SST FORMATION
Une marque de Berenice GROUP

# MAÎTRISER LES ATTENTES ET ENJEUX DE VOTRE MÉTIER EN SPST

## Spécial assistants médicaux

*Une journée pour comprendre son métier, maîtriser les visites et l'inaptitude, et répondre juste aux adhérents comme aux salariés, y compris quand la conversation se tend. Quatre jeux de rôle rythment la journée, et chacun repart avec trois fiches techniques à garder près du téléphone.*

### LE FIL ROUGE

Quatre appels d'adhérents, un seul objectif : répondre juste. Chaque séquence se termine par une mise en pratique.

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|---|---|---|---|---|---|
| Ouverture | Organisation et métiers | Suivi individuel | Inaptitude et secret médical | Posture et périmètre | Quiz final et kit de survie |
| ATELIER 1 | ATELIER 2 | JEU DE RÔLE 1 | JEU DE RÔLE 2 | JEUX DE RÔLE 3 ET 4 | QUIZ FINAL |

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

- situer leur métier dans l'histoire et l'organisation de la santé au travail, de la loi de 1946 à celle du 2 août 2021 ;
- dire qui fait quoi dans l'équipe pluridisciplinaire et orienter chaque demande vers le bon interlocuteur ;
- distinguer les visites, leurs délais et les documents remis : VIP, suivi renforcé, ANC, pré-reprise et reprise ;
- expliquer la procédure d'inaptitude et ses suites, sans jamais anticiper ni commenter l'avis du médecin ;
- tenir le secret médical face à un employeur qui insiste, tout en restant aidant ;
- conduire un appel en cinq temps, y compris avec un adhérent mécontent ou une demande hors cadre.

## INFORMATIONS

**Public**
Assistant médical, secrétaire médical, assistant d'équipe pluridisciplinaire, fonctions support, nouveaux entrants.

**Prérequis**
Aucun prérequis nécessaire.

**Modalités et tarifs**
- Inter-entreprises : 650 € HT par participant (repas inclus)
- Intra-entreprise : nous consulter

**Dates**
Consultez notre site web.

**Lieux**
- Paris
- Régions
- Sur site

**Méthodes pédagogiques**
- Un fil rouge : quatre appels joués en trios (adhérent, assistante, observatrice), chacun suivi de son débrief
- Deux ateliers, en vote collectif puis en binômes
- Apports structurés et interactifs, appuyés sur les articles du Code du travail

**Méthodes d'évaluation**
- Quiz d'échauffement (10 affirmations)
- Points d'observation à chaque jeu de rôle
- Quiz final de 20 questions, en deux manches
- Évaluation de la journée par les participants

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

## PROGRAMME DÉTAILLÉ (1 JOUR) RE006

### 1 Ouverture : la voix du service, d'hier à demain

- Tour de table : le quotidien de chacun et les questions d'adhérents les plus inattendues, notées pour resservir dans la journée.
- 80 ans de santé au travail en une frise, de la loi de 1946 à celle du 2 août 2021, en passant par l'équipe pluridisciplinaire (2002) et la fin de l'aptitude systématique (2016).
- De la réparation à la prévention : moins de visites systématiques, plus de questions au téléphone. L'assistante devient la porte d'entrée du service.
- Les enjeux des cinq à dix prochaines années : démographie médicale, délégation, numérique, attentes des adhérents.

ATELIER 1 — **Le quiz d'échauffement.** Dix affirmations sur les idées reçues des employeurs, votées cartons en main puis corrigées article par article.

### 2 L'organisation de la profession et les métiers

- Le paysage autour du service : DREETS, CARSAT, CPAM, MDPH, conseil de prud'hommes, Présanse, INRS, ANACT, OPPBTP. Vers qui renvoyer, où trouver la documentation.
- L'équipe pluridisciplinaire, qui fait quoi : médecin du travail, collaborateur médecin, infirmier, IPRP, ergonome, psychologue, assistants, assistant social, cellule PDP.
- Le médecin du travail, ce qu'il est et ce qu'il n'est pas (L. 4622-3, L. 4623-8, L. 4622-8) : il est le seul à rendre un avis.
- Les mots du métier : un lexique des sigles à garder sous la main.

ATELIER 2 — **Le tri sélectif.** Douze demandes d'adhérents à trier en binômes : je réponds seule, ou je transmets, et à qui ?

### 3 Le suivi individuel de l'état de santé

- La carte des visites : pour qui, quand, par qui, avec quel document. VIP, examen d'aptitude et visite intermédiaire du suivi renforcé, visite à la demande, pré-reprise, reprise, mi-carrière, post-exposition.
- Ce qui a changé : l'attestation de non contre-indication (ANC) pour la conduite d'engins et l'habilitation électrique depuis le 1er octobre 2025 (décret n° 2025-355), la pré-reprise qui peut dispenser de la visite de reprise depuis le 15 juin 2026 (décret n° 2026-503).
- Le trio de la confusion : pré-reprise, reprise, rendez-vous de liaison (L. 1226-1-3).
- Qui reçoit quoi : le circuit des documents entre le salarié et l'employeur.
- Les délais qui font râler, en six appels types, et les cinq obligations de l'employeur, à rappeler sans agressivité.

JEU DE RÔLE 1 — **Vendredi 17h, Chez Gégé.** Un restaurateur pressé et ses idées reçues sur la visite d'embauche.

