BTS – ASSISTANT MEDICO-ADMINISTRATIF
Descriptif du cours 2026-2027

Code	TEORG1	**Cours**	Techniques d'organisation et outil informatique 1
Année	1	**Module**	Communication et organisation en milieu médical
Semestre	1	**Crédits ECTS**	2
Leçons de 50'	36	**Langues d'enseignement**	français, allemand, anglais, luxembourgeois

Objectifs du cours

- L'étudiant fait preuve d'un grand sens de l'organisation de bureau et veille ainsi au bon fonctionnement de son environnement professionnel. Il gère les dossiers administratifs, en faisant preuve d'une grande rigueur dans le classement et la protection des données. Il assure la diffusion des informations interne et externe. Il assure la planification des rendez-vous, planifie et coordonne des activités de tous les acteurs de service.

Contenu du cours

- Traitement de courrier et de supports d'informations internes et externes
- Organisation interne de l'établissement (structures et procédures)
  - Structure (organigramme)
  - Procédures et organisation
- Aménagement du bureau
  - Configuration et paramétrage du poste de travail
- Agencement d'un cabinet médical
- Classement analogue et numérique
  - Types, modes, étapes, numérisation, retraçage, archivage et protection des données, DMS (systèmes de gestion de documents)
- Introduction aux différentes méthodes et principes d'organisation personnelle des tâches et activités
- Gestion du temps 1
  - Planning des rendez-vous médicaux et des tâches sur logiciels adaptés (EMED, Outlook)
  - Gestion de la prise de rendez-vous (logiciels)
    - Gestion des priorités d'imprévus
    - Gestion de l'agenda des salles fonctionnelles
    - Gestion de l'agenda des salles de réunions
  - Gestion de l'agenda d'un supérieur hiérarchique et d'autres intervenants

Méthodologie

- Enseignement théorique des connaissances de base, suivi par une mise en pratique lors d'exemples dans des situations professionnelles
- Travail individuel, travail en groupe, peer-education
- Utilisation des différents outils informatiques mis à disposition et explication d'outils disponibles sur Internet, y compris des outils d'organisation basés sur l'intelligence artificielle
- **Remarque :** les séances de cours ont lieu en salle informatique. Chaque étudiant dispose d'un ordinateur afin de réaliser les exercices pratiques.

Compétences et acquis d'apprentissage

- Diffuser et mettre en œuvre la transmission d'informations et de courrier sur papier et numérique
- Indexer, codifier et classer les informations selon les modes de classement
- Retracer et archiver les données, documents, dossiers
- Gérer les différents types de documents imprimés et collaborer à plusieurs sur des documents électroniques
- Numériser les informations et documents
- Appliquer les principes d'une bonne organisation personnelle
- Assurer la planification des rendez-vous, entrevues et autres interventions

- Gérer l'agenda des locaux (réservations, aménagement et logistique des salles de réunion, de formation, …)
- Contribuer activement à l'organisation interne d'un établissement en milieu médical en respectant l'image de l'institution
- Élaborer des procédures d'organisation du service
- Aménager un cabinet médical
- Différencier et utiliser à bon escient les outils de communication
- Utiliser et paramétrer les outils informatiques et technologiques de l'organisation de bureau

Compétences transversales : Traitement des informations, Communication écrite, Langues parlées professionnelles, Gestion de cabinet

Prérequis

- Aucun

Supports

- Supports de cours élaborés par le titulaire et distribués lors des séances des cours ou disponibles en ligne
- Logiciel de gestion de patient mis à disposition
- Manuels de référence en bibliothèque
- Téléphone et autres outils de communication
- Outils informatiques et technologiques MSOffice, Internet, p. ex. Front Face, et autres logiciels et applications pertinents
- Office 365, …

