



HAL
open science

Vécu des secrétaires médicales en cabinet de médecine générale

Marie Blampey

► **To cite this version:**

Marie Blampey. Vécu des secrétaires médicales en cabinet de médecine générale. Médecine humaine et pathologie. 2024. dumas-04929952

HAL Id: dumas-04929952

<https://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-04929952v1>

Submitted on 5 Feb 2025

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.



Distributed under a Creative Commons Attribution - NonCommercial - NoDerivatives 4.0 International License

ANNÉE 2024 - N° 24-043

VÉCU DES SECRÉTAIRES MÉDICALES EN CABINET DE MÉDECINE GÉNÉRALE

THÈSE

présentée et soutenue publiquement

le 04 juin 2024 à 16h

pour l'obtention du Diplôme d'État de

DOCTEUR EN MÉDECINE

PAR

Marie BLAMPEY

Née le 11/04/1994 à Montbéliard (*Doubs*)

La composition du jury est la suivante

Président :	Pr. Thierry MOULIN	Professeur des Universités
Président par délégation :	Pr Benoit DINET	Professeur associé
Directeur de la thèse :	Dr Thomas RODRIGUEZ	Maitre de Conférence associé
Juges :	Pr Jean-Michel PERROT	Professeur associé
	Dr Nadine CHAUFFET	Docteur en médecine
	Dr Mélanie REBIERE-COLLOVALD	Docteur en médecine

UNIVERSITÉ DE FRANCHE-COMTÉ
U.F.R. SCIENCES DE LA SANTE
BESANÇON

DIRECTEUR	PROFESSEUR THIERRY MOULIN	
DIRECTEUR ADJOINT	PROFESSEUR XAVIER BERTRAND	DOYEN PHARMACIE
RESPONSABLE ADMINISTRATIVE MME CAROLE COINTEAU		
DEPARTEMENT MEDECINE		
	DOCTEUR MALIKA BOUHADDI (MCU-PH)	DIRECTRICE DES ÉTUDES
	PROFESSEUR JEAN-PAUL FEUGEAS	ASSESEUR 1ER CYCLE
	PROFESSEUR MARIE-FRANCE SERONDE	ASSESEUR 2EME CYCLE
	PROFESSEUR CATHERINE CHIROUZE	ASSESEUR 3EME CYCLE
	PROFESSEUR BENOIT DE BILLY	COORDINATEUR CHIRURGIE
	PROFESSEUR BENOIT DINET	COORDINATEUR MEDECINE GENERALE
DEPARTEMENT PHARMACIE		
	PROFESSEUR XAVIER BERTRAND	DOYEN PHARMACIE
	PROFESSEUR LHASSANE ISMAILI	DIRECTEUR DES ETUDES
	PROFESSEUR SAMUEL LIMAT	COORDINATEURS 3E CYCLE
	PROFESSEUR VIRGINIE NERICH	
DEPARTEMENT MAÏEUTIQUE		
	MARILIA GIRAULT (SAGE-FEMME)	COORDINATRICE PEDAGOGIQUE
DEPARTEMENT ODONTOLOGIE		
	PROFESSEUR EDOUARD EUVRARD (PAST)	COORDINATEURS PEDAGOGIQUES
	DR SOPHIE PECHOUX (MAST)	
	DR JEAN-PIERRE SALOMON (MCU-PH) (Université. LORRAINE)	
DEPARTEMENT SCIENCES DES METIERS DE LA REEDUCATION : ORTHOPHONIE		
	PROFESSEUR ELOI MAGNIN	COORDINATEURS PEDAGOGIQUES
DEPARTEMENT SCIENCES DES METIERS DE LA REEDUCATION : KINESITHERAPIE		
	ALEXANDRE KUBICKI (MONTBELIARD) (MCF)	COORDINATEURS PEDAGOGIQUES
	YOSHIMASA SAGAWA (MCF)	
DEPARTEMENT SCIENCES DES METIERS DE LA REEDUCATION : ERGOTHERAPIE/PSYCHOMOTRICITE		
	JULIE LAPREVOTTE (MAST)	COORDINATRICES PEDAGOGIQUES
	CLEMENCE VALLIER (MAST)	

DEPARTEMENT SCIENCES INFIRMIERES

ALINE CHASSAGNE (MCF)	COORDINATEURS PEDAGOGIQUES
JEAN MAILLET-CONTOZ (MAST)	
CHRISTINE MEYER (SOINS INFIRMIERS IFSI)	
DR ANTOINE THIERY-VUILLEMIN (MCU-PH)	
PROFESSEUR FABRICE VUILLIER	COORDINATEUR PEDAGOGIQUE IPA

DEPARTEMENT DE PEDAGOGIE

PROFESSEUR CLEMENT PRATI	RESPONSABLE
PROFESSEUR SEBASTIEN PILI-FLOURY	CENTRE DE SIMULATION
PROFESSEUR BENOIT DINET	
FRANK VERHOEVEN (MEDECINE)	
MARILIA GIRAULT (MAÏEUTIQUE)	
MARC PUDLO (PHARMACIE)	
YOSHIMATA SAGAWA (REEDUCATION)	
LAURENCE GANDON (INFIRMIER)	

RELATIONS HUMAINES DE L'UFR

PROFESSEUR SYLVIE NEZELOF	ASSESEUR
---------------------------	----------

COMMISSION SCIENTIFIQUE DE L'UFR

PROFESSEUR VIRGINIE WESTEEL	ASSESEUR RECHERCHE - PRESIDENTE
PROFESSEUR FREDERIC AUBER	VICE-PRESIDENT

CHARGES DE MISSIONS

<i>FORMATION CONTINUE</i>	MME SYLVIE DEVAUX (MCF)	COORDINATEURS
<i>HISTOIRE DE LA MEDECINE</i>	PROFESSEUR LAURENT TATU	COORDINATEURS
	DOCTEUR PHILIPPE MERCET	COORDINATEURS
<i>RELATIONS INTERNATIONALES</i>	DOCTEUR OLEG BLAGOSKLONOV (MCU-PH)	COORDINATEUR
<i>ALUMNI-USB</i>	PROFESSEUR GILLES CAPELLIER (EMERITE)	
	PROFESSEUR GABRIEL CAMELOT (EMERITE)	PRESIDENT HONORAIRE

MÉDECINE

PROFESSEURS DES UNIVERSITÉS - PRATICIENS HOSPITALIERS

M.	Olivier	ADOTEVI	IMMUNOLOGIE
M.	Frédéric	AUBER	CHIRURGIE INFANTILE
M.	François	AUBIN	DERMATO-VÉNÉRÉOLOGIE
M.	Jamal	BAMOULID	IMMUNOLOGIE
Me	Cindy	BARNIG	PNEUMOLOGIE
Me	Djamila	BENNABI	PSYCHIATRIE ADULTES
M.	Guillaume	BESCH	ANESTHESIE REANIMATION
M.	Frédéric	BIBEAU	ANATOMIE ET CYTOLOGIE PATHOLOGIQUES
Me	Alessandra	BIONDI	RADIOLOGIE ET IMAGERIE MÉDICALE
M.	Christophe	BORG	CANCÉROLOGIE
M.	Hatem	BOULAHDOUR	BIOPHYSIQUE ET MÉDECINE NUCLÉAIRE
Me	Catherine	CHIROUZE	MALADIES INFECTIEUSES
M.	Romain	CHOPARD	CARDIOLOGIE
M.	Sidney	CHOCRON	CHIRURGIE THORACIQUE ET CARDIOVASCULAIRE
Me	Cécile	COURIVAUD	NÉPHROLOGIE
M.	Siamak	DAVANI	PHARMACOLOGIE CLINIQUE
M.	Benoît	DE BILLY	CHIRURGIE INFANTILE
M.	Eric	DECONINCK	HÉMATOLOGIE
M.	Eric	DELABROUSSE	RADIOLOGIE ET IMAGERIE MÉDICALE
M.	Thibaut	DESMETTRE	MÉDECINE D'URGENCE
M.	Vincent	DI MARTINO	HÉPATOLOGIE
M.	Didier	DUCLoux	NÉPHROLOGIE
M.	Jean- Paul	FEUGEAS	BIOCHIMIE ET BIOLOGIE MOLÉCULAIRE
M.	Patrick	GARBUIO	CHIRURGIE ORTHOPÉDIQUE ET TRAUMATOLOGIQUE
Me	Anne-Sophie	GAUTHIER	OPHTALMOLOGIE
M.	Emmanuel	HAFFEN	PSYCHIATRIE D'ADULTES
M.	Georges	HERBEIN	VIROLOGIE
M.	Bruno	HEYD	CHIRURGIE GÉNÉRALE
M.	Didier	HOCQUET	HYGIÈNE HOSPITALIÈRE
Me	Katy	JEANNOT	BACTÉRIOLOGIE - VIROLOGIE
M.	François	KLEINCLAUSS	UROLOGIE
M.	Paul	KUENTZ	HISTOLOGIE EMBRYOLOGIE ET CYTOGENETIQUE
M.	Zaher	LAKKIS	CHIRURGIE VISCÉRALE ET DIGESTIVE
M.	Daniel	LEPAGE	ANATOMIE
M.	Quentin	LEPILLER	VIROLOGIE
M.	Eloi	MAGNIN	NEUROLOGIE
Me	Nadine	MAGY-BERTRAND	MEDECINE INTERNE
M.	Frédéric	MAUNY	BIostatistiques, INFORMATIQUE MÉDICALE
M.	Nicolas	MENEVEAU	CARDIOLOGIE
M.	Christophe	MEYER	CHIRURGIE MAXILLO FACIALE ET STOMATOLOGIE
M.	Fabrice	MICHEL	MEDECINE PHYSIQUE ET DE READAPTATION
Me	Laurence	MILLON	PARASITOLOGIE ET MYCOLOGIE

M.	Nicolas	MOTTET	GYNECOLOGIE OBSTETRIQUE
M.	Thierry	MOULIN	NEUROLOGIE
Me	Sylvie	NEZELOF	PÉDOPSYCHIATRIE
M.	Laurent	OBERT	CHIRURGIE ORTHOPÉDIQUE ET TRAUMATOLOGIQUE
M.	Andréas	PERROTTI	CHIRURGIE THORACIQUE ET CARDIOVASCULAIRE
M.	Sébastien	PILI-FOURY	ANESTHÉSIOLOGIE RÉANIMATION
M.	Gaël	PITON	MEDECINE INTENSIVE REANIMATION
M.	Clément	PRATI	RHUMATOLOGIE
M.	Jean-Luc	PRETET	BIOLOGIE CELLULAIRE
M.	Rajeev	RAMANAH	GYNÉCOLOGIE - OBSTÉTRIQUE
M.	Simon	RINCKENBACH	CHIRURGIE VASCULAIRE
M.	Christophe	ROUX	BIOLOGIE ET MÉDECINE DU DÉVELOPPEMENT ET DE LA REPRODUCTION
Me	Lucie	SALOMON DU MONT	CHIRURGIE VASCULAIRE
M.	Emmanuel	SAMAIN	ANESTHÉSIOLOGIE RÉANIMATION
M.	François	SCHIELE	CARDIOLOGIE
Me	Marie-France	SERONDE	CARDIOLOGIE
M.	Laurent	TATU	ANATOMIE
M.	Laurent	TAVERNIER	OTO-RHINO-LARYNGOLOGIE
M.	Thierry	THEVENOT	HÉPATOLOGIE
M.	Laurent	THINES	NEUROCHIRURGIE
M.	Gérard	THIRIEZ	PÉDIATRIE
M.	Pierre	TIBERGHIE	IMMUNOLOGIE
M.	Eric	TOUSSIROT	THÉRAPEUTIQUE
M.	Pierre	VANDEL	PSYCHIATRIE d'ADULTES
M.	Fabrice	VUILLIER	ANATOMIE
Me	Lauriane	VULLIEZ COADY	PEDO-PSYCHIATRIE
Me	Lucine	VUITTON	GASTRO-ENTEROLOGIE
Me	Virginie	WESTEEL-KAULEK	PNEUMOLOGIE

PROFESSEURS EMÉRITES

M.	Régis	AUBRY	ÉPISTEMOLOGIE-SOINS PALLIATIFS
M.	Jean-Luc	BRESSON	BIOLOGIE ET MÉDECINE DU DÉVELOPPEMENT ET DE LA REPRODUCTION
M.	Gilles	CAPELLIER	MEDECINE INTENSIVE-REANIMATION
M.	Jean-Luc	CHOPARD	MEDECINE LEGALE
M.	Alain	CZORNY	NEUROCHIRURGIE
M.	Bernard	DELBOSC	OPHTALMOLOGIE
M.	Gilles	DUMOULIN	PHYSIOLOGIE
M.	Dominique	FELLMANN	CYTOLOGIE ET HISTOLOGIE
M.	Georges	MANTION	CHIRURGIE GÉNÉRALE
Me	Christiane	MOUGIN	BIOLOGIE CELLULAIRE
M.	Bernard	PARRATTE	ANATOMIE
M.	Patrick	PLESIAT	BACTERIOLOGIE - VIROLOGIE
M.	Christophe	ROUX	BIOLOGIE ET MÉDECINE DU DÉVELOPPEMENT ET DE LA REPRODUCTION
M.	Daniel	SECHTER	PSYCHIATRIE D'ADULTES
Me	Dominique	VUITTON	IMMUNOLOGIE
M.	Daniel	WENDLING	RHUMATOLOGIE

