

**Titre : Soutien administratif dans le secteur de la santé et des services sociaux**

**Code :** 4234

**Unités :** 31

**Durée :** 465 heures

**Secteur de formation :** Administration, commerce et informatique (01)

**Sanction des études :** AEP (décernée exclusivement par les organismes scolaires)

**Année d'approbation :** 2010

**Centre de services scolaire mandaté :** Réseautact – Service régional de la formation professionnelle en Outaouais

**Centres de services scolaires participants :** des Draveurs, des Portages-de-l'Outaouais, Marguerite-Bourgeoys, du Chemin-du-Roy, des Rives-du-Saguenay, de Montréal

**Fonction de travail :** Commis de support administratif ou agente, agent administratif de la classe 3

**Objectifs du programme d'études :** Préparer la personne à acquérir les connaissances, les habiletés et les attitudes nécessaires pour effectuer, sous supervision, une variété de travaux administratifs modérément compliqués (appliquer le protocole téléphonique, gérer les dossiers des usagers, gérer les fournitures médicales, informer la clientèle, traiter les plaintes et en faire le suivi, rédiger des textes dans le respect de la terminologie médicale, intervenir en situation d'urgence) selon des directives précises, des méthodes et des procédures établies. Les commis de support administratif dans le secteur de la santé et des services sociaux exercent leur métier principalement dans les centres hospitaliers de soins généraux et spécialisés, dans les centres d'hébergement et de soins de longue durée ainsi que dans les centres de réadaptation. Ils ou elles peuvent également travailler pour des agences privées.

**Conditions d'admission :**

Est admissible à un programme d'études menant à une AEP la personne qui satisfait aux conditions suivantes :

**1** avoir obtenu au moins les unités de 3<sup>e</sup> secondaire ou l'équivalent en langue d'enseignement, en langue seconde et en mathématique ;

**ou** avoir obtenu une attestation d'équivalence de niveau de scolarité (AENS) ;

**ou** avoir réussi le test de développement général (TDG) avec ou sans préalable spécifique.

**2** avoir interrompu ses études à temps plein pendant au moins douze mois ;

**ou** avoir 18 ans au moment de l'entrée en formation ;

**ou** avoir obtenu un diplôme d'études secondaires (DES) ou un diplôme d'études professionnelles (DEP) ou leur équivalent ;

**ou** satisfaire aux normes d'admissibilité de la Mesure de la formation de la main-d'œuvre d'Emploi-Québec.

Ce programme est admissible par la [passerelle CFMS-AEP](#).

**CONTENU DU PROGRAMME D'ÉTUDES**

Code AEP	Énoncé de la compétence	Heures
AEP 234-012	Se situer en regard de sa pratique professionnelle dans le secteur de la santé et des services sociaux	30
AEP 234-023	Établir des relations professionnelles	45
AEP 234-033	Utiliser un ordinateur dans son milieu de travail	45
AEP 234-042	Communiquer en français	30
AEP 234-052	Intervenir de façon sécuritaire en milieu de travail	30
AEP 234-065	Utiliser la terminologie médicale	75
460-162	Gérer son temps	30
AEP 234-084	Gérer le dossier de l'utilisateur d'un établissement du secteur de la santé et des services sociaux	60
AEP 234-091	Effectuer les activités liées à la gestion des fournitures médicales	15
AEP 234-101	Utiliser une base de données relative au milieu de la santé	15
254-561	Assurer son cheminement professionnel	15
AEP 234-125	S'intégrer au milieu de travail	75

Une reconnaissance d'acquis scolaires est possible pour l'élève qui s'inscrit à l'un des programmes d'études menant au DEP *Secrétariat* ou à l'ASP *Secrétariat médical*.

**Documentation disponible sur demande**

Rapport de l'AST ou de l'AP

Programme d'études

Instrumentation RAC

Projet de formation

Guide d'organisation matérielle

Tableau d'harmonisation

Cadre d'évaluation