📝 Cas pratiques d'entraînement à l'écrit

Cas pratique écrit n° 2 : agenda, urgence et transmissions

Un sujet d'entraînement à imprimer pour vos apprenants : réorganiser l'agenda d'une matinée, intégrer une patiente sans rendez-vous, informer le médecin et confirmer un rendez-vous par écrit. Corrigé détaillé et barème inclus.

Durée conseillée : 2 h · Barème : 20 points · Niveau : intermédiaire

> **Sujet d'entraînement non officiel.** Ce cas pratique a été conçu par MediLearn pour entraîner les apprenants aux écrits professionnels du secrétariat médical (formation au titre professionnel Secrétaire assistant médico-administratif). Ce n'est pas un sujet d'examen et il ne reproduit pas le format d'une épreuve officielle. Les personnes, cabinets et adresses sont fictifs.

📋 Mise en situation

Vous êtes secrétaire médicale au **Cabinet médical du Parc**, 5 place du Parc, 00000 Lysenval, où exerce le **Dr Antoine BERTRAND**, médecin généraliste. Les consultations ont lieu sur rendez-vous, par créneaux de 15 minutes. Le lundi 16 novembre 2026, vous préparez l'agenda du lendemain matin (document 1) à partir des consignes du médecin (document 2) et des demandes reçues à l'accueil (document 3). Le mardi 17 novembre, une patiente se présente sans rendez-vous (document 4).

📎 Documents fournis

Document 1 — Agenda du mardi 17 novembre 2026 (matin), état du lundi 16 à 8 h

Heure	Patient	Motif noté
8 h 30	M. Henri DUVAL	renouv. ordo HTA
8 h 45	Mme Inès GARNIER	certif. sport
9 h 00	M. Paul MOREAU	suivi DT2
9 h 15	—	libre
9 h 30	Mme Chantal ROUSSEL	résultats bilan bio
9 h 45	M. Karim BENALI	douleur épaule D
10 h 00	M. Robert LAMBERT	suivi HTA + ECG
10 h 15	Mme Émilie FAURE	renouv. contraception
10 h 30	Mme Jeanne PETIT	suivi HTA
10 h 45	—	libre
11 h 00	M. Marc COLIN	prolong. AT
11 h 15	Léo BLANC (4 ans), avec sa mère	toux
11 h 30	—	réservé urgences du jour
11 h 45	M. Alain GIRAUD	suivi DT2

Document 2 — Consignes manuscrites du Dr BERTRAND (lundi 16/11)

« Pour demain mardi 17/11 :
1. M. LAMBERT : ECG + Cs de suivi → prévoir 30 min (2 créneaux qui se suivent). Garder son heure d'arrivée à 10 h 00 (transport organisé, horaire non modifiable).
2. 11 h 30 = créneau réservé aux urgences du jour : ne pas le donner pour un RDV programmé.
3. Pt à déplacer : lui proposer le créneau libre le plus proche de son horaire initial, dans la même matinée ; le prévenir par écrit (courriel ou SMS, selon le contact indiqué dans son dossier) et noter la modification dans l'agenda.
4. Pt sans RDV avec fièvre, douleur importante, ou en cas de doute : me prévenir tout de suite, entre deux pts. Je décide. Signe de détresse vitale : appeler le 15, puis me prévenir.
5. VAD chez Mme TESSIER à 12 h 00 → fin des Cs à 12 h 00.
A. B. »

Document 3 — Demande reçue à l'accueil (lundi 16/11, 14 h 20)

Mme Chantal ROUSSEL passe à l'accueil : elle ne pourra pas venir mardi à 9 h 30. Vous lui donnez un nouveau rendez-vous, qu'elle accepte : jeudi 19 novembre 2026 à 9 h 30 (créneau libre dans l'agenda du jeudi).
Dossier de Mme Émilie FAURE : contact indiqué = courriel (emilie.faure@exemple.fr).

Document 4 — Mardi 17/11, 9 h 05, à l'accueil

Mme Lucie PERRIN, née le 08/05/1992, patiente du cabinet, se présente sans rendez-vous. Elle vous dit : « J'ai eu 38,9 de fièvre hier soir, ça me brûle quand j'urine depuis deux jours et j'ai mal dans le bas du dos, à droite, depuis ce matin. » Elle est assise, parle normalement, ne présente pas de signe de détresse.
À 9 h 08, entre deux patients, vous prévenez le Dr BERTRAND, qui répond : « Je la vois au premier créneau libre. Laissez-moi une note écrite sur mon bureau, avec le point sur l'agenda de la matinée. »

📝 Travaux à réaliser

Travail 1 — Décoder les abréviations (3 points)

Abréviation	Forme développée
HTA	_____
DT2	_____
ECG	_____
VAD	_____
prolong. AT	_____
renouv. ordo	_____

Travail 2 — Organiser l'agenda du mardi matin (6 points)

Complétez l'agenda définitif du mardi 17 novembre (matin), après prise en compte des documents 2, 3 et 4. Indiquez dans la colonne « Observations » chaque modification et sa raison.