**MAITRES DE CONFÉRENCES DES UNIVERSITÉS
- PRATICIENS HOSPITALIERS**

Me	Clotilde	AMIOT	HISTOLOGIE EMBRYOLOGIE ET CYTOGENETIQUE
Me	Anne-Pauline	BELLANGER	PARASITOLOGIE
M.	Matthieu	BEREAU	THERAPEUTIQUE
Me	Oxana	BLAGOSKLONOV	BIOLOGIE ET MÉDECINE DÉVELOPPEMENT ET DE REPRODUCTION
Me	Sophie	BOROT	ENDOCRINOLOGIE, DIABÈTE ET MALADIES MÉTABOLIQUES
Me	Malika	BOUHADDI	PHYSIOLOGIE
M.	Kévin	BOULLER	MALADIES INFECTIEUSES
M.	Paul	CALAME	RADIOLOGIE ET IMAGERIE MÉDICALE
M.	Yann	CHAUSSY	CHIRURGIE INFANTILE
M.	Alain	COAQUETTE	VIROLOGIE
Me	Elsa	CURTIT	CANCÉROLOGIE
M.	Etienne	DAGUINDAU	HEMATOLOGIE
M.	Maxime	DESMARETS	EPIDEMIOLOGIE, ECONOMISE DE LA SANTE ET PREVENTION
Me	Julie	GIUSTINANNI	PSYCHIATRIE ADULTE-ADDICTOLOGIE
M.	François	LOISEL	CHIRURGIE ORTHOPEDIQUE ET TRAUMATOLOGIQUE
Me	Tania	MARX	MÉDECINE D'URGENCE
Me	Elisabeth	MEDEIROS	NEUROLOGIE
M.	Patrice	MURET	PHARMACOLOGIE CLINIQUE
Me	Charlée	NARDIN	DERMATOLOGIE
M.	Fabien	PELLETIER	DERMATO-VÉNÉRÉOLOGIE
Me	Isabelle	PLUVY	CHIRURGIE PLASTIQUE, RECONSTRUCTIVE, ESTHETIQUE
Me	Anaïs	POTRON	BACTÉRIOLOGIE - VIROLOGIE
M.	Zoher	SELMANI	BIOLOGIE CELLULAIRE
M.	Antoine	THIERY-VUILLEMIN	CANCÉROLOGIE
M.	Frank	VERHOEVEN	RHUMATOLOGIE
Me	Delphine	WEIL-VERHOEVEN	HEPATOLOGIE
M.	Hadrien	WINISZEWSKI	MÉDECINE INTENSIVE-RÉANIMATION

ENSEIGNANTS ASSOCIÉS

M.	Rémi	BARDET	MÉDECINE GÉNÉRALE (PROFESSEUR)
M.	Francis	BERTHIER	ANESTHESIE-REANIMATION (PROFESSEUR)
Me	Anne-Lise	BOLOT	MÉDECINE GÉNÉRALE (MCF)
M.	Benoît	DINET	MÉDECINE GÉNÉRALE (PROFESSEUR)
Me	Catherine	GAY	GYNÉCOLOGIE-OBSTÉTRIQUE (PROFESSEUR)
M	Abdo	KHOURY	MÉDECINE D'URGENCE (PROFESSEUR)
Me	Aurore	LEBEAU-JEUNET	MEDECINE GENERALE (MCF)
M.	Thierry	LEPETZ	MÉDECINE GÉNÉRALE (MCF)
M.	José-Philippe	MORENO	MÉDECINE GÉNÉRALE (PROFESSEUR)
M.	Jean-Michel	PERROT	MÉDECINE GÉNÉRALE (PROFESSEUR)
M.	Thomas	RODRIGUEZ	MÉDECINE GÉNÉRALE (MCF)
Me	Esther	SZWARC	SANTE AU TRAVAIL (MCF)
Me	Anne-Lise	TREMEAU	MÉDECINE GÉNÉRALE (MCF)

PHARMACIE

PROFESSEURS

M.	Xavier	BERTRAND	MICROBIOLOGIE - INFECTIOLOGIE
Me	Céline	DEMOUGEOT	PHARMACOLOGIE
Me	Francine	GARNACHE-OTTOU	HÉMATOLOGIE
Me	Corine	GIRARD	PHARMACOGNOSIE
M.	Yann	GODET	IMMUNOLOGIE
M.	Frédéric	GRENOUILLET	PARASITOLOGIE-MYCOLOGIE
M.	Yves	GUILLAUME	CHIMIE ANALYTIQUE
M.	Lhassane	ISMAILI	CHIMIE ORGANIQUE
M.	Samuel	LIMAT	PHARMACIE CLINIQUE
M.	Frédéric	LIRUSSI	PHARMACOLOGIE - TOXICOLOGIE
M.	Dominique	MEILLET	PARASITOLOGIE - MYCOLOGIE
Me	Virginie	NERICH	PHARMACIE CLINIQUE
M.	Yann	PELLEQUER	PHARMACIE GALÉNIQUE
M.	Bernard	REFOUVELET	CHIMIE ORGANIQUE ET THERAPEUTIQUE
M.	Philippe	SAAS	IMMUNOLOGIE
Me	Marie-Christine	WORONOFF-LEMSI	PHARMACIE CLINIQUE

PROFESSEUR EMÉRITE

Me	Laurence	NICOD	BIOLOGIE CELLULAIRE
----	----------	--------------	---------------------

MAITRES DE CONFÉRENCES

Me	Aurélie	BAGUET	BIOCHIMIE
M.	Arnaud	BEDUNEAU	PHARMACIE GALÉNIQUE
M.	Laurent	BERMONT	BIOCHIMIE
M.	Oleg	BLAGOSKLONOV	BIOPHYSIQUE ET IMAGERIE MÉDICALE
Me	Céline	BOUVIER-SLEKOVEC	HYGIENE PREVENTION RISQUES INFECTIEUX
M.	Eric	CAVALLI	CHIMIE PHYSIQUE ET MINÉRALE
Me	Anne-Laure	CLAIRET	SCIENCES DU MEDICAMENT
M.	Jean-Patrick	DASPET	BIOPHYSIQUE
Me	Sylvie	DEVAUX	PHYSIOLOGIE
Me	Jeanne	GALAINE	SCIENCES BIOLOGIQUES, FONDAMENTALES ET CLINIQUES
Me	Marie	KROEMER	SCIENCES DU MEDICAMENT ET AUTRES PRODUITS DE SANTE
Me	Isabelle	LASCOMBE	BIOCHIMIE / ISIFC
Me	Carole	MIGUET ALFONSI	TOXICOLOGIE
M.	Johnny	MORETTO	PHYSIOLOGIE
M.	Brice	MOULARI	PHARMACIE GALÉNIQUE
M.	Frédéric	MUYARD	PHARMACOGNOSIE
M.	Marc	PUDLO	CHIMIE THÉRAPEUTIQUE
M.	Florian	RENOSI	SCIENCES BIOLOGIQUES, FONDAMENTALES ET CLINIQUES
M.	Gwenaél	ROLIN	SCIENCES BIOLOGIQUES, FONDAMENTALES (ODONTOLOGIE)
Me	Nathalie	RUDE	BIOMATHÉMATIQUES ET BIostatISTIQUES
M.	François	SENEJOUX	PHARMACOGNOSIE
Me	Perle	TOTOSON	PHARMACOLOGIE

ENSEIGNANTS ASSOCIÉS

M.	Lionel	PAZART	SANTÉ PUBLIQUE (PROFESSEUR)
----	--------	---------------	-----------------------------

ODONTOLOGIE

MAITRES DE CONFÉRENCES DES UNIVERSITÉS

M.	Gwenaël	ROLIN	SCIENCES BIOLOGIQUES, FONDAMENTALES (ODONTOLOGIE)
M.	Jean-Pierre	SALOMON	DENTISTERIE RESTAURATRICE, ENDODONTIE, PROTHÈSES, FONCTION-DYSFONCTION, IMAGERIE, BIOMATÉRIAUX (DÉLÉGATION DE L'UNIVERSITÉ DE LORRAINE)

ENSEIGNANTS ASSOCIÉS

Me	Hélène	BIGEARD	ODONTOLOGIE (MCF)
M.	Edouard	EUVRARD	CHIRURGIE ORALE – ODONTOLOGIE (PROFESSEUR)
Me	Sophie	PECHOUX	ODONTOLOGIE (MCF)
Me	Sylvie	ROMAGNA	ODONTOLOGIE (PROFESSEUR)

PROFESSIONS DE SANTE

Me	Aline	CHASSAGNE	SCIENCES INFIRMIERES (MCF)
M.	Jean	MAILLET-CONTOZ	SCIENCES INFIRMIERES (MAST)
M.	Alain	DEVEVEY	SCIENCES LANGAGE- ORTHOPHONIE (MCF)
M.	Alexandre	KUBICKI	SCIENCES REEDUCATION - KINESITHERAPIE (MCF)
M.	Yoshimasa	SAGAWA JUNIOR	SCIENCES REEDUCATION - KINESITHERAPIE (MCF)
Me	Emilie	CERUTTI	KINESITHERAPIE (MAST)
M.	Charles-Henry	MAXENCE	KINESITHERAPIE (MAST)
Me	Marine	BRIKA	KINESITHERAPIE
M.	Clément	GRIESSINGER	KINESITHERAPIE
Me	Mélanie	MICHELIN-VAUTIER	KINESITHERAPIE
Me	Marie-Carole	PLAY	KINESITHERAPIE
M.	Jérôme	PLONGERON	KINESITHERAPIE
M.	Maxime	WERNER	KINESITHERAPIE
Me	Anne-Sophie	RIOU	ORTHOPHONIE (MAST)
Me	Carine	PETIT	ORTHOPHONIE (MAST)
Me	Laurence	DEFORET	ORTHOPHONIE (MAST)
Me	Julie	LAPREVOTTE	ERGOTHERAPIE (MAST)
Me	Margaux	GUIMARD	ERGOTHERAPIE
Me	Clemence	VALLIER	PSYCHOMOTRICITE (MAST)
Me	Mélanie	DIEMER	PSYCHOMOTRICITE
Me	Lola	VUILLAUME	PSYCHOMOTRICITE
M.	Pierrick	BOYER	PSYCHOMOTRICITE

AUTRES ENSEIGNANTS

Me	Vanessa	MARTIN	PROFESSEUR AGREGEE ANGLAIS
Me	Anna	MKRTCHIAN	PROFESSEUR AGREGEE ANGLAIS
M.	Charles Dale	SANTANA	PROFESSEUR AGREGE ANGLAIS
M.			PROFESSEUR AGREGE ANGLAIS

Mise à jour 02/10/2023

A Monsieur le Professeur Thierry MOULIN, président du jury de cette thèse,

Merci de présider le jury de cette thèse.

Veillez recevoir le témoignage de ma profonde gratitude

A Monsieur le Professeur Benoit DINET, membre du jury de cette thèse,
Merci de l'honneur que vous me faites en prenant part au jury de cette thèse,
Tous mes remerciements pour présence et votre disponibilité

A Monsieur le Professeur Jean-Michel PERROT, membre du jury de cette thèse,

Merci de l'honneur que vous me faites en prenant part au jury de cette thèse,

A Monsieur le Docteur Thomas RODRIGUEZ, directeur et membre du jury de cette thèse
Merci d'avoir accepté de diriger ce travail de thèse. Merci pour ta disponibilité, ta motivation et tes conseils toujours avisés qui ont été d'une aide précieuse pour la réalisation de ce travail

A madame le Docteur Mélanie REBIERE-COLLOVALD, membre du jury de cette thèse,

Merci de l'honneur tu me fais d'accepter de prendre part au jury de ma thèse.

Mais surtout, merci pour ces mois de travail ensemble qui ont été un immense plaisir. J'ai beaucoup appris à tes côtés. Merci aussi pour tes leçons de d'humilité et d'humanité qui m'ont beaucoup marquée et m'accompagnent tous les jours de ma vie professionnelle.

C'est un grand plaisir pour moi de te voir ici aujourd'hui.

A Madame le Docteur Nadine CHAUFFET, membre du jury de cette thèse

Merci d'avoir accepté de faire partie du jury de cette thèse

Merci de ta disponibilité pour mon projet de thèse initial, et d'avoir suivi ce nouveau travail.

Je te remercie aussi pour la confiance que tu m'as accordée lors de mon premier remplacement de
médecine générale.

Aux maitres de stage qui ont marqué mon parcours et impacté mon exercice,

A tous les personnels médicaux, paramédicaux, secrétaires avec lesquels j'ai eu la chance et le plaisir de travailler,

A mes co-externes et co-internes avec qui j'ai partagé de bons moments en garde ou en stage,

A toutes les secrétaires ayant accepté de répondre à l'entretien pour la réalisation de cette thèse,

SERMENT D'HIPPOCRATE

En présence des Maîtres de cette École, de mes chers condisciples, je promets et je jure, au nom de l'Être Suprême, d'être fidèle aux lois de l'honneur et de la probité, dans l'exercice de la Médecine.

Je donnerai mes soins gratuits à l'indigent, et n'exigerai jamais un salaire au dessus de mon travail.

Admis dans l'intérieur des maisons, mes yeux ne verront pas ce qui s'y passe, ma langue taira les secrets qui me sont confiés, et mon état ne servira pas à corrompre les mœurs, ni à favoriser le crime.

Respectueux et reconnaissant envers mes Maîtres, je rendrai à leurs enfants l'instruction que j'ai reçue de leurs pères.

Que les hommes m'accordent leur estime si je suis fidèle à mes promesses !

Que je sois couvert d'opprobre et méprisé de mes confrères si j'y manque !

INTRODUCTION	26
MATERIEL ET METHODES	30
RESULTATS	35
DISCUSSION	161
CONCLUSION.....	167
ANNEXES.....	168
REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES	222

Introduction

I. Le métier de secrétaire médicale

1. Historique

Afin d'introduire cette thèse, il semble important de s'intéresser à la genèse du métier qu'est le secrétariat médical. Si aujourd'hui, le métier de secrétaire médicale est exercé en grande majorité par des femmes (1), cela n'a pas toujours été le cas, et la féminisation de la profession est extrêmement récente à l'échelle de la frise chronologique de l'humanité.

Bien avant de pouvoir parler du métier de secrétaire médicale, plusieurs milliers d'années avant Jésus Christ, une infime partie de la population, de l'ordre de 5%, savait lire et écrire. Nombre d'entre eux étaient des scribes, un métier de choix, considéré comme prestigieux, ils occupaient une place importante dans l'administration d'un pays. (2)

Par la suite, les conditions d'exercice et les fonctions du métier de secrétaire ont très peu évolué pendant plusieurs milliers d'années, jusqu'au XIXème siècle et l'arrivée de la révolution industrielle : l'augmentation des tâches administratives venant accompagner celle-ci, les besoins en termes d'effectifs ont augmenté de la même manière, avec notamment, des besoins en termes d'écriture.

C'est à cette époque que les femmes entrent sur la scène du métier de secrétaire, époque contemporaine de l'élargissement de l'instruction des femmes avec tout d'abord la loi Ferry en 1882 reconnaissant l'égalité des sexes devant l'instruction puis, un peu plus tard, la loi de 1924 visant à unifier les programmes d'éducation pour les filles et les garçons (3,4).

Durant la fin du XXème siècle, le métier se féminise de plus en plus, les femmes deviennent alors sténodactylographes. Ce phénomène de féminisation est encore acutisé par le départ des hommes sur les champs de bataille de celle qu'on appellera la guerre des tranchées.

