

# Thèse pour le Diplôme d'Etat de Docteur en Médecine

Présentée et soutenue par Monsieur Sébastien de Lestapis-Auroux

Le 09 mars 2018

## **Place du secrétariat médical dans les cabinets libéraux de médecins généralistes : étude qualitative auprès des secrétaires**

**Président du jury :** Monsieur le Professeur Marc PACCALIN

**Membres :** Monsieur le Professeur Jean-Claude MEURICE

Madame le Professeur Virginie MIGEOT

Monsieur le Docteur Paul VANDERKAM

**Directeur de thèse :** Monsieur le Docteur Damien JOUTEAU

**Université de Poitiers, Faculté de Médecine et Pharmacie**

# Introduction<sup>(1)</sup>

**Accroissement** de la demande de soins, temps pressurisé

**Diminution** du nombre des médecins généralistes, baisse de la pratique libérale au profit du salariat

**Incompétence** dans la gestion d'un cabinet, formalités administratives, comptabilité : **freins** pour se lancer dans le libéral

**Temps médical** réel : 61% du temps de travail d'un généraliste

# Introduction<sup>(2)</sup>

Meilleure organisation, gain de temps médical



Secrétariat médical : **rôle clé**

Trois différents types de secrétariat, quand il est présent.

# Question de recherche et objectifs

## Place du secrétariat dans les cabinets médicaux, qu'en pensent les secrétaires?

### Objectifs :

Evaluer l'avis des secrétaires médicales sur les interactions quotidiennes qu'elles rencontreraient dans leur travail, au sein d'un cabinet ou à distance

Apprécier pour un médecin généraliste l'apport des différents types de secrétariat dans sa pratique quotidienne

# Matériel et méthode<sup>(1)</sup>

**Etude qualitative** avec des entretiens dans la Vienne entre mars et novembre 2017

Echantillonnage **en recherche de variation maximale** et échantillonnage **en chaîne**

**Entretiens individuels semi-dirigés**, 11 secrétaires, saturation des données



**Focus groupe**, 6 secrétaires

# Matériel et méthode<sup>(2)</sup>

Réalisation des guides d'entretien avec une recherche bibliographique, puis en les affinant à la suite des entretiens individuels

Pour la réalisation du guide d'entretien du focus groupe, utilisation des hypothèses ressortant des entretiens individuels

Après consentement, recueil des données avec un dictaphone puis retranscription sur le logiciel Word®, en incluant le verbal et le non verbal

# Matériel et méthode<sup>(3)</sup>

**Rétroaction** sur la retranscription par envoi systématique du document aux secrétaires

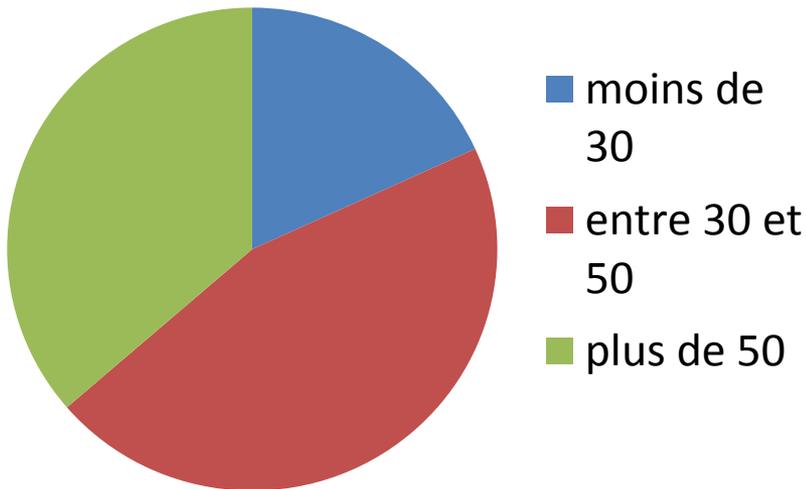
**Analyse des données** à la suite de chaque recueil, pour s'imprégner des verbatim, puis **codage** des entretiens

