, une minute.** Transmettre entre deux visites ce qui ne peut pas attendre.

10 Présenter le service et son offre

- Présenter positivement le service aux salariés et aux entreprises adhérentes.
- Expliquer une convocation, une visite, l'offre socle, avec des mots simples.
- Orienter vers le bon interlocuteur.
- Répondre aux questions les plus fréquentes des adhérents : adhésion, déclaration des effectifs, facturation.

JEU DE RÔLE 6 — **À quoi sert ma cotisation ?** Présenter l'offre du service à un nouvel adhérent.

11 Communiquer dans les situations sensibles

- Le salarié inquiet, l'employeur pressé, les incompréhensions et les objections.
- Garder son calme, reformuler, poser une limite.
- Passer le relais au médecin ou au responsable quand il le faut.

JEU DE RÔLE 7 — **Je ne viendrai pas.** Un salarié refuse de se rendre à sa visite.

JEU DE RÔLE 8 — **Vous ne servez à rien.** Un employeur mécontent s'en prend au service.

12 Atelier de synthèse

- La semaine du fil rouge est rejouée de bout en bout : accueil, planning, examen, transmission, dossier.

ATELIER 6 — **Mon plan de progrès.** Plan de progrès individuel de chaque participant, puis quiz final.

LES JEUX DE RÔLE : HUIT SITUATIONS DU QUOTIDIEN, HUIT DÉBRIEFS

JEU DE RÔLE 1 — Séquence 3

C'est pour mon salarié

Un employeur appelle après la visite d'un de ses salariés : « Il est apte ou pas ? Et il vous a dit quoi, pour son dos ? »

On y travaille : dire ce que l'employeur recevra et par quelle voie, ne rien confirmer du médical, proposer de transmettre sa question au médecin.

JEU DE RÔLE 2 — Séquence 4

La salle d'attente

Un salarié arrive en avance, inquiet pour son poste. Deux personnes attendent, le téléphone sonne, le médecin a du retard.

On y travaille : accueillir d'abord la personne présente, informer sur l'attente, rassurer sans promettre, garder la confidentialité.

JEU DE RÔLE 3 — Séquence 5

Il me la faut demain

Un employeur exige une visite pour le lendemain : son intérimaire commence lundi sur un poste à risques.

On y travaille : faire préciser le poste et le risque, expliquer le type de visite et son délai, proposer la première date possible, alerter le médecin.

JEU DE RÔLE 4 — Séquence 8

Je n'y vois rien

Pendant un test visuel, un chauffeur comprend qu'il lit mal les dernières lignes : « Vous n'allez pas l'écrire, quand même ? »

On y travaille : réaliser l'examen selon le protocole, ne pas commenter le résultat, expliquer que le médecin en parlera avec lui, tracer.

JEU DE RÔLE 5 — Séquence 9

Docteur, une minute

À l'accueil, une salariée a laissé entendre qu'elle ne supportait plus son travail. Le médecin sort d'une visite, la suivante attend.

On y travaille : aller à l'essentiel, rapporter des faits et des mots entendus, dire ce qui presse, tracer la transmission.

JEU DE RÔLE 6 — Séquence 10

À quoi sert ma cotisation ?

Un nouvel adhérent appelle après sa première facture : « Je paie pour quoi, exactement ? »

On y travaille : présenter l'offre en trois phrases, donner un exemple concret pour son entreprise, orienter vers le bon interlocuteur.

JEU DE RÔLE 7 — Séquence 11

Je ne viendrai pas

Un salarié convoqué prévient qu'il ne viendra pas : « Je n'ai rien, et j'ai du travail. »

On y travaille : entendre la contrainte, expliquer l'utilité et le caractère obligatoire du suivi, proposer un autre créneau, informer selon la procédure.

JEU DE RÔLE 8 — Séquence 11

Vous ne servez à rien

Après une inaptitude, un employeur appelle, furieux : « Vous me mettez dans une situation impossible. »

On y travaille : laisser dire, ne pas discuter l'avis, reformuler la demande, proposer un échange avec le médecin.

Chaque situation se joue en petit groupe, sous le regard d'un observateur, puis se débriefe sur la réponse attendue. En intra, les situations peuvent être celles de votre service.

OUTILS REMIS AUX PARTICIPANTS

Lexique
Les sigles et les mots du métier.

Fiche visites
Types de visites, qui les réalise, dans quel délai.

Fiche secret
Ce que je peux dire, ce que je ne dis jamais.

Fiche accueil
Les phrases qui aident, au guichet et au téléphone.

Fiche dossier
Ce qui doit figurer dans un dossier conforme.

Fiches examens
Visiotest, audiométrie, spirométrie : le déroulé.

Fiche transmission
L'essentiel à dire au médecin.

Mon plan de progrès
Mes appuis et mes axes de travail.

Textes de référence travaillés : loi n° 2021-1018 du 2 août 2021 ; Code du travail, L. 4622-2, L. 4622-8, L. 4622-9-1, L. 4624-1, L. 4624-2, L. 4624-2-2, L. 4624-8, R. 4623-14, R. 4623-40, R. 4624-10, R. 4624-22 à R. 4624-36, R. 4624-45-5 ; Code de la santé publique, L. 1110-4 ; Code pénal, article 226-13.

LA SIGNATURE SST FORMATION

Un fil rouge
Un fil conducteur relie les apports aux situations réelles du métier, de la première à la dernière séquence.

Des jeux de rôle tout au long de la formation
On joue les situations, on débriefe sur la réponse attendue, et on recommence.

Des formateurs du terrain
Issus des SPST, ils en connaissent les métiers, les sigles, la culture et les transformations.

Des contenus structurés
Support, jeux de rôle et fiches sont conçus de façon centrale : la même exigence quel que soit le formateur.