D'autres changements ont eu lieu plus récemment, à la fin des années 1990, par l'essor de l'informatique et des télécommunications. Initialement, les secrétaires médicales recevaient les appels, et consignaient les rendez-vous dans un agenda papier avant de les transmettre aux médecins. Puis, l'arrivée du minitel et secondairement d'internet, a permis aux médecins de consulter directement leur agenda en ligne, à distance. C'est le début du télésecrétariat tel que nous le connaissons actuellement.

2. Contexte actuel

Le métier de secrétaire médicale répond à l'arrêté n°0255 du 22/10/2012, relatif au métier de secrétaire assistante médico-sociale. Ces dernières, assurent au sein de structures médicales, l'accueil des patients, l'organisation et la planification des activités, ainsi que la constitution et le suivi administratif des dossiers. Les secrétaires travaillent dans une équipe pluriprofessionnelle et sont l'interface entre les différents intervenants et le public accueilli au sein de la structure (5).

Les tâches réalisées par les secrétaires sont diverses et variées : admissions, prise de renseignements administratifs, accueil téléphonique et physique des patients, avec un degré d'autonomie et de responsabilité extrêmement variables en fonction du contexte et du lieu d'exercice. Ces données sont appuyées par un travail de thèse de 2018, sur la place du secrétariat médical dans les cabinets libéraux (6). A noter que, ayant accès à des informations confidentielles via le dossier médical des patients, les secrétaires médicales sont soumises aux règles du secret professionnel (7).

Les conditions de travail et les tâches à effectuer sont variables selon le type et la taille de la structure dans laquelle la secrétaire est employée. De ce fait, ajouté aux contraintes horaires, le contact avec des patients tout venants potentiellement en difficulté, ainsi que la multiplicité des tâches administratives demandées, il est demandé aux secrétaires médicales, une importante flexibilité face aux différentes situations, ainsi que des qualités humaines prépondérantes (5,7).

II. Les secrétaires et leur formation

L'accès au métier de secrétaire médicale, ou plutôt de secrétaire assistante médico-sociale comme défini par l'arrêté du 22/10/2012 (5), peut se faire de diverses manières. La profession n'est pas encadrée par un Diplôme d'État spécifique (8) mais la certification du métier est enregistrée au Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP) : la formation dispensée par le Centre National d'Enseignement à Distance (CNED) a été validée par France Compétences et a été renouvelée jusqu'en 2025 (9). Cette même formation peut permettre d'aboutir à la certification de la profession de deux façons : par une voie classique avec formation complète, ou bien par une voie plus courte, avec validation d'acquis d'expérience.

Cependant, malgré ces certifications, une majeure partie de la population exerçant le métier de secrétaire médicale n'a pas validé de formation spécifique, leur prise de fonction étant antérieure à la création de ces dites certifications (10). Par ailleurs, la population à ce poste étant à grande majorité féminine (11), pour des raisons évidentes de simplicité, nous utiliserons dans cette thèse le terme de secrétaire médicale au féminin. Un travail de thèse réalisé en 2012 (10) recensait en effet, lors de l'étude, 98% de femmes au poste de secrétaire médicale (n = 198). Sur ce même échantillon, seulement 13% déclaraient avoir reçu une formation initiale avant de commencer à exercer leur métier.

III. Choix des médecins généralistes en termes de secrétariat

Une étude réalisée en 2018 à l'occasion d'un travail de thèse reprend les choix des médecins généralistes en termes de secrétariat (12). Sur l'ensemble des 22 entretiens menés auprès des médecins généralistes, une large majorité de cabinets de médecine générale / médecins généralistes travaillaient avec un secrétariat (91%) : 27% utilisaient un secrétariat présentiel, 27% utilisaient un secrétariat téléphonique, les 37% restant utilisant un secrétariat mixte présentiel et distanciel, ou avaient une épouse assumant les tâches du secrétariat (5%). Il est retrouvé des données similaires dans une étude de la DREES parue en 2022, selon laquelle une majorité de médecins généralistes (84%) travaillent avec un secrétariat médical (13). 51% des médecins déclaraient avoir un secrétariat physique, mais ce chiffre était influencé par le type d'exercice : les médecins exerçant en cabinet de groupe avaient plus souvent recours à un secrétariat physique (65%) que les médecins exerçant seuls (24%).

Ces chiffres montrent bien qu'actuellement, une grande majorité des médecins généralistes, installés ou collaborateurs, ont recours à un secrétariat, présentiel ou à distance. L'évolution démographique de l'offre de soins et les demandes des patients allant crescendo, au même titre que l'importance de la charge administrative, il paraît difficile de se passer d'un secrétariat, afin de pouvoir se libérer un maximum de temps médical.

IV. Objectif de l'étude

A une époque à laquelle la démographie médicale évolue de manière inversement proportionnelle à la demande de soins, la nécessité de se libérer du temps médical n'a jamais été aussi importante pour les médecins. Les secrétaires médicales avec lesquelles la plupart des médecins généralistes travaillent de manière étroite, contribuent fortement à alléger les tâches administratives que demande l'exercice de la profession.

Le postulat stipulant que les médecins généralistes installés travaillant sans secrétariat médical se font de plus en plus rares, montre que les secrétaires médicales sont devenues des personnalités pivots au sein des cabinets de médecine générale. De plus, les limites de leur travail sont mal définies : les tâches des secrétaires médicales sont extrêmement variables d'un cabinet à l'autre, dans un exercice présentiel ou distanciel (8).

Ces dernières jouant un rôle central, et leur présence étant devenue indispensable pour la plupart des médecins généralistes, il semble important de se pencher sur leur propre vécu de leur métier, la perception de leur travail au sein des cabinets de médecine générale, ainsi que de rechercher les facteurs contribuant à la difficulté de leur métier et leur souffrance au travail.

Matériel et méthodes

I. Type d'étude

Il s'agissait d'une étude qualitative, dont l'analyse des données a été menée selon une méthode interprétative phénoménologique, adaptée à la description d'un vécu. Le recueil des données s'est fait sous forme d'entretiens semi-dirigés.

II. Population étudiée

1. Critère d'inclusion

Dans cette étude, le seul critère d'inclusion était d'exercer le métier de secrétaire médicale en cabinet de médecine générale au moment du recrutement. Il n'a pas été donné d'importance au type de cabinet médical dans lequel les secrétaires exerçaient leur métier, ni à la situation géographique de ceux-ci.

2. Recrutement des secrétaires médicales

Le recrutement des secrétaires s'est fait par appels téléphoniques. L'objectif étant d'étudier un vécu, sans a priori sur celui-ci, les secrétaires ont été recrutées de manière aléatoire, en recherchant le numéro de téléphone de différents cabinets médicaux sur internet. Au total, onze secrétaires ont été contactées. Toutes sauf une, ont accepté de répondre à l'entretien.

Le nombre d'entretiens nécessaires avait été fixé arbitrairement à 10 avant la période de recrutement. L'analyse des données et la réalisation des entretiens ayant été menées de manière simultanée, ce nombre d'entretiens nécessaires a été révisé régulièrement, en fonction des données déjà analysées. Il s'est avéré que le nombre d'entretien nécessaires pour atteindre la suffisance des données a été de 10, comme envisagé à priori.

III. Variables étudiées

1. Guide des entretiens

L'objet de ce travail étant d'étudier un vécu, les questions n'ont pas été élaborées de manière stricte afin de ne pas trop orienter l'entretien, mais de manière cadrée pour explorer un champ de données similaires, lors des différents entretiens.

Chaque entretien a débuté par une brève introduction visant à me présenter, à exposer le thème, ainsi que l'objectif de l'étude. Il a été rappelé à chacune des secrétaires, avant de débiter l'entretien, que toutes les données obtenues seraient strictement confidentielles et anonymisées.

Devant le choix de réaliser des entretiens semi-dirigés, ceux-ci ont débuté par une question dite « brise-glace » permettant de définir l'orientation générale de l'entretien, en leur demandant de parler de leur parcours en tant que secrétaire médicale.

Les questions suivantes étaient des grandes questions ouvertes, ayant toutes été posées dans un ordre différent en fonction des différents entretiens. Chaque entretien s'est déroulé de manière très ouverte, en utilisant principalement l'écoute active, permettant de relancer le dialogue, d'approfondir certaines des notions soulevées, ainsi que de recadrer le discours si celui-ci sortait du champ de l'étude. Il a été demandé à chaque secrétaire de parler de son vécu du métier, des difficultés rencontrées au quotidien, de sa satisfaction et de sa qualité de vie au travail.

Pour clôturer les entretiens, une dernière question d'ouverture a été posée, dans le but d'évaluer les perspectives d'amélioration de qualité de vie au travail.

L'âge des secrétaires a été recueilli à posteriori, par mail ou message téléphonique.

Le guide d'entretien est disponible en annexe (Annexe 1).

2. Évolution du guide des entretiens

Les entretiens ayant été, pour la plupart, réalisés à plusieurs semaines d'intervalle, l'objectif était de rester flexible concernant les questions, et de l'adapter en fonction du compte-rendu des entretiens précédents. A l'issue des 10 entretiens, il s'est avéré que notre guide n'a pas été modifié.

IV. Recueil des données

Chaque secrétaire a été recrutée par un premier appel téléphonique tout d'abord. Cet appel visait à me présenter et exposer brièvement le projet de ma thèse. Toutes les secrétaires étant à leur poste lors de cet appel, le but était d'en planifier un second, à un moment lors duquel elles seraient disponibles, afin de pouvoir présenter le projet de manière plus étoffée. A l'issue de ce second appel, une date était convenue pour la réalisation de l'entretien.

Tous les entretiens ont été menés en présentiel, en face à face, dans un endroit calme et isolé. Il a été volontairement décidé qu'aucun entretien ne serait réalisé dans un cabinet médical. La plupart des entretiens ont été réalisés au domicile des secrétaires. Afin de recueillir un maximum de données verbales, et de pouvoir accéder aux données du langage non verbal, aucun entretien n'a été mené par appel téléphonique ou visioconférence à distance. Le seul matériel utilisé était un enregistreur vocal.

V. Analyse des données

1. Retranscription des entretiens

Tout d'abord, afin de transformer les données enregistrées au dictaphone en données textuelles, le logiciel Dictier® a été utilisé, permettant d'obtenir une retranscription textuelle grossière. Dans un second temps, chaque entretien a été entièrement relu, corrigé, et anonymisé manuellement. Chaque entretien a été réécouté plusieurs fois afin de recueillir les silences, soupirs, changements d'intonation de voix, et autres hésitations. Une fois l'ensemble des entretiens réalisés et retranscrits, les fichiers audios ont tous été détruits.

2. Étiquetage, propriétés et émergence des catégories

A partir des données textuelles, chaque entretien a été étiqueté. Avec des étiquettes tout d'abord thématiques, permettant de préciser le sujet évoqué par la secrétaire interrogée (« de quoi parle-t-elle ? »), et secondairement, des étiquettes expérientielles, ayant permis de préciser la signification des propos de la personne interrogée (« *qu'exprime-t-elle ?* »). Le but de cet étiquetage était d'explicitier le sens du vécu des secrétaires interrogées, en restant au plus proche de celui-ci.

A partir de ces données, l'identification de propriétés a permis, en caractérisant le phénomène, de débiter sa conceptualisation, en passant des données conceptuelles des étiquettes expérientielles, aux données théoriques de propriétés.

Enfin, à partir de toutes les propriétés obtenues, celles-ci ont été organisées, articulées entre elles, en catégories, afin de leur donner une signification d'ensemble. Cette construction en catégories a permis de faire émerger certaines idées, dont ni les entretiens, ni les étiquettes ou propriétés ne mentionnaient l'existence.

VI. Aspects éthiques et réglementaires

Tout d'abord, avant de réellement débiter, la possibilité de réalisation de ce travail ainsi que sa faisabilité éthique, ont été soumises au Département de Médecine Générale de Besançon, qui a rendu un avis favorable le 02 mars 2023.

Lors de l'appel téléphonique passé aux secrétaires, ainsi qu'au début de chaque entretien, il leur a été rappelé que toutes les données qui seraient échangées seraient strictement confidentielles et anonymisées, et ne seraient pas utilisées à d'autres fins que ce travail de thèse. Leur consentement libre et éclairé a été obtenu pour l'ensemble des secrétaires interrogées. Elles ont été informées de leur droit permanent de se retirer à tout moment.

Chaque entretien a été anonymisé manuellement, en remplaçant tout nom propre, nom de ville, de lieu ou d'entreprise, par « *** » afin de ne pas pouvoir identifier le sujet interrogé. Il a été fait le choix de ne pas masquer le nom du logiciel de travail, ni de la plateforme de rendez-vous en ligne (si il y en avait un(e)), à des fins de compréhension des entretiens par les lecteurs.

Au regard de la confidentialité des données, et selon le respect de la loi Jardé du 05/03/2012 classifiant les recherches impliquant la personne humaine, une déclaration de conformité a été faite auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) le 23/03/2023 (référence 2229502v0). Cette dite déclaration est disponible en annexe (Annexe 2).

Résultats

I. Les entretiens

Les entretiens ont été menés sur une période de 8 mois, du 13/04/2023 au 07/11/2023. Au total 10 secrétaires ont été interrogées. Les entretiens ont tous été réalisés en présentiel, dans un endroit calme, et neutre. Aucun entretien n'a été réalisé au sein d'un cabinet médical. La durée des entretiens a varié de 18 minutes à 50 minutes, pour une durée moyenne de 34 minutes.

II. Caractéristiques de la population interrogée

Au vu du peu de caractéristiques exploitables et pertinentes, il a été choisi de ne pas présenter ces données sous forme de tableau. Sur les 10 secrétaires interrogées, 100% étaient des femmes, âgées de 23 ans à 65 ans, pour un âge moyen de 45,4 ans. 3 d'entre elles avaient accédé au métier grâce à une formation spécifique de secrétariat médical. Toutes les secrétaires interviewées étaient en reconversion professionnelle lorsqu'elles ont débuté leur exercice de secrétaire médicale.

