



## ACTUALITÉ PROFESSIONNELLE

# DOSSIER

GARO/PIA

# SECRÉTARIAT

## FAITES LE BON CHOIX !

Le métier se conjugue toujours au féminin. Mais plus forcément au singulier. Pour assurer son secrétariat, la solution idéale n'existe pas. En réalité, le médecin doit d'abord analyser sa situation avant de trouver l'option idoine. Inventaire des possibles... et des souhaitables.

DOSSIER RÉALISÉ PAR ANNE-MARIE DE RUBIANA.

**S**ecrétaire médicale, le nom se décline toujours et encore au féminin, surtout dans les cabinets de ville. Et si l'on entend de plus en plus « *Vous contacterez mon secrétariat médical* », il y a 99 % de chances que vous tombiez au téléphone sur une voix féminine ! Loin est l'époque où l'épouse, la tante ou la cousine prenaient consciencieusement les rendez-vous téléphoniques, veillant à l'accueil des patients lors des consultations et à la gestion de l'intendance du cabinet. Et si, par la suite, la fonction des secrétaires médicales s'est professionnalisée pendant quelques années, l'arrivée du téléphone portable dans la vie quotidienne et l'informatisation des cabinets a changé la donne, amenant bon nombre de confrères à se passer de leurs

services. Jonglant eux-mêmes avec les appels des patients... Ainsi que tous ceux, urgents ou pas, des intervenants de la profession : confrères, visiteurs médicaux, organismes sanitaires et sociaux... Tout cela sans le filtre de la secrétaire qui pouvait hiérarchiser les priorités, éviter des dérangements intempestifs lors des visites et gérer les angoisses du patient avec quelques mots de réconfort.

Une situation difficilement gérable, tant au plan organisationnel que juridique, avec les risques qu'encourt le médecin pour une mauvaise « régulation » du patient, un retard d'intervention, une appréciation erronée de l'urgence ou un appel manqué parce que la messagerie est saturée. La jurisprudence sur la téléphonie et l'art médical est riche de ce genre d'affaires...

### L'accueil est primordial

Pourtant, chez les futurs installés et les tous nouveaux, beaucoup pensent pouvoir gérer leurs patients uniquement avec leur téléphone ou par Internet. Pour des raisons évidentes d'économies et de gestion du personnel. Or, si la relation médecin-patient évolue vers une prestation de service, d'aucuns oublient que l'accueil est primordial... La constitution d'une patientèle et sa fidélisation passent par le contact humain, même si la secrétaire virtuelle pointe son nez. Et puis, très vite, ils doivent se rendre à l'évidence que la gestion d'un planning « patients » phagocyte une bonne partie de leur temps et de leur énergie ! Le patient appelle toujours pour un rendez-vous urgent et lorsque le médecin rappelle, il tombe sur un répondeur. D'où, le succès des sociétés de télésecrétariat et de secrétariat à distance qui ont bien cerné les attentes des patients et les besoins du médecin. Pour les premiers, rien ne vaut un interlocuteur en ligne (et, si possible, toujours le même) et non un serveur vocal ou une messagerie. Pour le second, un état des lieux quasi instantané des appels reçus avec une transmission claire et précise du contenu du message.

Ces sociétés de secrétariat à distance, de gestion d'appels, leurs « appellations d'origine », prolifèrent dans toutes les entreprises et, *a fortiori*, dans les professions libérales et dans les structures de petite taille.