Evaluation	**1re session**		**2e session**
	Contrôle continu + examen		Examen
Méthodes d'évaluation	Travaux à réaliser sur ordinateur (individuels et en groupe), séances de questions-réponses à intervalles réguliers, tests écrits sur ordinateurs et tests à choix multiples, portfolio		
Pondération des notes	**Travaux du semestre**	**Contrôle continu**	**Evaluation de fin de semestre**
	-	50 %	50 %
Charge de travail	**Travail personnel[1]**	**Travail de groupe**	**Total (en heures)**
	40	10	50

[1] Travail personnel : participation aux cours + travail individuel

BTS – ASSISTANT MEDICO-ADMINISTRATIF
Descriptif du cours 2026-2027

Code	TEORG2	**Cours**	Techniques d'organisation et outil informatique 2
Année	1	**Module**	Communication et organisation en milieu médical
Semestre	2	**Crédits ECTS**	1
Leçons de 50'	20	**Langue d'enseignement**	français, allemand, anglais, luxembourgeois

Objectifs du cours

- L'étudiant sait assurer la gestion administrative du dossier patient dans un environnement fortement informatisé. Il en connaît les différentes étapes de la création jusqu'à l'archivage. Il coordonne les activités et interventions à l'aide de plannings avec échéances et sait optimiser l'utilisation du temps. Il sait utiliser les moyens de communication de bureau.

Contenu du cours

- Gestion des dossiers des patients (papier et numérique)
  - Création dossier
  - Recueil d'informations
  - Mise à jour de dossiers
  - Classement des dossiers
  - Archivage des dossiers
  - Secret médical
- Gestion du temps 2
  - Echéancier
  - Listes de contrôle
  - Plannings (absences, congés, gardes, services d'astreintes)
    - Gestion des priorités et d'imprévus,
- Gestion du temps personnel à l'aide du logiciel Outlook
  - Courriels (entrée/sortie), tâches, contacts, catégories
  - Fonctionnalités avancées Outlook
- Utilisation pratique des moyens de communication de bureau
  - Photocopieur
  - Enregistreur/Répondeur
  - Fax
  - Central téléphonique

Méthodologie

- Enseignement théorique des connaissances de base, suivi par une mise en pratique lors d'exemples de simulations de situations professionnelles
- Travaux individuels et travaux en groupe
- Utilisation des différents outils informatiques et logiciels mis à disposition, y compris des outils d'organisation basés sur l'intelligence artificielle
- **Remarque :** les séances de cours ont lieu en salle informatique. Chaque étudiant dispose d'un ordinateur afin de réaliser les exercices pratiques.

Compétences et acquis d'apprentissage

- Utiliser le/les logiciel(s) de gestion de dossiers des patients
- Identifier, analyser, prioriser et synthétiser les informations dans le cadre de la gestion du temps
- Travailler avec contraintes de temps

- Savoir coordonner des activités complexes
- Maîtriser les moyens de communication informatiques et technologiques mis à disposition

Compétences transversales: Traitement des informations, Communication écrite, Langues parlées professionnelles, Gestion de cabinet

Prérequis

- Connaître les ordres de classement, Savoir gérer son temps

Supports

- Supports de cours élaborés par le titulaire distribués lors des séances des cours ou disponibles en ligne
- Logiciel de gestion de patient mis à disposition
- Manuels de référence en bibliothèque
- Téléphone et autres outils de communication
- Outils informatiques et technologiques MSOffice, Internet et autres logiciels et applications pertinentes d'organisation
- Office 365, …

Evaluation	**1re session**		**2e session**
	Contrôle continu + examen		Examen
Méthode d'évaluation	Travaux à réaliser sur ordinateur et sur d'autres supports de communication (individuels et en groupe), séances de questions-réponses à intervalles réguliers, tests écrits sur ordinateur et tests à choix multiples, portfolio		
Pondération des notes	**Travaux du semestre**	**Contrôle continu**	**Evaluation de fin de semestre**
		50 %	50 %
Charge de travail	**Travail personnel[2]**	**Travail de groupe**	**Total (en heures)**
	10	20	30