III. Détail des catégories et propriétés par entretien

1. Résultats de l'entretien 1

Dans les suites de l'analyse du premier entretien, les catégories suivantes se sont dégagées : « accéder au savoir » ; « altruisme / soutien au patient » ; « attraits du métier » ; « bien vivre son travail » ; « compétences professionnelles » ; « difficultés du métier » ; « difficultés relationnelles avec les patients » ; « professionnalisme » ; « progresser » ; « qualités personnelles » ; « répercussions personnelles négatives » ; « travailler en équipe »

a. Accéder au savoir

Le tableau suivant détaille les propriétés liées à la catégorie « accéder au savoir » dans l'entretien 1.
{Tableau 1}

Tableau 1 : Propriétés de la catégorie « accéder au savoir » dans l'entretien 1

PROPRIETE	VERBATIM
Obtenir un poste	« J'ai fait l'entretien, j'ai été embauchée, j'avais 21 ans, je venais d'avoir mon fils qui avait 2 mois et demi, et puis j'avais un bac économie secrétariat et comptabilité, donc du coup ça m'a aussi aidé dans le sens où je prends en sténo-dactylo, ou je savais déjà taper les courriers, comme ça, facilement j'avais pas d'expérience dans le médical »
Ne pas savoir Apprendre en faisant	« Mais ma maman qui elle était déjà secrétaire médicale dans un autre cabinet à *** m'avait dit, "tu apprendras sur le tas". Donc j'ai été un peu formée par la secrétaire médicale qui était déjà présente avec moi, qui était déjà présente l'après-midi, et moi je la remplaçais le matin »
Avoir appris	« J'ai appris avec plaisir tout ce qui était les actes médicaux, parce que j'ai aidé en radiologie, je faisais les plâtres »
Avoir appris Apprendre en faisant	« J'ai appris beaucoup de choses personnellement. Tu vois à force de parler avec les médecin... Je sais que il m'arrive souvent tu vois, quand il y a quelque chose que je comprends pas, ou un compte rendu, je vais voir un mot que je connais pas, je vais le rechercher sur Internet pour voir de quoi il s'agit, histoire de savoir aussi, quand les patients ou quand les médecins me parlent de quelque chose, on va dire que j'accède de plus en plus à des informations médicales que je connaissais pas avant. Donc maintenant y a des propos que je comprends dans une discussion et ça ça me plaît aussi. »

a.

b. *Altruisme / soutien au patient*

Le tableau suivant détaille les propriétés liées à la catégorie « altruisme / soutien au patient » dans l'entretien 1. {Tableau 2}

Tableau 2 : propriétés de la catégorie « altruisme / soutien au patient » dans l'entretien 1

PROPRIETE	VERBATIM
Vouloir aider Être consciencieuse	« Oui oui, c'est mâcher le travail du médecin pour que par exemple quand l'ordonnance elle est donnée, ou le certificat médical est préparé, il n'ait pas forcément besoin de refaire, eux, le papier. Ils vérifient à chaque fois mais par contre ça leur évite de faire le papier. Une fois qu'ils ont vérifié dans le dossier si c'était bon, ils ont juste à signer donc c'est vraiment leur mâcher leur travail pour qu'ils n'aient pas à perdre de temps sur des tâches qui leur incombent pas au niveau médical quoi... »

Vouloir aider Être consciencieuse	« C'est aussi, vis-à-vis du médecin, on a une tâche aussi importante dans le sens où il faut gérer avant de déranger. Et ça je trouve que, moins je déränge et mieux je... Je trouve que c'est important pour le médecin ne pas être dérangé, donc du coup le faire au maximum. »
--------------------------------------	---

b.

c. *Attraits du métier*

Le tableau suivant détaille les propriétés liées à la catégorie « attraits du métier » dans l'entretien 1. {Tableau 3}

Tableau 3 : propriétés de la catégorie « attraits du métier » dans l'entretien 1

PROPRIETE	VERBATIM
Faire des choses variées	« Et puis après ben je gère tout ce qui est coté administratif, tous les courriers qui devaient être classés dans un classeur bien spécifique, à chaque médecin, je fais la comptabilité de la veille que je classe dans un tableau mensuel »
Aimer le contact patient Créer des liens	« J'aime bien le contact avec les gens parce que plus on se côtoie, et plus je me rends compte que les gens par exemple, les personnes en général, au début, quand tu ne les connais pas, tu leur demandes leur nom. Et moi je suis assez visuelle, j'arrive à très vite, en fait j'ai une mémoire visuelle, j'ai une mémoire des noms. Donc les gens, je me suis aperçue qu'à force de les voir, de les rencontrer, au début tu demandes leur nom, et puis quelques temps après je leur demande plus. Voila, quand ils arrivent je les appelle plus par leur nom de famille mais par leur prénom, pour pas, euh, vis-à-vis des autres personnes présentes, divulguer leur identité. Et je me suis aperçue que ça, ça crée un lien, et les gens avaient l'impression d'être quelqu'un. Et on m'a souvent dit "ah c'est agréable, parce qu'on a plus besoin de se présenter vous savez qui nous sommes". Et ça je trouve que ça crée du coup une certaine confiance et c'est hyper agréable »
Aimer le contact patient Créer des liens Se sentir reconnu	« Parce que du coup les gens arrivent ils m'appellent aussi par mon prénom. (...), eh ben ils sont hyper contents. Et ça c'est un côté humain que j'adore parce que justement y a tellement de médecins et tellement de monde maintenant, du fait qu'on soit dans l'enceinte de l'hôpital, que du coup c'est ce côté chaleureux que j'avais un peu perdu en quittant le petit cabinet parce qu'on se connaissait tous »

d. *Bien vivre son travail*

Le tableau suivant détaille les propriétés liées à la catégorie « bien vivre son travail » dans l'entretien

1. {Tableau 4}

Tableau 4 : propriétés de la catégorie « bien vivre son travail » dans l'entretien 1

PROPRIETE	VERBATIM
Faire des choses variées	« Alors une journée type. C'est assez multitâche. Donc on arrive, je regarde qui sont les médecins présents dans la journée, j'ouvre les bureaux, je regarde si il y a des choses à enlever ou à nettoyer. Je fais le tour des, on va dire des toilettes, savoir si il manque du savon, du papier toilette. Après je récupère les ordonnances qui ont été préparées je les range dans un classeur, après je check les mails si ma collègue est pas arrivée, et puis je dispatch les demandes sur les médecins »
Aimer son travail	« Oui oui j'aime bien. J'aime bien ce que je fais »
Aimer le contact patient Créer des liens	« aime bien le contact avec les gens parce que plus on se côtoie, et plus je me rends compte que les gens par exemple, les personnes en général, au début, quand tu ne les connais pas, tu leur demandes leur nom. Et moi je suis assez visuelle, j'arrive à très vite, en fait j'ai une mémoire visuelle, j'ai une mémoire des noms. Donc les gens, je me suis aperçue qu'à force de les voir, de les rencontrer, au début tu demandes leur nom, et puis quelques temps après je leur demande plus. Voila, quand ils arrivent je les appelle plus par leur nom de famille mais par leur prénom, pour pas, euh, vis-à-vis des autres personnes présentes, divulguer leur identité. Et je me suis aperçue que ça, ça crée un lien, et les gens avaient l'impression d'être quelqu'un. Et on m'a souvent dit "ah c'est agréable, parce qu'on a plus besoin de se présenter vous savez qui nous sommes". Et ça je trouve que ça crée du coup une certaine confiance et c'est hyper agréable »
Aimer le contact patient Créer des liens Se sentir reconnu	« Parce que du coup les gens arrivent ils m'appellent aussi par mon prénom (...), eh ben ils sont hyper contents. Et ça c'est un côté humain que j'adore parce que justement y a tellement de médecins et tellement de monde maintenant, du fait qu'on soit dans l'enceinte de l'hôpital, que du coup c'est ce côté chaleureux que j'avais un peu perdu en quittant le petit cabinet parce qu'on se connaissait tous »
Se questionner sur l'avenir Aimer son métier	« Oui j'aurais du mal à faire autre chose même si, je rêverais de faire autre chose. Mais dans l'immédiat on va dire que c'est un métier que j'ai choisi, parce que justement y avait le contact avec la personne avant tout, et que le côté médical je pense m'intéressait aussi tu vois »

e. *Compétences professionnelles*

Le tableau suivant détaille les propriétés liées à la catégorie « compétences personnelles » dans l'entretien 1. {Tableau 5}

Tableau 5 : propriétés de la catégorie « compétences professionnelles » dans l'entretien 1

PROPRIÉTÉ	VERBATIM
Voir son travail évoluer	« Quand ils ont ouvert la maison de santé, on est passé de 2 à 5 médecins et donc du coup on m'a proposé de garder le poste et de travailler avec donc 3 médecins de plus. Faire le même travail. Sauf que du coup j'ai perdu on va dire de tout ce qui était aide au médecin, je l'ai perdu parce que on avait plus le temps ici et le poste de secrétariat a fait que je n'étais qu'au poste de secrétariat et que je ne pouvais plus après être relayée, à (hésitation) par exemple à préparer un plâtre, découper un plâtre, nettoyer une plaie. Malheureusement le fait de changer de structure, ça faisait un peu plus "accueil, milieu hospitalier" donc j'ai perdu ce côté assistante, je l'ai beaucoup regretté et je le regrette encore »
S'adapter aux autres Être flexible	« Après c'est le fait de travailler avec plusieurs médecins. C'est pas facile de travailler avec cinq caractères différents parce qu'on travaille plus avec une équipe et donc l'équipe fait que tu vas avoir par exemple, bah, cinq caractères différents ou sur les cinq tu vas avoir trois caractères un peu identiques puis deux qui vont se détacher »
S'adapter aux autres Être flexible	« Oui voilà c'est vrai qu'il faut s'adapter à chacun et ça, quand tu travailles avec deux tu arrives à cerner les deux personnes. Quand c'est cinq, il faut vraiment qu'on apprenne à accepter le caractère et la manière de travailler de chacun qui est pas forcément évidente au quotidien »
S'adapter aux autres Être flexible	« Et puis après se rajoutent les médecins remplaçants, il faut s'adapter à chacun »
S'adapter aux autres Être flexible	« y'a des médecins qui ne le, d'autres qui le sont plus. Y'en a qui ont du mal à gérer les urgences, donc tu sais que telle personne va mal gérer son stress par rapport à l'urgence qui va arriver. Il y en a qui vont dire "bah moi ça me dérange pas tu me rajoutes" »
Savoir relativiser	« Heureusement c'est 10 % ou 15 % des gens, (...) Ou des gens qui n'ont pas envie de dire bonjour mais ils sont comme ça dans la vie. Ca ne m'était pas destiné forcément »

Voir son travail évoluer	« C'est un travail agréable mais je pense que la personne qui démarre aujourd'hui dans ce métier là, c'est pas facile »
Voir son travail évoluer Perte d'intérêt	« c'était déjà différent, ça prenait déjà un autre chemin, tu vois un autre versant du travail de secrétaire médicale. Moi je pense que mes plus belles années, c'est quand j'ai démarré tu vois. Vraiment, en 96 par exemple. Mes plus belles années c'est 17 ans de mon métier »
Voir son travail évoluer Perte d'intérêt	« Parce que tout était différent. Je sais pas... On était proches des gens, c'était vraiment différent. Je trouve, côté humain, c'était vraiment de l'aide à la personne. Aujourd'hui on est vraiment, on ne fait que des tâches administratives, donc c'est peut-être ce côté qui me déplaît le plus aujourd'hui »

f. Difficultés du métier

Le tableau suivant détaille les propriétés liées à la catégorie « difficultés du métier » dans l'entretien 1. {Tableau 6}

Tableau 6 : propriétés de la catégorie « difficultés du métier » dans l'entretien 1

PROPRIÉTÉ	VERBATIM
Faire des choses moins attrayantes	« Oui oui oui oui oui, c'est ça, quand l'occasion se présente. Je suis même contente de le faire même si ça empiète sur mon heure dans la journée. Au contraire j'aimerais bien être un peu plus assistante que secrétaire. »
Voir son travail évoluer	« Et donc, quand j'ai commencé, le fait de travailler dans une petite structure, je trouvais ça très agréable car le rapport à la personne était différent. On est dans un petit appartement, dans un immeuble donc ça faisait très familial »
Voir son travail évoluer Se sentir moins proche des autres	« Parce que du coup quand on travaillait, quand les patients arrivaient au cabinet, au fur et à mesure on les connaissait tous, moi je les ai tous. Il y avait un rapport familial on va dire, qui s'est instauré. Les gens m'appelaient par mon prénom, ils ne me donnaient plus leur nom, y avait un côté tu vois, vraiment cabinet hmmm, petite structure. Alors que quand on est arrivés ici, bah du coup, le fait d'être un peu dans l'enceinte de l'hôpital et d'avoir plus de médecins, on a perdu ce côté, eh ben, proche de la personne. Donc on est devenus un peu plus distant avec les gens. »
Voir son travail évoluer Faire des tâches moins plaisantes	« Ouais. Après il y a le côté aussi bah comme je te disais le fait de ne plus assister les médecins, là je l'ai perdu. Le côté je ne fais que répondre au téléphone »

Voir son travail évoluer	« Moi j'ai vraiment l'expérience des 27 ans tu vois, ce qui fait que j'arrive vraiment à me positionner par rapport à avant »
Voir son travail évoluer Perdre du temps Devoir faire face à la déresponsabilisation des patients	« c'était vraiment en cas d'urgence. Les patients pouvaient appeler les spécialistes, on leur donnait des rendez-vous facilement. Aujourd'hui le problème c'est que un patient n'arrive tellement pas avoir de rendez-vous chez les spécialistes, que nous on est obligées de faire la part de travail en tant que secrétaire, d'appels, de contacts par mail, alors qu'avant ça se faisait automatiquement sans aucun souci. Et voir parfois maintenant le médecin est obligé de faire la secrétaire pour avoir un rendez-vous en urgence. Donc je trouve que c'est de plus en plus compliqué parce que, on intervient beaucoup trop souvent par rapport à avant »
Perdre du temps Moins aimer son travail	« du coup on est obligées de chercher, au niveau des kilomètres, encore plus loin que le secteur local, donc c'est pénible en fait. Ca demande un temps fou, une énergie folle, et c'est vraiment, moi, ce qui me déplaît de plus en plus »
Perdre du temps Manquer de médecins	« tout se passe toujours dans la négociation. Parce que y a pas de place et y'a trop de monde, ils n'y sont pour rien et nous non plus, mais on est obligés à chaque fois de faire du forcing, et ça c'est désagréable. Et pour le médecin, et pour nous »
Être dépassée par le téléphone Manquer de temps pour les patients	« Après autre chose, c'est le temps passé au téléphone, qui est de plus en plus désagréable, pour moi personnellement (...) Non non non parce que, oui on va dire que chaque coup de fil dure entre 30 secondes et une minute. C'est toujours ce que je dis à ma nouvelle collègue. Un coup de fil ne doit pas dépasser 1minute30 ou 2 minutes. On a trop d'appels donc il faut vraiment cibler (...) mais il faut savoir à un moment donné intervenir si il s'étale et si euh... A partir du moment ou on a compris la demande, il faut couper court parce que sinon... »
Être dépassée par le téléphone Impacter sa vie personnelle	« On a une ouverture de 7 heures de secrétariat téléphonique par jour, je suis incapable de répondre au téléphone le soir, ou de prendre mon téléphone pour appeler ma famille ou mes enfants. Je supporte plus »
Être dépassée par le téléphone Mettre en danger	« Parce que quand on avait non seulement les demandes urgentes, et parfois on perdait des demandes car on était pas joignables »
Voir son travail évoluer Perte d'intérêt	« Mais non du coup depuis la venue à la maison de santé on ne fait plus rien »
Se faire respecter	« Ils vont venir te voir que si ça fait un quart d'heure qu'ils attendent et qu'ils disent "bah le médecin est là ?" "Oui bonjour, oui le médecin est là" "ah oui