Heure	Patient	Observations
8 h 30		
8 h 45		
9 h 00		
9 h 15		
9 h 30		
9 h 45		
10 h 00		
10 h 15		
10 h 30		
10 h 45		
11 h 00		
11 h 15		
11 h 30		
11 h 45		

Travail 3 — Rédiger la note de transmission au médecin (5 points)

Sur feuille séparée, rédigez la note demandée par le Dr BERTRAND le mardi à 9 h 10 (document 4).

Travail 4 — Rédiger le message de confirmation à la patiente déplacée (4 points)

Sur feuille séparée, rédigez le courriel envoyé le lundi 16 novembre à la patiente dont le rendez-vous du mardi est déplacé (objet et corps du message).

Travail 5 — Confidentialité et urgence à l'accueil (2 points)

1. Mme PERRIN décrit ses symptômes à voix haute, alors que trois personnes attendent près de l'accueil. Que faites-vous ? _____

2. Si Mme PERRIN avait présenté un signe de détresse vitale, quelle aurait été la conduite à tenir ?

Corrigé

Durée conseillée : 2 h · Total : 20 points. Les barèmes détaillés sont indicatifs : le formateur reste libre de les adapter.

Travail 1 — Abréviations (3 points)

0,5 point par abréviation correctement développée.

ABRÉVIATION	FORME DÉVELOPPÉE
HTA	Hypertension artérielle
DT2	Diabète de type 2
ECG	Électrocardiogramme
VAD	Visite à domicile
prolong. AT	Prolongation d'arrêt de travail
renouv. ordo	Renouvellement d'ordonnance

Autres abréviations des documents (non notées) : certif. = certificat ; bio = biologique ; D = droite ; Cs = consultation ; Pt = patient ; RDV = rendez-vous.

Travail 2 — Agenda définitif (6 points)

HEURE	PATIENT	OBSERVATIONS
8 h 30	M. Henri DUVAL	inchangé
8 h 45	Mme Inès GARNIER	inchangé
9 h 00	M. Paul MOREAU	inchangé
9 h 15	**Mme Lucie PERRIN**	sans RDV, arrivée à 9 h 05, médecin prévenu à 9 h 08 ; vue au premier créneau libre sur décision du médecin
9 h 30	— libre	Mme ROUSSEL annulée le 16/11 ; nouveau RDV jeudi 19/11 à 9 h 30

HEURE	PATIENT	OBSERVATIONS
9 h 45	M. Karim BENALI	inchangé
10 h 00	**M. Robert LAMBERT**	ECG + consultation de suivi : 2 créneaux (consigne 1)
10 h 15		
10 h 30	Mme Jeanne PETIT	inchangé
10 h 45	**Mme Émilie FAURE**	déplacée de 10 h 15 (créneau libre le plus proche, consigne 3) ; prévenue par courriel le 16/11
11 h 00	M. Marc COLIN	inchangé
11 h 15	Léo BLANC (4 ans)	inchangé
11 h 30	— réservé urgences du jour	maintenu libre (consigne 2)
11 h 45	M. Alain GIRAUD	inchangé ; fin des consultations à 12 h 00 (VAD Mme TESSIER)

Raisonnement attendu. M. LAMBERT garde 10 h 00 et occupe aussi 10 h 15 : Mme FAURE doit être déplacée. Le lundi après-midi, les créneaux libres de la matinée sont 9 h 15, 9 h 30 (libéré par Mme ROUSSEL) et 10 h 45, le créneau de 11 h 30 étant réservé. Le plus proche de 10 h 15 est 10 h 45 (30 min d'écart, contre 45 min pour 9 h 30). Le mardi, Mme PERRIN arrive à 9 h 05 : le premier créneau libre est 9 h 15.

Barème indicatif (6 points) :

- Mme PERRIN à 9 h 15, avec observation (sans RDV, médecin prévenu) : 1,5 point
- M. LAMBERT sur 10 h 00 et 10 h 15 : 1 point
- Mme FAURE à 10 h 45, avec mention du déplacement et de l'information écrite : 1 point
- Mme ROUSSEL retirée, report au jeudi 19/11 à 9 h 30 noté : 1 point
- 11 h 30 laissé libre pour les urgences : 0,5 point
- Autres rendez-vous inchangés, aucun doublon, agenda lisible : 1 point

Travail 3 — Note de transmission (5 points)

Version modèle :

NOTE POUR LE DR BERTRAND — Mardi 17 novembre 2026, 9 h 10
De : secrétariat (signature ou initiales de la secrétaire)
Objet : patiente sans rendez-vous — Mme Lucie PERRIN
Mme Lucie PERRIN, née le 08/05/1992 (34 ans), patiente du cabinet, s'est présentée à l'accueil à 9 h 05 sans rendez-vous. Elle signale :

- une fièvre à 38,9 °C hier soir ;
- des brûlures en urinant depuis deux jours ;
- une douleur dans le bas du dos, à droite, depuis ce matin.