[2] Travail personnel : participation aux cours + travail individuel

BTS – ASSISTANT MEDICO-ADMINISTRATIF
Descriptif du cours 2026-2027

Code	TEORG3	**Cours**	Technique d'organisation et outil informatique 3
Année	2	**Module**	Communication et organisation en milieu médical
Semestre	3	**Crédits ECTS**	2
Leçons de 50'	36	**Langue d'enseignement**	français, allemand, anglais, luxembourgeois

Objectifs du cours

- L'étudiant est amené à organiser et à préparer de façon autonome des réunions et séminaires internes ou externes. Il est à même de planifier et gérer les déplacements de ses supérieurs. À l'appui des éléments de cours vus aux semestres 1 – 3 il maîtrise les techniques d'organisation de façon autonome. Il connaît les procédures et les outils de la gestion de qualité.

Contenu du cours

- Gestion de qualité
  - Procédures
  - Structure, buts, documentation, workflow
  - Etablissement de la documentation pour la gestion de qualité
    - Instructions de travail
    - Checklists
    - Organigrammes
    - Questionnaire-patients
  - Gestion des réclamations
  - Enquêtes employés
  - Certification(s) du cabinet médical
- Organisation matérielle de réunions avec documentation complète
  - Réservation/ préparation salles
  - Organisation logistique
  - Préparation de la documentation écrite
  - Etablissement de fichiers PAO
  - Diffusion de comptes rendus
- Organisation de séminaires, congrès, symposium, journée à thème
  - Projets de moyenne envergure internes ou externes
  - Organisation et gestion des déplacements
  - Déplacements nationaux et à l'étranger (personnel, patients)
    - Planification
    - Réservation
    - Préparation
    - Mise à disposition de documents et du matériel
    - Retraçage et analyse des déplacements

Méthodologie

- Enseignement pratique basée sur de brèves introductions théoriques
- Enseignement théorique des connaissances de base, suivi par une mise en pratique lors d'exemples dans des situations professionnelles
- Travaux individuels et travaux en groupe.
- Visites d'entreprises éventuelles
- Utilisation des différents outils informatiques et de communication mis à disposition, y compris des outils d'organisation basés sur l'intelligence artificielle

Remarque : les séances de cours ont lieu en salle informatique. Chaque étudiant dispose d'un ordinateur afin de réaliser les exercices pratiques.

Compétences et acquis d'apprentissage

- Gérer à bon escient son temps et celui d'autrui
- S'organiser de façon efficace dans un milieu professionnel complexe
- Organiser des réunions de toutes envergures, internes et externes
- Organiser des déplacements et transports de personnes
- Utiliser les logiciels de planification de façon correcte
- Utiliser tous les outils informatiques et technologiques de façon professionnelle dans l'optique de l'organisation et de la gestion du temps

Compétences transversales : Traitement des informations, Communication écrite, Langues parlées professionnelles, Gestion de cabinet

Prérequis

- Savoir travailler avec contraintes de temps, savoir utiliser les moyens de communication et logiciels de gestion

Supports

- Supports de cours élaborés par le titulaire et distribués lors des séances des cours ou disponibles en ligne
- Logiciel de gestion de patient mis à disposition
- Manuels de référence en bibliothèque
- Téléphone et autres outils de communication
- Outils informatiques et technologiques MSOffice, Internet et autres logiciels et applications pertinentes d'organisation
- Office 365, …

Evaluation	**1re session**		**2e session**
	Contrôle continu		Examen
Méthode d'évaluation	Travaux à réaliser sur ordinateur et sur d'autres supports de communication (individuels et en groupe), séances de questions-réponses à intervalles réguliers, tests écrits et tests à choix multiples, portfolio		
Pondération des notes	**Travaux du semestre**	**Contrôle continu**	**Evaluation de fin de semestre**
		100 %	
Charge de travail	**Travail personnel[3]**	**Travail de groupe**	**Total (en heures)**
	35	15	50