Manquer de reconnaissance Perdre l'envie de travailler	parce que ça fait 15 minutes... "T'as envie de dire bah déjà oui... Je me dis c'est vraiment le côté désagréable qui fait que parfois je me dis "Pfiou j'ai plus envie de faire ce job là. Le contact avec les gens j'en veux plus. »
Travailler plus Manquer de valorisation financière Se questionner sur l'avenir	« Et à un moment donné on te dit, bah au niveau salaire tu ne vas plus évoluer. Donc tu te dis OK, il me reste encore on va dire 15 ans, si ce n'est plus. Tu te dis que la vie elle augmente, mais moi au niveau salaire, ça ne va jamais évoluer. Et la tu dis "bon OK est-ce que ça vaut le coup de rester si longtemps dans une boîte ?" Donc à un moment donné plus le temps passe, plus on te donne du boulot... Mais par contre ton salaire ne suivra pas. »
Travailler plus Manquer de valorisation financière	« Bon allez je suis quand même là pour prendre du plaisir sinon j'ai aucun intérêt à venir travailler". Mais tu peux te dire aussi "Est-ce que sincèrement j'ai envie de continuer pour ça, pour finalement on va me dire encore dans 15 ans tu toucheras la même chose". Ouais bof. J'sais pas. Peut-être qu'un jour je mettrais la clé sous la porte et je me dirais "Écoutez je crois que j'ai fait le tour. Plus ça vient plus vous m'en donnez. Mais pour moi aussi la vie est chère, pour moi aussi la vie augmente comme tout le monde." L'essence je n'en parle pas, la nourriture pareil... Mais moi à un moment donné il va falloir que vous preniez conscience, que, dans la vie aussi pour moi c'est dur. »
Se questionner sur l'avenir Manquer de valorisation financière	« Bon allez je suis quand même là pour prendre du plaisir sinon j'ai aucun intérêt à venir travailler". Mais tu peux te dire aussi "Est-ce que sincèrement j'ai envie de continuer pour ça, pour finalement on va me dire encore dans 15 ans tu toucheras la même chose". Ouais bof. J'sais pas. Peut-être qu'un jour je mettrais la clé sous la porte et je me dirais "Écoutez je crois que j'ai fait le tour. Plus ça vient plus vous m'en donnez. Mais pour moi aussi la vie est chère, pour moi aussi la vie augmente comme tout le monde." L'essence je n'en parle pas, la nourriture pareil... Mais moi à un moment donné il va falloir que vous preniez conscience, que, dans la vie aussi pour moi c'est dur. »
Se questionner sur l'avenir Envisager de changer de travail	« Donc tu dis "oui ok je veux bien, mais est-ce que ça motive de te dire que t'as plus d'évolution, qu'il faut rien espérer d'autre que travailler plus pour gagner la même chose, et accepter quand on t'en donne de plus en plus, parce que y a plus en plus de travail. Ou la je me dis "ouais parfois je sais pas si j'ai envie de continuer dans cette voie la" »
Se décharger Se faire respecter	« Mais on est aux premières loges, et l'agressivité des gens, et le mécontentement des gens, généralement le patient en face de la secrétaire, on va dire, se lâche. Et face au médecin passe pour une personne très bien sous tous rapports. Donc effectivement parfois je leur dis "Bah écoutez, votre mécontentement dites le donc au médecin". »

Ressentir des sentiments ambivalents	« Donc le côté humain parfois un peu, j'aimerais bien des fois m'enfermer dans un box, et ne plus avoir le contact humain parce que certains jours c'est difficile. Mais heureusement ce n'est pas tous les jours (rires) Donc ça va, ça prend pas le dessus. »
--------------------------------------	---

g. Difficultés relationnelles avec les patients

Le tableau suivant détaille les propriétés liées à la catégorie « difficultés relationnelles avec les patients » dans l'entretien 1. {Tableau 7}

Tableau 7 : propriétés de la catégorie « difficultés relationnelles avec les patients » dans l'entretien 1

PROPRIETE	VERBATIM
Voir son travail évoluer Se sentir moins proche des autres (ressentir moins de proximité)	« Parce que du coup quand on travaillait, quand les patients arrivaient au cabinet, au fur et à mesure on les connaissait tous, moi je les ai tous. Il y avait un rapport familial on va dire, qui s'est instauré. Les gens m'appelaient par mon prénom, ils ne me donnaient plus leur nom, y avait un côté tu vois, vraiment cabinet hmmm, petite structure. Alors que quand on est arrivés ici, bah du coup, le fait d'être un peu dans l'enceinte de l'hôpital et d'avoir plus de médecins, on a perdu ce côté, eh ben, proche de la personne. Donc on est devenus un peu plus distant avec les gens. »
Faire face à l'impatience Devoir assumer la déresponsabilisation des patients	« Des gens qui ne sont plus du tout dans l'attente mais dans le je veux tout tout de suite, qui ne veulent plus attendre. Même deux heures pour certains c'est trop. Qui partent du principe que, même si ils n'ont pas anticipé, ils sont dans le besoin tout de suite, si ils n'ont pas anticipé des demandes de renouvellement d'ordonnance »
Faire face à de l'irrespect Faire face à de l'indiscipline	« c'est de pire en pire. Les gens ne veulent plus attendre, ne supportent plus d'attendre, réclament des ordonnances qu'ils ne viennent pas forcément chercher alors que pour eux c'était urgent.(...) Les gens arrivent en disant "il me faut ci, il me faut ça", même moi au téléphone, alors que maintenant c'est plus du service à la personne. On ne vient plus demander conseil au médecin mais on sait déjà ce qu'on veut et on arrive avec une liste, enfin, on fait un peu ses courses quoi. Ouais ça fait partie des choses qui m'insupportent un peu et de plus en plus. »
Se sentir agressée Se sentir soutenue	« par rapport à l'agressivité des patients, y en a pas tous les jours mais y en a quand même quelques uns par semaine, on est très bien épaulés dans le sens ou, si un patient par exemple qui nous manque de respect, on a un

	espèce de code rouge qui fait que tout de suite on appelle et le médecin arrive pour gérer la situation et tempore au maximum »
Voir son travail évoluer Perdre du temps Devoir faire face à la déresponsabilisation des patients	« c'était vraiment en cas d'urgence. Les patients pouvaient appeler les spécialistes, on leur donnait des rendez-vous facilement. Aujourd'hui le problème c'est que un patient n'arrive tellement pas avoir de rendez-vous chez les spécialistes, que nous on est obligées de faire la part de travail en tant que secrétaire, d'appels, de contacts par mail, alors qu'avant ça se faisait automatiquement sans aucun souci. Et voir parfois maintenant le médecin est obligé de faire la secrétaire pour avoir un rendez-vous en urgence. Donc je trouve que c'est de plus en plus compliqué parce que, on intervient beaucoup trop souvent par rapport à avant »
Se faire respecter Manquer de reconnaissance	« Bah tu sais que les gens sont beaucoup plus respectueux parce que déjà, ils arrivent dans un petite salle d'attente d'un petit appartement donc ils se permettent pas tout non plus. Donc il y avait un côté respectueux des deux côtés. Alors que dans l'enceinte de l'hôpital, alors qu'on est pas du tout le service public, les gens, pour certains, ils ont l'impression que tout leur est dû »
Se faire respecter Manquer de reconnaissance	« bonjour il y en a qui passent, tu sais pas ni qui ils sont. T'as ni droit à un bonjour ni droit à un merci ni droit à un au revoir. T'es vraiment... Pour certains, tu n'existes pas
Se faire respecter Manquer de reconnaissance	L'incivilité des gens fait que, c'est quelque chose qui parfois me fait désaimer mon métier. Ou je me dis "ouh je ferais bien autre chose parce que je supporte plus les gens »
Se faire respecter Manquer de reconnaissance Perdre l'envie de travailler	« Ils vont venir te voir que si ça fait un quart d'heure qu'ils attendent et qu'ils disent "bah le médecin est là ?" "Oui bonjour, oui le médecin est là" "ah oui parce que ça fait 15 minutes..." "T'as envie de dire bah déjà oui... Je me dis c'est vraiment le côté désagréable qui fait que parfois je me dis "Pfiou j'ai plus envie de faire ce job là. Le contact avec les gens j'en veux plus. »
Se faire respecter Perdre l'envie de travailler	« Mais c'est le côté négatif qui peut prendre beaucoup de place, comme toute chose négative dans ta journée. Tout s'est bien passé, t'as eu le patient désagréable, ou insolent ou odieux et qui fait que tu rentres chez toi et c'est le seul petit bémol qui fait que ça t'a gâché ta journée. »
Travailler plus Manquer de valorisation financière Se questionner sur l'avenir	« Et à un moment donné on te dit, bah au niveau salaire tu ne vas plus évoluer. Donc tu te dis OK, il me reste encore on va dire 15 ans, si ce n'est plus. Tu te dis que la vie elle augmente, mais moi au niveau salaire, ça ne va jamais évoluer. Et la tu dis "bon OK est-ce que ça vaut le coup de rester si

	longtemps dans une boîte ?” Donc à un moment donné plus le temps passe, plus on te donne du boulot... Mais par contre ton salaire ne suivra pas. »
Se faire respecter Manquer de reconnaissance Faire face à l'impatience	« Moi je les appelle les patients Amazon, parce qu'ils veulent tout tout de suite et ils supportent pas d'attendre. Tu vois par exemple, j'ai encore l'exemple hier d'un monsieur qui me dit “Ma femme a de la fièvre elle tousse”. C'est un patient étranger. Il arrive je lui dis “bah venez cet aprèm, il est 11h45, j'ai dit bah venez à 16h cet après-midi” et il me dit “Non je veux voir quelqu'un tout de suite”. Donc je lui dis “non c'est peut-être urgent pour vous mais ce n'est pas un critère d'urgence pour nous”. Voir un médecin dans 4 heures c'est déjà beaucoup. Et moi je me dis que face à des gens comme ça, je n'aurais pas la patience »
Se faire respecter Manquer de reconnaissance Faire face à l'impatience	« Si le médecin disait “bah y a pas besoin d'un arrêt” ils acceptaient, si il disait “y'a pas besoin d'antibiotiques” ils acceptaient. Aujourd'hui les gens arrivent, ils mettent dans le panier... Ils arrivent au secrétariat “Je veux un rendez-vous parce qu'il me faut un antibiotique”. Mais, t'en sais rien... Tu vois il savent déjà ce qu'ils veulent... »
Se décharger Se faire respecter Avoir un rôle de tampon	« Mais on est aux premières loges, et l'agressivité des gens, et le mécontentement des gens, généralement le patient en face de la secrétaire, on va dire, se lâche. Et face au médecin passe pour une personne très bien sous tous rapports. Donc effectivement parfois je leur dis “Bah écoutez, votre mécontentement dites le donc au médecin”. »

h. Professionnalisme

Le tableau suivant détaille les propriétés liées à la catégorie « professionnalisme » dans l'entretien 1. {Tableau 8}

Tableau 8 : propriétés de la catégorie « professionnalisme » dans l'entretien 1

PROPRIETE	VERBATIM
Aimer son travail Etre performante / efficace	« Bah plutôt bien. Je suis contente de venir bosser... Après, comme dans tout travail, j'ai envie de dire que toutes les taches se répètent, se répètent, se répètent. Tu vois, je sais le matin comment va se passer la journée. Je le sais. Et ça c'est peut-être, on va dire, quelque chose qui me plaît, parce que, l'expérience fait que, je crois que rien ne m'échappe et je sais faire tout ce qu'on me demande. Et sans qu'on me demande je suis assez autonome dans mon travail »

Vouloir aider Etre consciencieuse	« C'est aussi, vis-à-vis du médecin, on a une tâche aussi importante dans le sens où il faut gérer avant de déranger. Et ça je trouve que, moins je dérange et mieux je... Je trouve que c'est important pour le médecin ne pas être dérangé, donc du coup le faire au maximum. »
Demander de l'aide Se sentir en confiance	« Nous on est toujours bien... On est très bien traitées (rires). Parce que c'est pas le cas partout. Nous il n'y a aucun soucis »
Se sentir en confiance Savoir communiquer	« Donc elle dérangeait systématiquement. Donc les médecins prenaient l'appel, et à la fin lui disaient "par contre, bon, ce genre d'appel, essaye de gérer, mais tout tout en délicatesse tu vois, essaye de gérer en amont de manière à ne pas nous déranger, parce que pour nous ça coupe la consultation, c'est gênant". Donc tu vois ça a toujours été expliqué avec beaucoup de respect et sans agressivité aucune envers la secrétaire tu vois... »
Se sentir en confiance Savoir communiquer	« Tu vois, il m'est arrivé d'arriver le matin en étant pas bien pour telle ou telle raison personnelle, ou par rapport à un comportement qu'avait eu un médecin envers moi que j'avais pas compris, ou... Tu vois à chaque fois, ils se sont entendus après entre eux en disant "Non mais là, ça ça se dit pas, où ça il faut faire attention, ou la bah qu'est-ce qui se passe ? Bah viens on en parle" »
Se sentir en confiance Savoir communiquer	« Ouuuuh viens donc" et on boit un café, de manière à ce que la journée se passe sans stress, sans angoisse. Non non on parle de tout : que ce soit de l'ambiance au travail, à la maison, je parle ouvertement avec tout le monde, de tout et avec beaucoup de confiance »

i. Progresser

Le tableau suivant détaille les propriétés liées à la catégorie « progresser » dans l'entretien 1.