Pas de signe de détresse constaté à l'accueil. Comme convenu à 9 h 08, elle est inscrite au premier créneau libre, à **9 h 15**. Elle attend en salle d'attente.
Point sur l'agenda de la matinée :

- 9 h 30 : libre (Mme ROUSSEL a annulé ; nouveau RDV jeudi 19/11 à 9 h 30) ;
- 10 h 00 – 10 h 30 : M. LAMBERT, ECG + consultation de suivi ;
- 10 h 45 : Mme FAURE, déplacée de 10 h 15, prévenue par courriel lundi ;
- 11 h 30 : créneau urgences toujours libre ;
- dernier patient à 11 h 45, fin des consultations à 12 h 00 pour la VAD chez Mme TESSIER.

Barème indicatif (5 points) :

- Date, heure, destinataire, émetteur, objet : 1 point
- Identification de la patiente (nom, prénom, date de naissance) et heure d'arrivée : 1 point
- Symptômes rapportés fidèlement, avec les mots de la patiente, sans interprétation : 1,5 point
- Créneau attribué (9 h 15) et point complet sur l'agenda : 1 point
- Concision, clarté, orthographe : 0,5 point

⚠️ **Points de vigilance.** La secrétaire rapporte ce que dit la patiente ; elle ne pose pas de diagnostic (pas de « infection urinaire » ni de « pyélonéphrite » dans la note) et ne donne pas de conseil médical. La note est déposée sur le bureau du médecin, pas laissée à la vue des patients à l'accueil.

Travail 4 — Courriel de confirmation (4 points)

Version modèle :

À : emilie.faure@exemple.fr
Objet : Modification de votre rendez-vous du mardi 17 novembre 2026
Madame,
Votre rendez-vous avec le Dr Antoine BERTRAND, prévu le mardi 17 novembre 2026 à 10 h 15, est déplacé au **même jour à 10 h 45**, à la suite d'une réorganisation de l'agenda. Nous vous prions de bien vouloir nous excuser pour ce changement.
Si ce nouvel horaire ne vous convient pas, vous pouvez répondre à ce message ou vous présenter à l'accueil du cabinet : nous vous proposerons un autre rendez-vous.
Nous vous remercions de vous munir de votre carte Vitale.
Cordialement,
Le secrétariat du Dr Antoine BERTRAND
Cabinet médical du Parc — 5 place du Parc, 00000 Lysenval

Barème indicatif (4 points) :

- Objet explicite : 0,5 point
- Ancien et nouvel horaire exacts (date, heure, nom du médecin) : 1,5 point
- Solution proposée si l'horaire ne convient pas, formule d'excuse : 0,5 point
- Aucune information médicale ni motif de consultation dans le message ; aucune mention d'un autre patient : 1 point
- Formules d'appel et de politesse, signature du secrétariat avec coordonnées, orthographe : 0,5 point

⚠️ **Points de vigilance.** Un courriel peut être lu par une autre personne que la patiente : on n'y écrit ni le motif (« renouvellement de contraception »), ni la raison précise du déplacement (l'ECG d'un autre patient). La modification est notée dans l'agenda avec la date de l'envoi.

Travail 5 — Confidentialité et urgence (2 points)

1. **(1 point)** Interrompre poliment la patiente et lui proposer de poursuivre à voix basse ou à l'écart (bureau, espace de confidentialité), sans répéter à voix haute ce qu'elle a dit. Les personnes qui assistent le médecin sont tenues au secret professionnel (article R4127-72 du code de la santé publique ; article 226-13 du code pénal). Le commentaire de l'Ordre des médecins sur l'article 72 demande de protéger l'identité et l'intimité des patients lors de leur accueil, dans les salles d'attente et à la prise de rendez-vous.
2. **(1 point)** Appeler le 15 (Samu, numéro des urgences médicales), puis prévenir immédiatement le Dr BERTRAND, conformément à sa consigne 4. Le 112, numéro d'urgence européen, est aussi accepté. Rester auprès de la patiente et suivre les indications données par le 15.

Sources

- Service-public.fr, « Quels sont les numéros d'urgence ? » (15 : Samu, urgences médicales ; 112 : numéro d'urgence européen) : service-public.gouv.fr
- Code de la santé publique, article R4127-72 (secret professionnel des personnes qui assistent le médecin), Légifrance : legifrance.gouv.fr
- Code pénal, article 226-13 (atteinte au secret professionnel), Légifrance : legifrance.gouv.fr
- Conseil national de l'Ordre des médecins, code de déontologie commenté, article 72 : conseil-national.medecin.fr

Version en ligne, corrigé et autres supports gratuits

medilearn.app/kits-formateur/cas-pratique-ecrit-2 · bibliothèque formateur MediLearn