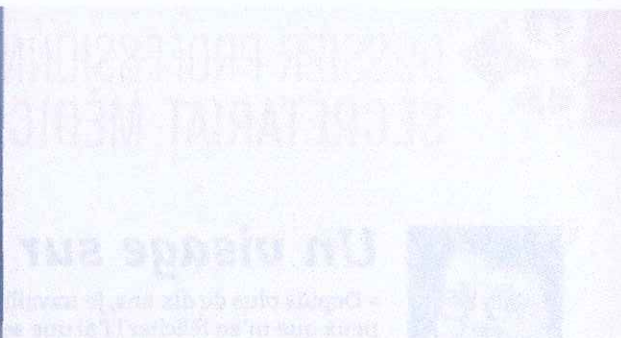
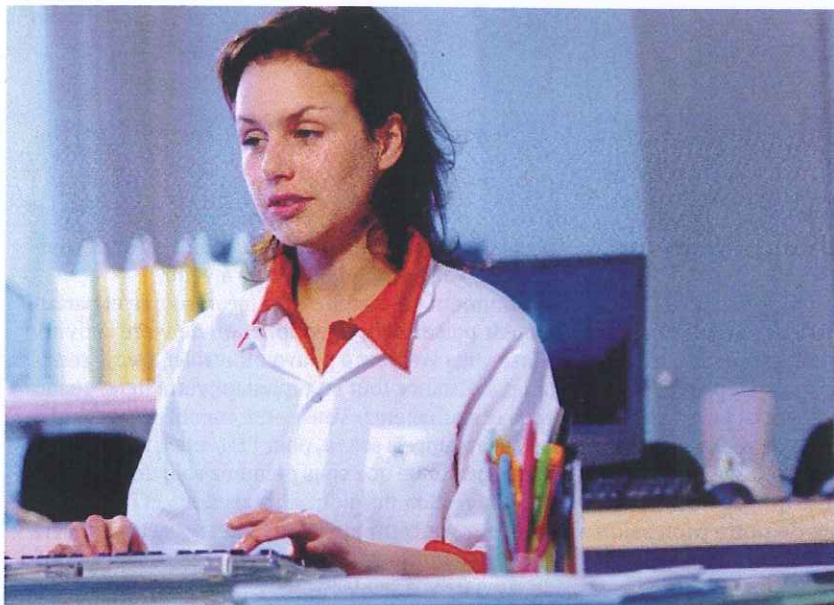
## Toujours à l'écoute du patient !



« C'est avant tout le sourire qu'attendent de nous le médecin et ses patients. Enthousiasme et discrétion, polyvalence et précision, disponibilité et organisation, sens des responsabilités sont les qualités qui priment sur un diplôme dans cette fonction. Dotée d'une solide expérience dans le secteur bancaire, doublée d'une casquette de secouriste et de logisticienne volontaire

dans des associations humanitaires, je suis nouvelle dans ce métier, mais mon CV a vite convaincu mon employeur. J'ai été assez vite opérationnelle et j'ai pu décharger mon patron de nombreuses tâches administratives. Pour maintenir une écoute permanente des patients, j'opère un relais avec un secrétariat téléphonique lorsque je m'absente et je briefe à distance mon alter ego en fonction des consignes du praticien. Une machine si bien rodée que les patients pensent que j'ai une assistante à côté de moi ! »

VÉRONIQUE SCHEFFER, SECRÉTAIRE D'UN GYNÉCOLOGUE SEXOLOGUE À PARIS.



la carte qui pourront être fournies en fonction des métiers de chacun. Ce télésecrétariat peut être permanent ou fonctionner en relais avec un secrétariat classique, les différentes secrétaires travaillant alors avec un agenda partagé par le biais d'Internet ou du logiciel proposé par le fournisseur de services. N'oubliez jamais que la qualité d'un tel service repose aussi et, avant tout, sur l'accueil des patients. Patients qui pensent avoir en ligne votre secrétaire assistante, présente dans la pièce attenante à votre salle d'attente. Très pratique, ce type de service ne permet de gérer qu'une partie de votre intendance, se limitant le plus souvent à la prise de rendez-vous et aux appels téléphoniques. Même si certaines entreprises se proposent de taper vos courriers et de gérer l'achat de vos fournitures, il est évident, qu'en pratique, les médecins de ville peuvent difficilement déléguer à l'extérieur certaines tâches administratives, notamment celles concernant le dossier médical des patients pour de strictes raisons de confidentialité et de respect du secret médical.

Avant de vous engager avec tel ou tel prestataire de services, voici les cinq questions de bon sens qu'il faut vous poser, éventuellement avec vos confrères si vous exercez en groupe.

1- **Quelles sont les attentes de mes patients ?** Que votre patientèle soit constituée de longue date ou en cours, c'est l'accueil et l'écoute qui priment. Une boîte vocale ou une voix revêche peuvent en dissuader plus d'un, même si vous êtes le médecin traitant... >>>

Certaines se sont spécialisées sur le secteur médical... affirment-elles, tout en draguant d'autres secteurs d'activités. Ce qui n'est aucunement un gage de fiabilité... pour le médecin, mais bien pour leurs autres prospects ! Alors méfiance ! Il ne faut surtout pas tomber dans le miroir aux alouettes pour bien choisir « son secrétariat volant » ou permanent.