{Tableau 9}

Tableau 9 : propriétés de la catégorie « progresser » dans l'entretien 1

PROPRIÉTÉ	VERBATIM
Se faire respecter Manquer de reconnaissance	« Bah tu sais que les gens sont beaucoup plus respectueux parce que déjà, ils arrivent dans un petite salle d'attente d'un petit appartement donc ils se permettent pas tout non plus. Donc il y avait un côté respectueux des deux côtés. Alors que dans l'enceinte de l'hôpital, alors qu'on est pas du tout le service public, les gens, pour certains, ils ont l'impression que tout leur est dû »

Se faire respecter Manquer de reconnaissance	« bonjour il y en a qui passent, tu sais pas ni qui ils sont. T'as ni droit à un bonjour ni droit à un merci ni droit à un au revoir. T'es vraiment... Pour certains, tu n'existes pas »
Se faire respecter Manquer de reconnaissance	« L'incivilité des gens fait que, c'est quelque chose qui parfois me fait désaimer mon métier. Ou je me dis "ouh je ferais bien autre chose parce que je supporte plus les gens »
Se faire respecter Manquer de reconnaissance Perdre l'envie de travailler	« Ils vont venir te voir que si ça fait un quart d'heure qu'ils attendent et qu'ils disent "bah le médecin est là ?" "Oui bonjour, oui le médecin est là" "ah oui parce que ça fait 15 minutes..." "T'as envie de dire bah déjà oui... Je me dis c'est vraiment le côté désagréable qui fait que parfois je me dis "Pfiou j'ai plus envie de faire ce job là. Le contact avec les gens j'en veux plus. »
Se faire respecter Perdre l'envie de travailler	« Mais c'est le côté négatif qui peut prendre beaucoup de place, comme toute chose négative dans ta journée. Tout s'est bien passé, t'as eu le patient désagréable, ou insolent ou odieux et qui fait que tu rentres chez toi et c'est le seul petit bémol qui fait que ça t'a gâché ta journée. »
Avoir appris Apprendre en faisant	« j'ai appris beaucoup de choses personnellement. Tu vois à force de parler avec les médecin... Je sais que il m'arrive souvent tu vois, quand il y a quelque chose que je comprends pas, ou un compte rendu, je vais voir un mot que je connais pas, je vais le rechercher sur Internet pour voir de quoi il s'agit, histoire de savoir aussi, quand les patients ou quand les médecins me parlent de quelque chose, on va dire que j'accède de plus en plus à des informations médicales que je connaissais pas avant. Donc maintenant y a des propos que je comprends dans une discussion et ça ça me plaît aussi. »
Vouloir savoir S'améliorer	« Donc tu vois c'est plein de questions qu'on peut se poser, auxquelles on a des réponses. Même nous au niveau traitement de l'information, quand le patient arrive, savoir qu'est-ce qui est vraiment urgent ? Qu'est-ce qui l'est moins ? Tu vois les petits en bas âge, les nourrissons, les personnes âgées, par exemple à quel critère il faut qu'on fixe... Comment dire... Il faut se fixer un critère d'urgence ou non ? Ou moins ou plus ? »
Se décharger Se faire respecter Avoir un rôle de tampon	« Mais on est aux premières loges, et l'agressivité des gens, et le mécontentement des gens, généralement le patient en face de la secrétaire, on va dire, se lâche. Et face au médecin passe pour une personne très bien sous tous rapports. Donc effectivement parfois je leur dis "Bah écoutez, votre mécontentement dites le donc au médecin". »

j. *Qualités personnelles*

Le tableau suivant détaille les propriétés liées à la catégorie « qualités personnelles » dans l'entretien 1. {Tableau 10}

Tableau 10 : propriétés de la catégorie « qualités personnelles » dans l'entretien 1

PROPRIÉTÉ	VERBATIM
Se sentir en confiance Savoir communiquer	« Tu vois, il m'est arrivé d'arriver le matin en étant pas bien pour telle ou telle raison personnelle, ou par rapport à un comportement qu'avait eu un médecin envers moi que j'avais pas compris, ou... Tu vois à chaque fois, ils se sont entendus après entre eux en disant "Non mais là, ça ça se dit pas, où ça il faut faire attention, ou la bah qu'est-ce qui se passe ? Bah viens on en parle" »
Se sentir en confiance Savoir communiquer	« "Ouuuuh viens donc" et on boit un café, de manière à ce que la journée se passe sans stress, sans angoisse. Non non on parle de tout : que ce soit de l'ambiance au travail, à la maison, je parle ouvertement avec tout le monde, de tout et avec beaucoup de confiance »

k. *Répercussions personnelles négatives*

Le tableau suivant détaille les propriétés liées à la catégorie « répercussions personnelles négatives » dans l'entretien 1. {Tableau 11}

Tableau 11 : propriétés de la catégorie « répercussions personnelles négatives » dans l'entretien 1

PROPRIÉTÉ	VERBATIM
Etre dépassée par le téléphone Impacter sa vie personnelle	« On a une ouverture de 7 heures de secrétariat téléphonique par jour, je suis incapable de répondre au téléphone le soir, ou de prendre mon téléphone pour appeler ma famille ou mes enfants. Je supporte plus »
Travailler plus Manquer de valorisation financière Se questionner sur l'avenir	« Et à un moment donné on te dit, bah au niveau salaire tu ne vas plus évoluer. Donc tu te dis OK, il me reste encore on va dire 15 ans, si ce n'est plus. Tu te dis que la vie elle augmente, mais moi au niveau salaire, ça ne va jamais évoluer. Et la tu dis "bon OK est-ce que ça vaut le coup de rester si longtemps dans une boîte ?" Donc à un moment donné plus le temps passe, plus on te donne du boulot... Mais par contre ton salaire ne suivra pas. »

Se questionner sur l'avenir Manquer de valorisation financière	« Bon allez je suis quand même là pour prendre du plaisir sinon j'ai aucun intérêt à venir travailler”. Mais tu peux te dire aussi “Est-ce que sincèrement j'ai envie de continuer pour ça, pour finalement on va me dire encore dans 15 ans tu toucheras la même chose”. Ouais bof. J’sais pas. Peut-être qu’un jour je mettrais la clé sous la porte et je me dirais “Écoutez je crois que j'ai fait le tour. Plus ça vient plus vous m'en donnez. Mais pour moi aussi la vie est chère, pour moi aussi la vie augmente comme tout le monde.” L’essence je n'en parle pas, la nourriture pareil... Mais moi à un moment donné il va falloir que vous preniez conscience, que, dans la vie aussi pour moi c'est dur. »
Se questionner sur l'avenir Envisager de changer de travail	« Donc tu dis “oui ok je veux bien, mais est-ce que ça motive de te dire que t'as plus d'évolution, qu'il faut rien espérer d'autre que travailler plus pour gagner la même chose, et accepter quand on t'en donne de plus en plus, parce que y a plus en plus de travail. Ou la je me dis “ouais parfois je sais pas si j'ai envie de continuer dans cette voie la” »
Voir son travail évoluer Perte d'intérêt	« c'était déjà différent, ça prenait déjà un autre chemin, tu vois un autre versant du travail de secrétaire médicale. Moi je pense que mes plus belles années, c'est quand j'ai démarré tu vois. Vraiment, en 96 par exemple. Mes plus belles années c'est 17 ans de mon métier »
Voir son travail évoluer Perte d'intérêt	« Parce que tout était différent. Je sais pas... On était proches des gens, c'était vraiment différent. Je trouve, côté humain, c'était vraiment de l'aide à la personne. Aujourd'hui on est vraiment, on ne fait que des tâches administratives, donc c'est peut-être ce côté qui me déplaît le plus aujourd'hui »
Ressentir du stress	« Même si il faut faire avec le caractère de chacun, ou parfois tu te dis “bon c'est un peu lourd là, il faudrait que ce soit un peu plus détendu”... “parce que peut-être que ça va pas mais moi, la secrétaire médicale, je n'y suis pour rien...” »
Se questionner sur l'avenir Aimer son métier	« Oui j'aurais du mal à faire autre chose même si, je rêverais de faire autre chose. Mais dans l'immédiat on va dire que c'est un métier que j'ai choisi, parce que justement y avait le contact avec la personne avant tout, et que le côté médical je pense m'intéressait aussi tu vois »
Se questionner sur l'avenir Trouver des solutions	« Et que pour l'améliorer il faudrait qu’il y ait plus de médecins, faudrait plus de structure, et plus de spécialistes. Faudrait qu’on accorde un peu plus de temps aux patients et aux médecins aussi. Puisque c’est vrai que c'est un métier, finalement je me rends compte qui n'est pas facile, que je n'aimerais pas faire »

I. Travailler en équipe

Le tableau suivant détaille les propriétés liées à la catégorie « travailler en équipe » dans l'entretien 1. {Tableau 12}

Tableau 12 : propriétés de la catégorie « travailler en équipe » dans l'entretien 1

PROPRIÉTÉ	VERBATIM
Demander de l'aide Se sentir en confiance	« Nous on est toujours bien... On est très bien traitées (rires). Parce que c'est pas le cas partout. Nous il n'y a aucun soucis »
Se questionner sur l'avenir Trouver des solutions	« Et que pour l'améliorer il faudrait qu'il y ait plus de médecins, faudrait plus de structure, et plus de spécialistes. Faudrait qu'on accorde un peu plus de temps aux patients et aux médecins aussi. Puisque c'est vrai que c'est un métier, finalement je me rends compte qui n'est pas facile, que je n'aimerais pas faire »

m. Modèle explicatif représentant le vécu de la secrétaire 1

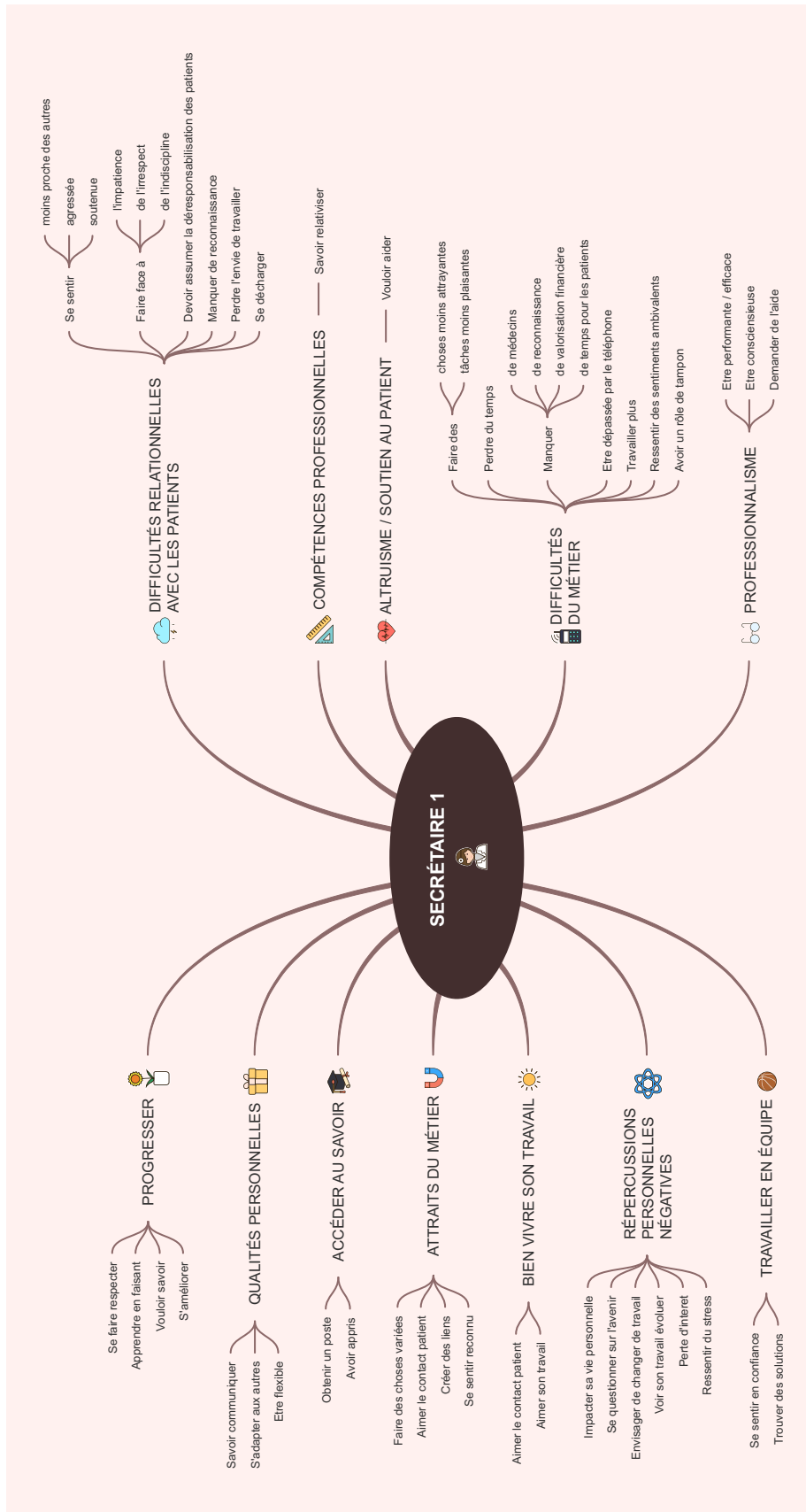


Figure 1 : modèle explicatif représentant le vécu de la secrétaire 1

2. Résultats de l'entretien 2

Dans les suites de l'analyse du deuxième entretien, les catégories suivantes se sont dégagées : « accéder au savoir » ; « altruisme / soutien au patient » ; « attrait du métier » ; « bien vivre son travail » ; « compétences professionnelles » ; « difficultés du métier » ; « difficultés relationnelles avec les patients » ; « professionnalisme » ; « progresser » ; « qualités personnelles » ; « répercussions personnelles négatives » ; « travailler en équipe »

a. Accéder au savoir

Le tableau suivant détaille les propriétés liées à la catégorie « accéder au savoir » dans l'entretien 2.
{Tableau 13}