**Emergence** des thèmes et des sous-thèmes, **triangulation** de l'analyse

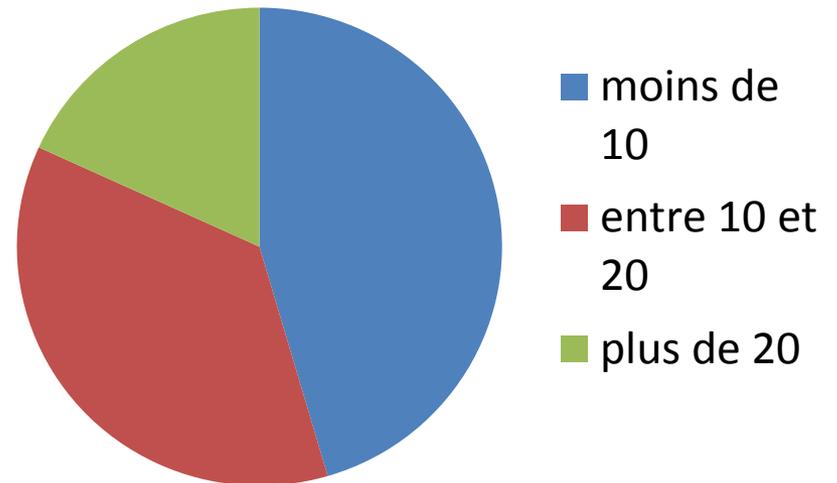
# Résultats

11 entretiens individuels dans la Vienne entre mars et novembre 2017

## Age en années



## Années d'expérience



# Résultats : 5 grands thèmes

## Les services rendus aux médecins

### Ce qui est attendu

- Réalisation de tâches multiples
- Rôle de pivot central
- Organisation optimale du cabinet

### Ce qui est plus inattendu

- Tâches au-delà de leurs prérogatives
- Education des patients et des médecins
- Respect du secret médical

# Résultats : 5 grands thèmes

## Les services rendus aux patients

### Ce qui est attendu

- Accueil et aide des patients
- Gain de temps
- Aide dans la continuité de la consultation

### Ce qui est plus inattendu

- Rôle social majeur
- Gestion seule de l'urgence
- Lien ville-hôpital

# Résultats : 5 grands thèmes

## Les difficultés ressenties par les secrétaires

Ce qui est attendu

- Pression de l'agenda
- Manque de reconnaissance
- Violences

Ce qui est plus inattendu

- Limites floues
- Discussion de fond difficile
- Métier solitaire

# Résultats : 5 grands thèmes

## Les satisfactions ressenties dans leur métier

### Ce qui est attendu

- Importance majeure du relationnel
- Multiplicité des tâches
- Reconnaissance

### Ce qui est plus inattendu

- Formation uniquement pratique
- Protection du médecin
- Rôle indispensable

# Résultats : 5 grands thèmes

## Leurs avis sur les autres types de secrétariat

### Secrétariat sur place

- Avantages : Tâches variées, meilleure reconnaissance dans leurs compétences, proximité du médecin
- Inconvénients : violence physique, moins de liberté de travail

### Secrétariat à distance

- Avantages : gestion de la vie familiale, aiguillage des patients facilité
- Inconvénients : Manque de contact et de proximité, agressivité au téléphone, tâches trop peu diversifiées

# Discussion<sub>(1)</sub>

Plusieurs limites dans notre étude avec **le biais de recrutement** et le **biais d'investigation**

Cependant **l'étude qualitative** est adaptée à notre question de recherche

**Validité interne** de l'étude : combinaison des entretiens, triangulation des données

**Validité externe** de l'étude : plusieurs thèmes retrouvés dans la bibliographie, échantillon varié

# Discussion<sub>(2)</sub>

Plusieurs notions **semblables** à celle de la littérature

Plusieurs points nous ont interpellés :

- Une inadéquation tâches effectuées / contrat
- Le côté paradoxal de la solitude
- Le manque de soutien des médecins
- L'absence d'un réel temps d'écoute

# Discussion<sup>(3)</sup>

Rapprochement entre l'avis des médecins et des secrétaires de notre étude qui confirme l'utilité du secrétariat :

- Trop de confrontation aux **difficultés sociales**
- Trop de **pression administrative**
- Trop peu de **vie familiale**
- Trop de **stress**

Grâce au temps gagné, deux visions vont se dessiner

# Conclusion<sup>(1)</sup>

Leur place est **majeure** et leur rôle **indispensable**.

Pour améliorer le service rendu et in fine la **qualité des soins** :

- une **meilleure reconnaissance**
- une **rétroaction** sur leurs tâches
- un **investissement humain et financier**

# Conclusion<sub>(2)</sub>

Un **secrétariat à distance** est toujours disponible et reste le plus économique, mais rend un service moins varié pour le médecin et ses patients, Service rendu insuffisant des plateformes.

Un **secrétariat sur place** présente un confort d'exercice indéniable pour les médecins, et une aide supplémentaire pour les patients à travers un rôle social majeur. Il est plus onéreux,

Il serait intéressant de connaître **l'avis de notre patientèle** sur les différents types de secrétariat, est ce un critère important pour choisir un cabinet médical?

**Place du secrétariat médical dans les cabinets libéraux de médecins généralistes : étude qualitative auprès des secrétaires**

**Merci de votre attention**

Thèse pour le Diplôme d'Etat de Docteur en Médecine  
Présentée et soutenue par Monsieur Sébastien de Lestapis-Auroux  
Le 09 mars 2018

**Université de Poitiers, Faculté de Médecine et Pharmacie**