#### Diverses prestations en fonction des besoins de chacun

Les sociétés de télésecrétariat offrent une bonne alternative économique au médecin exerçant seul, qui ne peut ou ne souhaite pas s'offrir les services d'une secrétaire employée par le cabinet. Que vous exerciez seul en tant que médecin généraliste ou avec des consultations spécifiques en nutrition, par exemple ou en cabinet de groupe avec des confrères spécialistes, le choix d'une société de télésecrétariat à distance variera en fonction des diverses prestations à

#### TÉLÉ-SECRETARIAT ?

##### Les plus

- Le prix
- Les horaires
- Pas d'absentéisme



##### Les moins

- Accueil du patient
- Service limité à la gestion des appels



### LA SECRÉTAIRE VIRTUELLE EST DÉJÀ SUR LA TOILE

Les services de rendez-vous en ligne se développent sur Internet. Si dans de nombreux secteurs d'activité de la vie quotidienne, la prise de rendez-vous ou réservation en ligne est devenue une habitude, elle est encore frileuse chez les professionnels de santé. Pourtant, médecins et patients reconnaissent la souplesse et le gain de temps de ces nouveaux agendas et services de prise de rendez-vous en ligne. Partant du constat qu'un rendez-vous manqué est une perte de temps et un manque à gagner pour le cabinet médical, [www.clicrdv.com](http://www.clicrdv.com), [www.rv-docteur.fr](http://www.rv-docteur.fr), [www.docoptimum.com](http://www.docoptimum.com), [olengaenda](http://olengaenda) ([www.oloe.fr](http://www.oloe.fr)), [www.mediatech-software.fr](http://www.mediatech-software.fr), [www.rendezvousanté.fr](http://www.rendezvousanté.fr), [www.wz-agenda.net](http://www.wz-agenda.net), [www.rdvnet.info](http://www.rdvnet.info), [www.rendezfacile.com](http://www.rendezfacile.com) et, récemment,

[www.rendezvousante.fr](http://www.rendezvousante.fr) (proposé sur le site d'Orange) pour n'en citer que quelques-uns, se disputent les parts de marché. Leur principe de base est simple : le médecin paramètre son agenda, les patients prennent rendez-vous en ligne ; en retour, ils reçoivent un e-mail ou un sms de confirmation et un rappel avant le rendez-vous. Ce « secrétariat intelligent » diminue de façon non négligeable les appels au cabinet permettant de dégager du temps pour les consultations ou mieux optimiser le travail d'un secrétariat traditionnel. Attention, ces services doivent être transparents, c'est-à-dire clairement identifiables (émetteur, financement...) et répondre aux exigences posées par la Cnil et à la réglementation en vigueur sur les données médicales (confidentialité,

sécurité...). Nous vous invitons donc à bien lire leurs conditions générales d'utilisation.

**Les plus** Services disponibles 24 heures/24. Certains sont gratuits, sinon compter en moyenne 25 euros pour un abonnement individuel et 50 euros pour un cabinet de groupe.

**La nouveauté pour les spécialistes** Le service d'Auto Recall informe les patients des dépassements d'honoraires par sms. En effet, la nouvelle obligation du professionnel de santé (prévue par le décret d'octobre 2008) consiste à remettre au patient une information écrite préalable dès lors que, lorsqu'ils comportent un dépassement, les honoraires totaux des actes et prestations facturés lors de la consultation sont supérieurs ou égaux à 70 euros.



### Un visage sur une voix

« Depuis plus de dix ans, je travaille avec Gescall et je ne peux que m'en féliciter ! J'ai une secrétaire attirée qui connaît mes patients puisque je lui laisse presque tous les jours des consignes personnelles, par téléphone ou par le biais du logiciel qui gère mon agenda. Le système est très souple, je peux reprendre la ligne à tout moment. Avec ce service très personnalisé, mes patients peuvent appeler de 8h à 20h avec la certitude d'avoir quelqu'un en ligne, ce qui ne me coûte que 500 euros par mois en moyenne. L'équipe est vraiment à l'écoute de notre profession et réactive. Pour preuve, à la suite d'un accident de santé grave, j'ai dû interrompre mon activité du jour au lendemain. Mon entourage les a immédiatement prévenus, ils ont trouvé dans les jours suivants une remplaçante alors que ce n'était pas prévu dans leur mission. »

DR ELISABETH LAPEYRADE, MONTREUIL (SEINE-SAINT-DENIS).

>>> 2- Quels sont mes besoins ? Cette solution est valable si vous souhaitez vous décharger de la gestion de votre agenda tout en étant informé de façon fiable et pointue pour évaluer l'urgence de la demande.

3- A quel moment et pour combien de temps ? Sachez qu'avec un secrétariat à distance, vous n'êtes joignable que pendant vos heures de consultations et pendant la permanence des soins, mais que votre patient peut prendre rendez-vous en dehors de ces

plages horaires et que vous serez informé à tout moment de votre emploi du temps à venir.