Tableau 13 : propriétés de la catégorie "accéder au savoir" dans l'entretien 2

PROPRIÉTÉ	VERBATIM
Avoir eu des expériences Recevoir une formation	« J'ai un BEP comptable et j'ai essayé de me réorienter parce que ça m'intéressait pas tellement. Je suis partie faire une licence en géographie à *** et ***(...), j'ai fait une formation là-dedans et puis il fallait que je retourne bosser donc je suis retournée en resto d'altitude. Et en fait, c'était pendant le COVID, je suis allée en consultation avec ***, et on parlait de tout ce qui était profession, et je lui ai dit "oui j'aimerais bien changer, éventuellement le secrétariat médical, ça m'intéresse »
Découvrir le métier	"Ok c'est tout récent, et du coup t'avais d'autres expériences de secrétaire médicale ? En hôpital ou ailleurs ?" S2 : " Du tout du tout"
Découvrir le métier Être expérimentée	« ... Patients d'un certain âge qui ont l'habitude d'avoir leur médecin, qui ont plein de petites habitudes... Je trouve ça hyper compliqué à gérer parce que bah... Enfin pour moi c'est vraiment propre au rendez-vous enfin...
Manquer d'expérience Avoir appris Apprendre en faisant	Oui oui oui oui oui. Même après sur les bios, quand on me dit "bah il manque ça" y'a plein de choses que j'ai du mal à comprendre. Après je pense que ça va rentrer aussi"
Manquer d'expérience Ressentir le besoin d'apprendre Apprendre en faisant	Non pour l'instant ça me plaît bien, pour l'instant j'ai envie de continuer ouais ouais... Après la question qui se pose c'est le mi-temps quoi... Mais non non non, ouais maintenant que j'ai mis un pied dedans, je vois que je suis capable... Mais j'ai quand même envie de continue

b. Altruisme / soutien au patient

Le tableau suivant détaille les propriétés liées à la catégorie « altruisme / soutien au patient » dans l'entretien 2. {Tableau 14}

Tableau 14 : propriétés de la catégorie "altruisme / soutien au patient" dans l'entretien 2

PROPRIÉTÉ	VERBATIM
Faire des choses variées Aider / soutenir les autres	« Comme je suis à mi-temps, je suis plus renfort. Enfin j'aide plutôt *** donc je fais beaucoup d'accueil téléphonique, parce qu'elle, elle fait d'autres choses tu vois, genre la compta, elle commande des choses, elle fait des trucs que moi je sais pas encore faire. Moi je fais beaucoup donc l'accueil téléphonique, l'accueil en présentiel. Je réponds aux mails, enfin je traite les mails, je réponds pas forcément. Je complète les dossiers avec ce qu'on me donne, enfin tous les documents pour mettre dans les dossiers »

c. Attraits du métier

Le tableau suivant détaille les propriétés liées à la catégorie « attraits du métier » dans l'entretien 2. {Tableau 15}

Tableau 15 : propriétés de la catégorie "attraits du métier" dans l'entretien 2

PROPRIÉTÉ	VERBATIM
Faire des choses variées Aider / soutenir les autres	« Comme je suis à mi-temps, je suis plus renfort. Enfin j'aide plutôt *** donc je fais beaucoup d'accueil téléphonique, parce qu'elle, elle fait d'autres choses tu vois, genre la compta, elle commande des choses, elle fait des trucs que moi je sais pas encore faire. Moi je fais beaucoup donc l'accueil téléphonique, l'accueil en présentiel. Je réponds aux mails, enfin je traite les mails, je réponds pas forcément. Je complète les dossiers avec ce qu'on me donne, enfin tous les documents pour mettre dans les dossiers »
Aime son travail Savoir relativiser	« c'est pour dire quoi, que les gens sont quand même reconnaissants aussi. C'est vrai qu'on a tendance à bloquer un peu sur les choses qui sont difficiles mais en tous cas moi j'aime bien le rapport avec les gens quand ça se passe bien. Mais les médecins sont plutôt oui... Enfin c'est très sympa aussi. Tu vois même coté médical, tout ce que je eux apprendre, ouais c'est chouette. C'est enrichissant à mon niveau »

d. Bien vivre son travail

Le tableau suivant détaille les propriétés liées à la catégorie « bien vivre son travail » dans l'entretien

2. {Tableau 16}

Tableau 16 : propriétés de la catégorie "bien vivre son travail" dans l'entretien 2

PROPRIÉTÉ	VERBATIM
Aimer son travail Savoir dire non	« Oui ! J'aime bien. Je trouve que oui, c'est plutôt agréable. Enfin effectivement peut-être parce que on est dans un lieu où c'est pas très compliqué. Enfin j'aime bien. La seule choses que j'aime pas, c'est quand il n'y a plus de créneau d'urgence, et quand il faut dire non aux gens. Et ça j'aime pas »
Créer des liens Aimer son travail	« Oui oui oui j'aime bien. Le rapport avec les gens enfin moi j'ai pas de problème, et je trouve ça intéressant. C'est dynamique, j'aime bien mon métier ouais »

e. Compétences professionnelles

Le tableau suivant détaille les propriétés liées à la catégorie « compétences personnelles » dans

l'entretien 2. {Tableau 17}

Tableau 17 : propriétés de la catégorie "compétences personnelles" dans l'entretien 2

PROPRIÉTÉ	VERBATIM
Avoir eu des expériences Recevoir une formation	« J'ai un BEP comptable et j'ai essayé de me réorienter parce que ça m'intéressait pas tellement. Je suis partie faire une licence en géographie à *** et ***(...), j'ai fait une formation là-dedans et puis il fallait que je retourne bosser donc je suis retournée en resto d'altitude. Et en fait, c'était pendant le COVID, je suis allée en consultation avec ***, et on parlait de tout ce qui était profession, et je lui ai dit "oui j'aimerais bien changer, éventuellement le secrétariat médical, ça m'intéresse »
Répondre au téléphone	« Alors moi j'arrive à 9h, je fais 9h 12h, et bah c'est de l'accueil téléphonique tout du long et puis après si je peux faire d'autres choses... Mais c'est principalement ça, gérer les plannings... »
Savoir relativiser Se protéger	« Enfin si il y a eu une ou deux fois où il y a des trucs qui me trottent dans la tête mais en règle générale, c'est vrai que quand je pars du boulot, je passe à autre chose assez facilement. A part une ou deux fois où tu te dis "peut-être que j'ai pas bien fait, mais généralement je passe à autre chose »
Manquer d'expérience Savoir prioriser	« Non de la part des médecins j'en ai pas eu. Amélie m'a dit on accepte les enfants et les personnes âgées en priorité. Et après, ouais c'est compliqué, oui effectivement c'est compliqué »

f. Difficultés du métier

Le tableau suivant détaille les propriétés liées à la catégorie « difficultés du métier » dans l'entretien

2. {Tableau 18}

Tableau 18 : propriétés de la catégorie "difficultés du métier" dans l'entretien 2

PROPRIÉTÉ	VERBATIM
Manquer de confiance en soi Se dévaloriser	« je travaille différemment dans le sens où j'ai plus confiance. Je pose moins de questions, j'essaye d'agir au mieux. Mais c'est sûr que bizarrement, enfin c'est pas contre ***, mais je me rends compte que ça déroule mieux pour moi quand elle est pas là »
Manquer de confiance en soi Prendre confiance en soi Se dévaloriser	« C'est même pas de la place, c'est moi qui manque de confiance et du coup automatiquement j'ai tendance à poser la question à ***. Et puis bah... alors que je suis complètement capable. Ce qu'elle me répond, les trois quarts du temps, c'est que j'aurais fait »
Aimer son travail Savoir dire non	« Oui ! J'aime bien. Je trouve que oui, c'est plutôt agréable. Enfin effectivement peut-être parce que on est dans un lieu où c'est pas très compliqué. Enfin j'aime bien. La seule choses que j'aime pas, c'est quand il n'y a plus de créneau d'urgence, et quand il faut dire non aux gens. Et ça j'aime pas »
Faire face à l'impatience Manquer de médecins (de créneaux de consultation)	« Oui pour moi c'est compliqué. Le fait de leur faire comprendre qu'il n'y a plus de place. Alors peut-être aussi le fait d'être dans cet établissement, où devant il y a les urgences. Les gens peut-être font l'amalgame. Les filles aux urgences, quand elle pense que c'est pas urgent, nous les renvoient. Mais pour eux c'est quand même une urgence donc ils pensent qu'ils vont avoir un rendez-vous tout de suite, ouais c'est de la médecine privée, ils arrivent pas à faire la différence »
Se faire respecter Manquer d'autorité	« Donc le planning était complet et du coup j'ai expliqué ça à la dame. Et du coup elle a commencé à me prendre de haut, et puis au final elle est allée se planter devant le cabinet de *** je crois. *** a dû la prendre, enfin... Et il y a un patient qui est repassé et qui m'a dit "Dites donc ça doit pas être facile tous les jours". Donc je pense qu'elle a été...qu'elle a un peu... »
Faire face à l'impatience	« Y'a des délais, ils comprennent pas, ils comprennent pas... La médecine ça devrait être tout de suite quoi... »

g. Difficultés relationnelles avec les patients

Le tableau suivant détaille les propriétés liées à la catégorie « difficultés relationnelles avec les patients » dans l'entretien 2. {Tableau 19}

Tableau 19 : propriétés de la catégorie "difficultés relationnelles avec les patients" dans l'entretien 2

PROPRIÉTÉ	VERBATIM
Faire face à l'impatience Manquer de médecins (de créneaux de consultation)	« Oui pour moi c'est compliqué. Le fait de leur faire comprendre qu'il n'y a plus de place. Alors peut-être aussi le fait d'être dans cet établissement, où devant il y a les urgences. Les gens peut-être font l'amalgame. Les filles aux urgences, quand elle pense que c'est pas urgent, nous les renvoient. Mais pour eux c'est quand même une urgence donc ils pensent qu'ils vont avoir un rendez-vous tout de suite, ouais c'est de la médecine privée, ils arrivent pas à faire la différence »
Faire face à l'impatience Se sentir forcée	« Parce que c'est un peu des laissez-passer et je trouve pas ça correct vis-à-vis des autres, qui sont peut-être aussi dans le mal, mais qui comprennent ce qu'on leur dit, et du coup qui acceptent. Contrairement à ces personnes là qui veulent le rendez-vous coûte que coûte parce que ça fait tant de temps qu'ils sont patients avec tel docteur et que du coup c'est comme ça »
Se faire respecter Manquer d'autorité	« Donc le planning était complet et du coup j'ai expliqué ça à la dame. Et du coup elle a commencé à me prendre de haut, et puis au final elle est allée se planter devant le cabinet de *** je crois. *** a dû la prendre, enfin... Et il y a un patient qui est repassé et qui m'a dit "Dites donc ça doit pas être facile tous les jours". Donc je pense qu'elle a été...qu'elle a un peu... »

h. Professionnalisme

Le tableau suivant détaille les propriétés liées à la catégorie « professionnalisme » dans l'entretien 2. {Tableau 20}

Tableau 20 : propriétés de la catégorie "professionnalisme" dans l'entretien 2

PROPRIÉTÉ	VERBATIM
Se contrôler	« Qu'elle avait pas été très sympathique avec ses propos. Après voilà c'est comme ça... Je lais couler. Et puis peut-être que moi aussi je monte dans les tours. Et du c'est pas mal qu'ils aillent voir avec quelqu'un d'autre qui peut apaiser la situation. Oui donc oui c'est arrivé, quand ils sont trop... je dis "ben allez voir avec le médecin, moi je sais pas... »

Être consciencieuse	« Quand les gens arrivent et qu'ils exposent leurs trucs, je me dis y'a des gens derrière dans la salle d'attente, y'a ma collègue, je pense ça doit être dur pour certains patients de te dire ce qu'ils ont devant tout le monde. Ouais c'est plus sur l'accueil physique »
---------------------	---

i. Progresser

Le tableau suivant détaille les propriétés liées à la catégorie « progresser » dans l'entretien 2.

{Tableau 21}

Tableau 21 : propriétés de la catégorie "progresser" dans l'entretien 2

PROPRIÉTÉ	VERBATIM
Prendre confiance en soi	« Oui oui oui mais bon je pense que c'est peut-être mieux que ce soit qu'une seule personne qui s'en occupe pour le coup. Ça demande peut-être moins d'urgence que les plannings le matin enfin tu vois. Et voilà, mais oui je pense que je serai capable de le faire »
Manquer de confiance en soi Prendre confiance en soi Se dévaloriser	« C'est même pas de la place, c'est moi qui manque de confiance et du coup automatiquement j'ai tendance à poser la question à ***. Et puis bah... alors que je suis complètement capable. Ce qu'elle me répond, les trois quarts du temps, c'est que j'aurais fait »
Manquer d'expérience	« Ouais ouais c'est des privilèges clairement. Et puis voilà ouais, moi je les connais pas, donc j'ai tendance à dire non. Alors qu'*** elle les connaît, elle sait peut-être plus de choses, donc elle se permet de les caler, là ou moi je ne savais pas qu'il fallait »
Manquer d'expérience	« Non c'est principalement ça. Après je pense que ça va arriver au fur et à mesure, je manque d'expérience aussi hein ça fait que 6 mois. Donc y'a encore plein de choses. Parfois on vient me voir et je dis "Ah bah... je sais pas »
Manquer d'expérience	« Non c'est principalement ça. Après je pense que ça va arriver au fur et à mesure, je manque d'expérience aussi hein ça fait que 6 mois. Donc y'a encore plein de choses. Parfois on vient me voir et je dis "Ah bah... je sais pas »
Manquer d'expérience Savoir prioriser	« Non de la part des médecins j'en ai pas eu. *** m'a dit on accepte les enfants et les personnes âgées en priorité. Et après, ouais c'est compliqué, oui effectivement c'est compliqué »

j. *Qualités personnelles*

Le tableau suivant détaille les propriétés liées à la catégorie « qualités personnelles » dans l'entretien 2. {Tableau 22}

Tableau 22 : propriétés de la catégorie "qualités personnelles" dans l'entretien 2

PROPRIÉTÉ	VERBATIM
Savoir communiquer Être déstabilisée	« Ils sont tous différents donc euh c'est compliqué. Moi j'arrive pas parler avec ***, il est toujours dans le speed tu vois... Avec *** je fais un blocage, je pense qu'elle a beaucoup de prestance, du coup je me remet beaucoup plus en question, et du coup je fais beaucoup plus de bêtises avec elle. Je sais pas pourquoi : je note des mauvais numéros, j'oublie les noms, voilà, et elle manque pas de me le dire. Du coup à chaque fois ça me remet encore plus mal, et j'arrive pas, enfin voilà... »

k. *Répercussions personnelles négatives*

Le tableau suivant détaille les propriétés liées à la catégorie « répercussions personnelles négatives » dans l'entretien 2. {Tableau 23}

Tableau 23 : propriétés de la catégorie "répercussions personnelles négatives" dans l'entretien 2

