



Direction des ressources humaines  
Centre des formations

Certificat d'

**Employé·e  
administratif·ve et  
d'accueil en milieu  
hospitalier**



# INTRODUCTION

Sur mandat du Département de la Santé et de l'Action Sociale (DSAS), le certificat d'employé·e administratif·ive et d'accueil en milieu hospitalier (CEAA) est organisé par le Centre des formations de la Direction des ressources humaines du CHUV et s'adresse principalement aux personnes bénéficiaires du revenu d'insertion du canton de Vaud ou aux bénéficiaires d'une prestation d'insertion socio-professionnelle octroyée par la Direction générale de la cohésion sociale (DGCS).

Ce programme de formation a pour objectifs de proposer aux personnes intéressées l'opportunité d'actualiser ou de développer de nouvelles compétences métiers et de favoriser par conséquent un rapide retour à l'emploi dans les meilleures conditions.

Ce programme de formation permet d'acquérir les bonnes pratiques institutionnelles en matière d'accueil et d'orientation patients/clients en milieu hospitalier et de développer les compétences nécessaires pour répondre aux exigences des processus administratifs liés à la gestion et au suivi des dossiers patients.

## COMPETENCES

A l'issue de la formation, l'employé·e administratif·ive et d'accueil en milieu hospitalier peut travailler dans un secrétariat médical ou un desk et procéder à l'admission d'un patient, assurer son suivi administratif et la tenue de son dossier médical.

Il ou elle connaît également les bonnes pratiques en matière de : communication et collaboration avec une équipe pluridisciplinaire ; bases légales et fondamentaux du système de financement hospitalier suisse ; respect des règles déontologiques et éthiques, ainsi que la maîtrise des applications informatiques spécifiques.

## ORGANISATION

Le certificat se déroule sur une période de 10 mois, en principe de septembre à juin, et accueille dix stagiaires chaque année. Il propose un modèle d'alternance entre des apports théoriques (12 modules) et des immersions pratiques sur le terrain (deux stages) en collaboration avec différents services du CHUV.

Tout au long de la formation pratique, les personnes en stage bénéficient d'un accompagnement en continu par les collaborateur·trice·s du service accueillant.

## PUBLIC CIBLE

La formation est destinée aux bénéficiaires du revenu d'insertion du canton de Vaud ou aux bénéficiaires d'une prestation d'insertion socio-professionnelle octroyée par la Direction générale de la cohésion sociale (DGCS).

# CONDITIONS D'ADMISSION

Être bénéficiaire du revenu d'insertion (RI) du Canton de Vaud ou être bénéficiaire d'une prestation d'insertion socio-professionnelle octroyée par la Direction générale de la cohésion sociale (DGCS).

Maîtriser la langue française (parlé, écrit), niveau C1.

Maîtriser les outils bureautiques de base. Avoir 25 ans ou plus.

Réussir les tests d'admission et l'entretien de sélection. Être retenu·e par la Commission d'admission.

## PEDAGOGIE

La formation est guidée par les principes de la pédagogie des adultes, de l'approche par compétences, de la pratique réflexive et de l'alternance intégrative tout en articulant savoirs théoriques et savoirs pratiques.

Tout au long du cursus de formation, les participant·e·s sont accompagné·e·s et soutenu·e·s par deux responsables pédagogiques, l'un pour la partie théorique, l'autre pour la partie pratique.

## VALIDATION

Pour l'obtention du titre, le-la participant·e doit satisfaire aux trois conditions suivantes :

- Obtenir une note moyenne supérieure ou égale à 80%. Cette note est calculée sur la globalité des tests de connaissances et des bilans de stages.
- Ne pas dépasser 10 jours d'absence sur l'ensemble de la formation.
- Réaliser l'ensemble des tests de connaissances, coachings individuels, simulations d'entretiens et bilans de stages.

## TITRE

La réussite de la formation conduit à l'obtention du Certificat d'Employé·e Administratif·ive et d'Accueil en milieu hospitalier.

## RESPONSABLES

Monsieur Antonio Molettieri, responsable pédagogique pour la théorie.

Madame Maryline Dubuis, responsable pédagogique pour la pratique.

# INFOS PRATIQUES

## Descriptif

Le descriptif de la formation est consultable sur le site [www.chuv.ch/offre-formation](http://www.chuv.ch/offre-formation).

## Dossier de candidature

Dans les délais impartis, les candidat·e·s qui remplissent les pré-requis exigés doivent attester leurs aptitudes à suivre la formation en fournissant :

- un Curriculum Vitae (CV) ;
- une lettre de motivation ;
- les copies des certificats, diplômes, attestations.

Les dossiers de candidature doivent être transmis au Centre des formations du CHUV par mail à l'adresse [benedicte.allard@chuv.ch](mailto:benedicte.allard@chuv.ch).

## Lieu

Les cours théoriques se déroulent au Centre des formations du CHUV. Les stages pratiques sont réalisés dans différents services du CHUV.

## Prix

L'ensemble de la formation, considéré comme une mesure de réinsertion, est pris en charge financièrement par le DSAS.

## Contact

CHUV  
Direction des ressources humaines  
Centre des formations  
Mme Bénédicte Allard  
Av. de Crousaz 10  
1010 Lausanne  
Tél : 021 314 93 93  
Email : [benedicte.allard@chuv.ch](mailto:benedicte.allard@chuv.ch)  
[www.chuv.ch/centre-formations](http://www.chuv.ch/centre-formations)

*Crédit photo de couverture : SAM CHUV. Nos remerciements à Mme Betsy Carmona, lauréate de la volée 2017-2018, qui a prêté son image pour cette brochure.*