## PROGRAMME DÉTAILLÉ (1 JOUR) · SUITE

RE006

### 4 L'inaptitude et les situations sensibles

- L'inaptitude, ce que c'est et ce que ce n'est pas : ni arrêt de travail, ni invalidité, ni RQTH, ni simples restrictions.
- La procédure en quatre étapes (R. 4624-42), puis ce qui attend l'employeur : reclassement, consultation du CSE, reprise du salaire au bout d'un mois, contestation sous 15 jours (L. 1226-2, L. 1226-4, L. 4624-7).
- Avant l'inaptitude : aménagements et préconisations (L. 4624-3, L. 4624-6). Invalidité, inaptitude, RQTH : trois mots, trois décideurs.
- Le secret médical : ce qui ne sort jamais, ce que l'employeur peut savoir (L. 1110-4 du Code de la santé publique, article 226-13 du Code pénal, L. 4624-8).
- Quand le téléphone devient lourd : salarié qui se confie, harcèlement évoqué, détresse, tiers qui appelle. Les réflexes et les relais.

JEU DE RÔLE 2 — **Monsieur Dupuis veut savoir.** Un employeur veut connaître l'issue et le motif d'une procédure d'inaptitude en cours.

### 5 Répondre aux adhérents : posture et périmètre

- Le périmètre en trois zones : je réponds, je vérifie et je rappelle, je relaie.
- Un appel en cinq temps : accueillir, écouter et reformuler, répondre ou orienter, sécuriser, conclure.
- Le bestiaire de l'adhérent au téléphone (six profils, six réflexes), les phrases qui sauvent et le top 5 des phrases interdites.
- L'adhérent mécontent : laisser vider, reconnaître, vérifier, proposer, escalader. La question inhabituelle et la demande hors cadre.
- Passer le relais : à qui, comment, avec quoi. Une transmission qui se lit en 30 secondes.

JEU DE RÔLE 3 — **La convocation de la discorde.** Une DRH mécontente, une erreur réelle du service.

JEU DE RÔLE 4 — **La demande impossible.** Un gérant très cordial, trois demandes hors cadre.

### 6 Quiz final et kit de survie

QUIZ FINAL — **Qui veut gagner des visites ?** Vingt questions en deux manches, par équipes, puis le kit de survie en dix réflexes à garder près du téléphone.

## LES JEUX DE RÔLE : QUATRE APPELS JOUÉS EN TRIOS, PUIS DÉBRIEFÉS

JEU DE RÔLE 1 · Séquence 3

**Vendredi 17h, Chez Gégé**

Un restaurateur a recruté un plongeur qui commence lundi : il exige une visite avant l'embauche. Il veut aussi savoir quand revient sa cuisinière, en arrêt depuis six semaines.

**On y travaille :** questionner avant de répondre (quel poste, depuis quand, quel document), corriger une idée reçue sans humilier, conclure par une action et un délai.

JEU DE RÔLE 2 · Séquence 4

**Monsieur Dupuis veut savoir**

Le médecin a demandé une étude de poste et un second examen. Le gérant appelle : « Il va être déclaré inapte ? Je paie une cotisation, j'ai le droit de savoir. »

**On y travaille :** tenir le secret médical sans agressivité, expliquer les étapes et le calendrier, sans conseiller sur le licenciement.

JEU DE RÔLE 3 · Séquence 5

**La convocation de la discorde**

Une DRH appelle pour la troisième fois : visites non réalisées, convocations adressées à des salariés partis, contrôle en vue. Au dossier, une erreur réelle du service.

**On y travaille :** laisser finir, reconnaître l'erreur réelle sans charger une collègue, cadrer le reste, proposer des dates.

JEU DE RÔLE 4 · Séquence 5

**La demande impossible**

Un gérant très cordial a « trois petites choses » : une inaptitude à la demande, un apprenti de 17 ans à affecter à des travaux dangereux, un préavis à calculer. Et il propose un geste.

**On y travaille :** refuser sans fermer la porte à une visite, repérer les travaux réglementés, nommer le hors cadre, décliner le geste et le faire remonter.

*Chaque appel se joue à trois (adhérent, assistante, observatrice), puis se débriefe. En intra, les situations peuvent être celles de votre service.*

## OUTILS REMIS AUX PARTICIPANTS

**Fiche technique 1**
Le suivi individuel en un coup d'œil : visites, dispenses, délais, circuit des documents.

**Fiche technique 1 bis**
Ce qui a changé en 2025 et 2026 : ANC, pré-reprise et reprise.

**Fiche technique 2**
Inaptitude et secret médical : procédure, calendrier de l'employeur, appels lourds.

**Fiche technique 3**
Répondre à l'adhérent : trois zones, appel en cinq temps, fiche de relais.

**Lexique et kit de survie**
Les sigles du métier, et dix réflexes à garder près du téléphone.

**Textes de référence travaillés :** Code du travail, L. 4622-1 à L. 4622-8, L. 4624-1 à L. 4624-10, R. 4624-10 à R. 4624-45, L. 1226-2 et suivants ; Code de la santé publique, L. 1110-4 ; Code pénal, article 226-13 ; décrets n° 2025-355 du 18 avril 2025 et n° 2026-503 du 12 juin 2026.

### 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.

**Pour en savoir plus, contactez-nous : +33 1 84 20 20 84 ou formation@sst-conseil.fr · spst-formation.fr**