[3] Travail personnel : participation aux cours + travail individuel

BTS – ASSISTANT MEDICO-ADMINISTRATIF
Descriptif du cours 2026-2027

Code	TEORG4	**Cours**	Techniques d'organisation et outil informatique 4
Année	2	**Module**	Communication et organisation en milieu médical
Semestre	4	**Crédits ECTS**	2
Leçons de 50'	30	**Langue d'enseignement**	français, allemand, anglais, luxembourgeois

Objectifs du cours

- Ce cours vise à mettre en œuvre tous les savoirs, savoir-faire et compétences acquis dans les cours du module « communication et organisation en milieu médical » lors des trois semestres précédents. Il donne à l'élève l'opportunité de démontrer ses capacités de transfert de connaissances et compétences acquises. Il constitue un travail de synthèse.

Contenu du cours

- Travaux intégrés (TEORG – COECR - TRAIN) favorisant l'autonomie lors d'activités organisationnelles
  - Activités internes
  - Coordination d'une équipe
  - Recherche de solution dans le cas de dysfonctionnement
  - Projet de planification, de réorganisation des tâches,
  - Projet de planification de traitement de patient
  - Constitution et remise d'un dossier dans un délai imparti (contenu et forme)
  - Soutenance d'une activité transversale (tirage au sort de la langue)

Méthodologie

- Cas pratiques avec mises en situations d'exemples de simulation proches à la réalité professionnelle
- Travaux individuels et en groupes
- Utilisation des différents outils informatiques mis à disposition
- **Remarque :** les séances de cours ont lieu en salle informatique. Chaque étudiant dispose d'un ordinateur afin de réaliser les exercices pratiques.

Compétences et acquis d'apprentissage

- Mettre en œuvre les connaissances et savoir-faire technique, écrits et oraux afin de réaliser un projet administratif de communication et d'organisation de grande d'envergure.
- Bien organiser son temps
- Travailler de façon responsable et autonome.
- Constituer un projet transversal et le mettre en forme
- Présenter oralement un projet devant un public
- Présenter de façon continue un aspect physique et des compétences relationnelles soignées
- Coordiner une équipe et répartir les tâches
- Gérer les échéances
- Élaborer les documents d'organisation
- Réaliser la diffusion
- Elaborer les productions menant à la réalisation du projet

Compétences transversales: toutes les compétences du module "Communication et organisation en milieu médical", 4 langues

BTS – ASSISTANT MEDICO-ADMINISTRATIF
Descriptif du cours 2026-2027

Prérequis
• Savoir gérer à bon escient son temps et celui d'autrui, savoir s'organiser de façon efficace, savoir organiser des réunions, savoir utiliser tous les outils informatiques et technologiques de façon professionnelle dans l'optique de l'organisation et de la gestion du temps
Supports
• Supports de cours élaborés par le titulaire et distribués lors des séances des cours ou disponibles en ligne • Logiciel de gestion de patient mis à disposition • Manuels de référence en bibliothèque • Téléphone et autres outils de communication • Outils informatiques et technologiques MSOffice, Internet et autres logiciels et applications pertinentes d'organisation • Office 365, … • Logiciel de reconnaissance vocale, logiciels ou autres applications pratiques en relation avec le sujet • Autres logiciels et applications d'organisation de bureau pertinents, y compris des outils d'organisation basés sur l'intelligence artificielle

Evaluation	**1re session**		**2e session**
	Contrôle continu		Examen
Méthode d'évaluation	Travaux à réaliser sur ordinateur et sur d'autres supports de communication (individuels et en groupe), séances de questions-réponses à intervalles réguliers, tests écrits et tests à choix multiples, portfolio		
Pondération des notes	**Travaux du semestre**	**Contrôle continu**	**Evaluation de fin de semestre**
		100 %	
Charge de travail	**Travail personnel[4]**	**Travail de groupe**	**Total (en heures)**
	40	10	50

[4] Travail personnel : participation aux cours + travail individuel