4- Comment ça marche ? De façon souple et parfaitement personnalisée en fonction de votre activité. Ainsi, vous veillerez à pouvoir travailler avec le secrétariat à distance tout en reprenant votre ligne quand vous le souhaitez. Vous serez attentifs également à ce que vos appels soient, pour l'essentiel, traités par la même personne que vous prendrez soin de « former » pour la gestion des nouveaux patients et à qui vous donnerez vos consignes spécifiques de façon régulière afin de garantir un parfait compte-rendu en temps réel du suivi de vos rendez-vous. Ce qui peut-être fait par courriel, par sms ou sur votre agenda partagé.

5- Quel sera le coût ? Les solutions d'abonnement aux services de télésecrétariat sont multiples. L'idéal est, bien sûr, le long terme qui offre un gage de fidélisation. Certaines sociétés proposent des packs plus ou moins sophistiqués. Retenez, qu'en moyenne, le coût d'un appel s'élève à un euro et évitez de faire le transfert à partir de votre téléphone portable car le coût de l'appel dérivé qui vous sera facturé est plus cher que sur une ligne fixe. Dernier conseil, vérifier que l'entreprise que vous choisissez est labellisée SIST (Chambre professionnelle nationale des services de télésecrétariat). ■

## FORMATIONS ET RECRUTEMENT

# Trouver la perle rare !

**N**ul besoin de diplôme pour être secrétaire médicale en médecine de ville ! De nombreuses formations au secrétariat médical, dispensées par des organismes privés ont donc vu le jour ces dernières années proposant des cursus plus ou moins longs pour des candidats à peine sortis du bac et justifiant des coûts d'inscription élevés sous prétexte de leur garantir un emploi à la sortie... A lire les forums sur Internet, ce type de recrutement ne semble pas très satisfaisant pour les jeunes formés, ni pour les formateurs qui redoublent de stratégie marketing pour placer leurs candidats... Mieux vaut se tourner vers des organismes réputés que sont les huit écoles de la Croix-Rouge. La formation dure un an avec stages pour un coût d'environ 3 000 euros. Le Cned est également une bonne référence, sa formation d'un an préparant notamment aux concours de la fonction publique. Les formations de l'AP-HP sont aussi la porte d'entrée pour les candidats qui souhaitent exercer dans les hôpitaux publics ou dans le privé, mais également dans les caisses d'assurance-maladie, les laboratoires d'ana-

lyse, les maisons de retraite...et tant d'autres d'établissements médicaux sociaux ou de nouveaux postes sont à pourvoir...

Des candidats venus de ces horizons par leur expérience ou leur formation sont évidemment de bonnes recrues pour le cabinet médical. Efficaces immédiatement. L'expérience et la qualification bien sûr ont un prix... A titre indicatif, le salaire d'un ou d'une secrétaire débutant(e) varie entre 1 300 et 1 600 euros et, dans la fonction publique hospitalière, une secrétaire médicale de classe exceptionnelle (le troisième grade) en fin de carrière peut prétendre à 2 200 euros... (source [www.fhf.fr](http://www.fhf.fr)).

### Bon à savoir

Une fois votre secrétaire embauché(e), il ou elle dépendra de la convention collective des personnels des cabinets médicaux... Chaque année, il ou elle a droit à un crédit d'heures au titre de la formation continue, les organismes précités organisant des modules spécifiques pour la mise à jour des connaissances et des compétences.

N'oubliez pas les petites annonces du

Généraliste ([www.legeneraliste.fr](http://www.legeneraliste.fr)) qui demeurent le type de recrutement le plus classique et le plus rapide !

Pour connaître vos droits et obligations en matière de médecin employeur, consultez aussi la rubrique *Gestion* de notre site. ■

## POUR EN SAVOIR PLUS

### FORMATIONS

[www.croix-rouge.fr](http://www.croix-rouge.fr), [www.cned.fr](http://www.cned.fr), [www.aphp.fr](http://www.aphp.fr), [www.cnpft.fr](http://www.cnpft.fr) (Centre national de la fonction publique territoriale).

### ASSOCIATIONS

[www.asmr.org](http://www.asmr.org) (Association des secrétaires médicales)

### À CONSULTER

[www.onisep.fr](http://www.onisep.fr) a publié des fiches métiers très claires et notamment un ouvrage sur « Les Métiers du paramédical et des soins ».

[www.sante.gouv.fr](http://www.sante.gouv.fr), rubrique : les métiers de la santé.