

# Audit organisationnel des Secrétariats Médicaux

Les secrétariats médicaux occupent une position stratégique au sein des établissements de santé, **assurant le lien entre les patients et les équipes soignantes**. Ils contribuent directement à la qualité de l'accueil, à la fiabilité de la traçabilité administrative et à la continuité du parcours de soins.

Dans un contexte de transformation du système de santé (développement de la e-santé, essor de l'ambulatoire, renforcement des coopérations ville-hôpital), leur organisation mérite d'être repensée pour **mieux répondre aux attentes des usagers et gagner en efficience**.

Nous vous proposons un audit organisationnel structuré pour analyser les pratiques existantes et co-construire des leviers d'amélioration adaptés aux enjeux médico-économiques actuels.

## Le + de l'accompagnement :

- **Une méthodologie structurée**, adaptable aux spécificités de chaque établissement.
- **L'intervention d'un binôme d'experts** pour croiser les analyses et gagner en efficience.
- Une approche orientée sur **l'efficience médico-économique et la satisfaction des usagers**.
- Des outils et recommandations pratiques pour une **mise en œuvre rapide et efficace**.

## Objectifs

### 1. Améliorer l'accueil et la relation aux usagers

- Développer la qualité de l'écoute, de l'orientation et de l'information délivrée aux patients
- Garantir une posture conforme à l'éthique et au respect des droits des usagers

### 2. Optimiser les pratiques des secrétariats médicaux

- Améliorer la rapidité de saisie et la qualité des comptes rendus médicaux
- Sécuriser les processus administratifs grâce à une meilleure traçabilité

### 3. Renforcer les conditions de travail

- Identifier les facteurs de pénibilité et proposer des leviers d'amélioration
- Agir sur la charge mentale et promouvoir un environnement de travail plus équilibré

### 4. Rationaliser les moyens et les organisations

- Revisiter l'organisation du travail pour gagner en efficience
- Mutualiser certaines fonctions ou ressources dans le respect des spécificités de chaque service

### 5. Sécuriser la chaîne de facturation

- Analyser les étapes du processus de facturation pour prévenir les pertes de recettes
- Repérer les points de blocage et définir des actions correctives adaptées

## Le + de la formation

Un serious game pour permettre aux participants de se mettre dans la peau des différents acteurs du développement durable et de comprendre les enjeux de manière plus concrète.

### Public concerné et pré-requis

- Directions générales et administratives des établissements de santé.
- Cadres responsables des secrétariats médicaux.
- Personnel des secrétariats médicaux impliqué dans les processus organisationnels.
- Connaissance des enjeux liés aux pratiques administratives et organisationnelles des secrétariats médicaux.
- Volonté d'optimiser les processus pour une meilleure performance globale.

### Programme

#### Programme de l'audit organisationnel des secrétariats médicaux

##### 1. Phase de cadrage

- Définition des objectifs de la mission et des axes prioritaires à explorer
- Mise en place d'un comité de pilotage pour suivre l'avancement du projet
- Élaboration d'un calendrier détaillé des différentes étapes de l'audit

##### 2. Phase de préparation

- Identification des données et documents nécessaires à l'analyse
- Organisation des modalités logistiques pour la collecte d'informations sur site

##### 3. Collecte terrain

- Observation des pratiques professionnelles des secrétariats médicaux
- Réalisation d'entretiens avec les équipes pour recueillir leurs perceptions, difficultés et propositions
- Analyse des circuits de communication, des outils utilisés et des interfaces avec les autres services

##### 4. Analyse et formulation du diagnostic

- Exploitation des données recueillies pour repérer les points de blocage et axes d'optimisation
- Élaboration de recommandations concrètes pour fluidifier les processus et favoriser la mutualisation des ressources
- Étude des impacts organisationnels, humains et économiques des pistes d'amélioration proposées

##### 5. Restitution et livrables

- Rédaction d'un rapport complet incluant les constats, recommandations et un plan d'action structuré
- Présentation des résultats aux parties prenantes, avec des propositions de mise en œuvre adaptées au contexte de l'établissement

## Votre intervenant

Nos missions sont menées par un **binôme d'experts expérimentés**, combinant :

- Des compétences complémentaires : expertise en organisation sanitaire et médico-sociale.
- Une approche terrain : connaissances issues de missions similaires dans divers établissements.
- Une méthodologie éprouvée : outils adaptés pour analyser, diagnostiquer et accompagner le changement.

## Notre démarche

- Analyse complète : Approche globale pour évaluer les pratiques et les processus des secrétariats médicaux.
- Collaboration étroite : Travail avec les équipes locales pour garantir l'appropriation des solutions.
- Recommandations stratégiques : Propositions concrètes pour améliorer les performances tout en respectant les contraintes médico-économiques.
- Accompagnement post-audit : Suivi personnalisé pour assurer la mise en œuvre des actions validées.

## Moyens techniques

### Livrables

- Diagnostic détaillé des pratiques actuelles.
- Rapport d'audit incluant des recommandations et un plan d'action concret.
- Supports de communication pour accompagner la mise en œuvre des recommandations.
- Suivi post-audit pour ajuster les actions en fonction des besoins.

## Evaluation

- Analyse des indicateurs clés de performance (temps de traitement, qualité des comptes rendus, satisfaction des usagers).
- Feedback des équipes sur les changements proposés et leur mise en œuvre.
- Bilan final pour mesurer les améliorations et identifier les prochaines étapes.

## Demande de devis

Name

Ce champ n'est utilisé qu'à des fins de validation et devrait rester inchangé.

Civilité

Nom(Nécessaire)

Prénom(Nécessaire)

Nom de l'établissement / structure(Nécessaire)

Téléphone(Nécessaire)

E-mail(Nécessaire)

Fonction(Nécessaire)

Adresse

Code postal(Nécessaire)

Ville

Objet

Nombre de personnes à former

Période souhaitée

Commentaire(Nécessaire)

Je souhaiterais avoir de plus amples informations.

Pourriez-vous me recontacter s'il vous plait ?

Je souhaite être rappelé(e)

Je souhaite être rappelé(e)

Conformément au Règlement Européen 2016/679 du 27 avril 2016 sur la protection des données personnelles, les informations vous concernant sont destinées à Infor Santé, responsables du traitement. Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité et de suppression des données qui vous concernent. Vous pouvez l'exercer en adressant un e-mail à l'adresse électronique suivante : [rgpd@avenirsanteformation.fr](mailto:rgpd@avenirsanteformation.fr). (Merci de ne pas ajouter d'informations personnelles ou sensibles) En savoir plus ici

Envoyer

## Intra

**Tarif** : Devis personnalisé sur demande

**Dans votre établissement** - Partout en France

Demande de contact

[Demande de devis](#)

[Pré-inscription](#)

Dernière modification le 10 février 2026 à 12h24

---

INFORSANTE  
50 rue Tudelle - 45100 ORLEANS  
02 38 84 67 67  
[contact@formasante.fr](mailto:contact@formasante.fr)