PROPRIÉTÉ	VERBATIM
Manquer de confiance en soi Se dévaloriser	« Je travaille différemment dans le sens où j'ai plus confiance. Je pose moins de questions, j'essaye d'agir au mieux. Mais c'est sûr que bizarrement, enfin c'est pas contre ***, mais je me rends compte que ça déroule mieux pour moi quand elle est pas là »
Manquer de confiance en soi Prendre confiance en soi Se dévaloriser	« C'est même pas de la place, c'est moi qui manque de confiance et du coup automatiquement j'ai tendance à poser la question à ***. Et puis bah... alors que je suis complètement capable. Ce qu'elle me répond, les trois quarts du temps, c'est que j'aurais fait »

Ressentir du stress	« Ils comprennent pas toujours. Et ça ouais ça me fait stresser »
Manquer de confiance en soi Se dévaloriser	« je travaille différemment dans le sens où j'ai plus confiance. Je pose moins de questions, j'essaye d'agir au mieux. Mais c'est sûr que bizarrement, enfin c'est pas contre ***, mais je me rends compte que ça déroule mieux pour moi quand elle est pas là »
Manquer de confiance en soi Prendre confiance en soi Se dévaloriser	« C'est même pas de la place, c'est moi qui manque de confiance et du coup automatiquement j'ai tendance à poser la question à ***. Et puis bah... alors que je suis complètement capable. Ce qu'elle me répond, les trois quarts du temps, c'est que j'aurais fait »
Ressentir du stress	« Ils comprennent pas toujours. Et ça ouais ça me fait stresser »
Être déstabilisé	« Ils sont tous différents donc euh c'est compliqué. Moi j'arrive pas parler avec ***, il est toujours dans le speed tu vois... Avec *** je fais un blocage, je pense qu'elle a beaucoup de prestance, du coup je me remet beaucoup plus en question, et du coup je fais beaucoup plus de bêtises avec elle. Je sais pas pourquoi : je note des mauvais numéros, j'oublie les noms, voila, et elle manque pas de me le dire. Du coup à chaque fois ça me remet encore plus mal, et j'arrive pas, enfin voilà... »
Se sentir dépassé	« Enfin le nombre de personnes que tu peux rencontrer dans une journée ça me fait halluciner. Et je pensais pas que c'était autant »
Ressentir du stress Impacter sa vie personnelle	« Mais non ça va à peu près maintenant. Ca va mieux. Les deux premiers mois j'avais du mal à dormir »

1. Travailler en équipe

Le tableau suivant détaille les propriétés liées à la catégorie « travailler en équipe » dans l'entretien 2. {Tableau 24}

Tableau 24 : propriétés de la catégorie "travailler en équipe" dans l'entretien 2

PROPRIÉTÉ	VERBATIM
Entente d'équipe	« Oui ben avec *** ça se passe super bien, je suis super contente, je pensais pas que ça se passerait aussi bien d'ailleurs, et tant mieux parce qu'on est tout le temps ensemble au final donc c'est hyper important »

m. Modèle explicatif représentant le vécu de la secrétaire 2

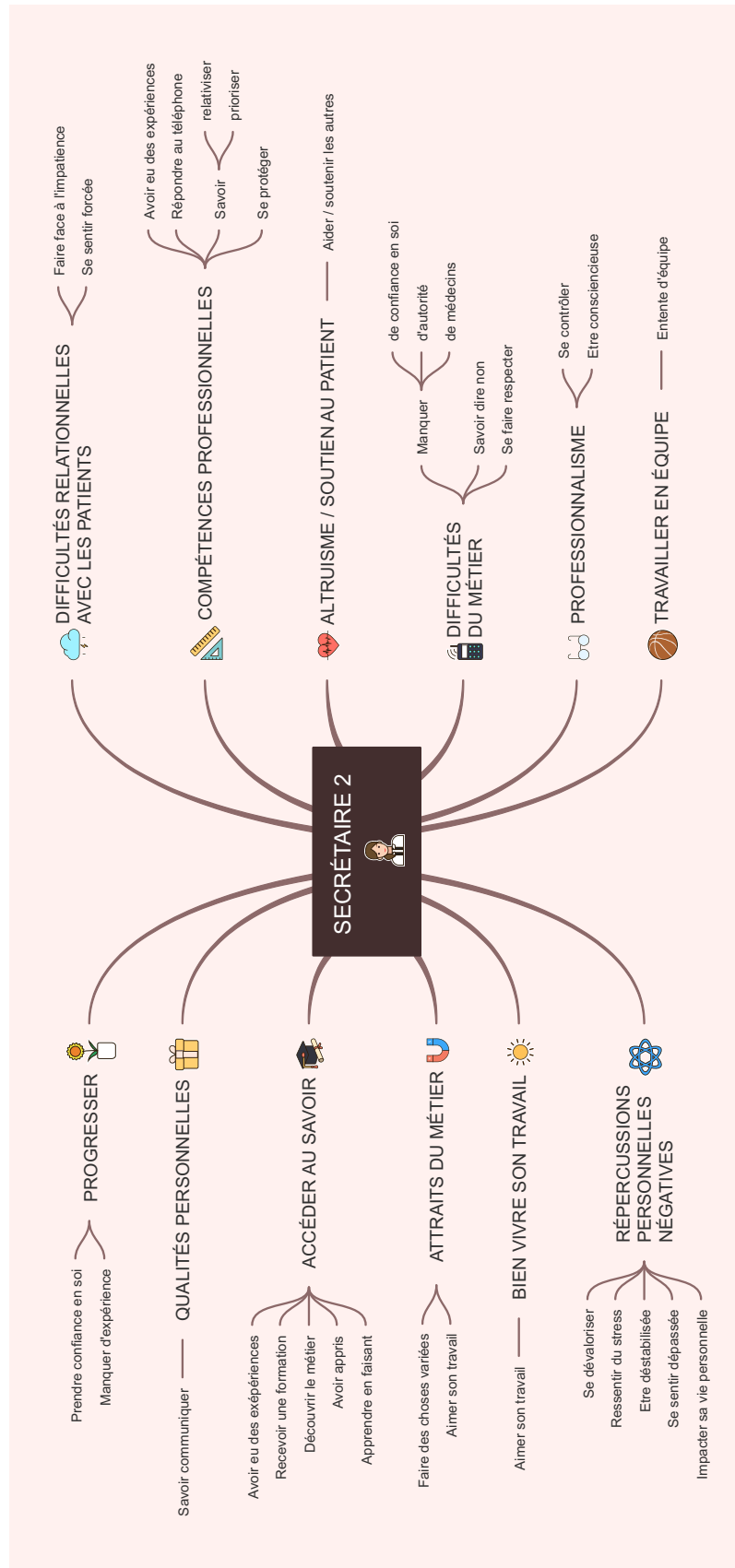


Figure 2 : modèle explicatif représentant le vécu de la secrétaire 2

3. Résultats de l'entretien 3

Dans les suites de l'analyse du troisième entretien, les catégories suivantes se sont dégagées : « accéder au savoir » ; « altruisme / soutien au patient » ; « attraits du métier » ; « bien vivre son travail » ; « compétences professionnelles » ; « difficultés du métier » ; « difficultés relationnelles avec les patients » ; « progresser » ; « qualités personnelles » ; « répercussions personnelles négatives » ; « travailler en équipe »

c. Accéder au savoir

Le tableau suivant détaille les propriétés liées à la catégorie « accéder au savoir » dans l'entretien 3. {Tableau 25}

Tableau 25 : propriétés de la catégorie "accéder au savoir" dans l'entretien 3

PROPRIÉTÉ	VERBATIM
Avoir appris Recevoir une formation	« Oui alors moi j'ai passé mon BAC en 2007, un bac sciences médico-sociales donc j'avais fait un stage dans la maison de santé déjà, pour faire mon compte rendu de... pour passer dans mes années scolaires... J'avais fait un stage de quelques semaines là-bas sur place. Après j'ai passé mon bac, j'ai fait de la grande distribution beaucoup, et en parallèle j'ai commencé à remplacer les filles à la maison de santé au secrétariat. »

d. Altruisme / soutien au patient

Le tableau suivant détaille les propriétés liées à la catégorie « altruisme / soutien au patient » dans l'entretien 3. {Tableau 26}

Tableau 26 : propriétés de la catégorie "altruisme / soutien au patient" dans l'entretien 3

PROPRIÉTÉ	VERBATIM
Aider / soutenir les autres Vouloir aider	« peut-être appeler des spécialistes, avoir des rendez-vous pour éviter aux médecins de le faire »

Etre proche des autres	« Enfin ça c'est un peu plus gênant parce que des fois quand les filles disent non je peux pas... "Eh bah passez moi ***". Ca, ça a été un peu compliqué sur les dernières fois où j'ai dit mais non je veux pas lui parler parce que de toutes façons j'aurai la même réponse que toi. Donc voila, les gens s'habituent quand même à nous »
Equité de prise en charge	« Tu vas prendre un rendez-vous pour ton renouvellement... Si t'as une place ce soir tu vas la prendre, même si il te reste 15 jours de traitement tu vas pas le poser dans 10 jours alors que nous au téléphone on retardait tout un maximum pour garder des places un peu d'urgence, au jour le jour. Ca y a plus... Y'a plus de délai de rendez-vous du coup... »
Aider / soutenir les autres	« On ne parle pas de toutes façons de devenir assistante médicale, puisque ça c'est une formation encore autre, on est pas là-dedans »
Aimer aider	« Sentir que tu as fait quelque chose d'important, que tu as dépanné, et qu'il va passer son échographie demain au lieu d'attendre une semaine avec ses douleurs... Et ça c'est super, c'est une petite victoire. Juste parce que t'appelle avec le numéro de la maison de santé. Et ça fonctionne donc voilà... Des fois je l'utilise pour un patient qui est gentil, parce que des fois ils sont pas tous sympas. »
Aimer aider Aimer le contact patient	« C'est surtout le côté social. Parce qu'on ne fait pas que de la prise de rendez-vous. On est là aussi des fois juste pour rassurer, les gens raccrochent et n'ont même plus besoin de venir voir le médecin. Ils te disent "Ah oui en fait vous avez raison, ça va merci". Et puis c'est tout (rires) »

e. *Attraits du métier*

Le tableau suivant détaille les propriétés liées à la catégorie « attraits du métier » dans l'entretien 3. {Tableau 27}

Tableau 27 : propriétés de la catégorie "attraits du métier" dans l'entretien 3

PROPRIÉTÉ	VERBATIM
S'impliquer dans l'éducation du patient	« Et donc ils veulent plus venir même pour prendre leur tension, donc ça c'est à nous d'expliquer en fait, y a toute une rééducation de la patientèle à faire, et ça passe un peu par nous du coup. De devoir leur redire que c'est important, qu'il y a des choses à faire, les prises de sang de contrôle, donc oui, on leur explique »

f. *Bien vivre son travail*

Le tableau suivant détaille les propriétés liées à la catégorie « bien vivre son travail » dans l'entretien 3. {Tableau 28}

Tableau 28 : propriétés de la catégorie "bien vivre son travail" dans l'entretien 3

PROPRIÉTÉ	VERBATIM
Aimer son travail Travailler plus	« CDD pour juste des remplacements ponctuels, c'était pas du tout tant d'heures par semaine ou quoi et puis après, j'ai pris un poste à 70%, il y a quelques années maintenant, je dirais au moins il y a 5 ans que j'ai pris un poste à 70 %. Et j'ai pris un poste à temps complet quand ma maman est partie en retraite il y a 3 ans à peu près donc ça fait un moment que je suis dans la maison de santé là. Et puis petit à petit voilà, j'ai commencé par des petits des petites heures et puis finalement un temps complet où j'ai arrêté la grande distribution à ce moment-là. »
Evolution du métier Aimer le contact patient	« Après il y a l'accueil patient : il faut qu'on coche les gens présents en salle d'attente, c'est quelque chose qui est amené aussi à évoluer parce qu'apparemment ils veulent que les gens rentrent en salle d'attente sans passer par nous... Donc ça, ça devrait arriver d'ici 1 semaine ou 2, on va tester (Rires). Mais du coup oui, beaucoup d'accueil physique »
Aimer le contact patient	« Ils s'adressent à nous, ils veulent pas aller vers ta collègue qu'ils ne connaissent pas, et même au téléphone les gens disent "Est-ce que *** elle est là ? »
Ressentir de la gratitude	« En fait t'as vraiment l'impression de faire partie d'une équipe, plutôt que d'être l'employée, et c'est hyper important (...) On te dit souvent "bah merci t'es top" et ça fait tout plaisir même si je ne fais rien de plus que mon job mais..." »
Ressentir de la gratitude	« Quand tu arrives à trouver un rendez-vous urgent et puis qu'ils te disent merci parce que y'a rien de normal dans tout ça, parce que t'as peut-être bien vendu le truc auprès des secrétaires en cardiologie, et qu'ils te disent "oh merci"... Et même les patients qui disent merci, parce qu'ils ne le disent pas tous, il y en a qui savent que c'est compliqué et quand tu prends le temps d'appeler parce que des fois c'est plus facile pour nous, que eux... Alors pourquoi je sais pas trop mais ça a un côté gratifiant... »
Aimer son travail	« Moi je vais pas au boulot à reculons. C'est toujours bien. Après y'a toujours des jours où tu as moins envie d'aller bosser, et c'est normal, comme dans tout je pense. Mais sinon non, j'aime bien l'équipe, j'aime bien la structure, ouais c'est plutôt agréable d'aller bosser, je fais mes heures de boulot, ça se passe bien, j'aime bien ce que je fais, j'ai pas envie de changer »

Aimer aider Aimer le contact patient	« C'est surtout le côté social. Parce qu'on ne fait pas que de la prise de rendez-vous. On est là aussi des fois juste pour rassurer, les gens raccrochent et n'ont même plus besoin de venir voir le médecin. Ils te disent "Ah oui en fait vous avez raison, ça va merci". Et puis c'est tout (rires) »
Etre épanouie	« Je ne m'épanouirai pas autant dans une structure ou ils... ou un médecin, ou ce serait calme, trop calme, c'est vivant en fait »
Vouloir évoluer Etre épanouie	« Mais sinon d'une façon générale je n'ai rien de trop à apporter. Moi d'un point de vue personnel j'aimerais peut-être évoluer et faire autre chose, peut-être un peu plus de coordination dans le futur, même au sein de la structure même. Mais sinon juste le secrétariat en lui même, le fait qu'on soit deux c'est hyper important, pour autant je voudrais pas que ça change, voilà. Sinon j'aime bien ce que je fais »

g. Compétences professionnelles

Le tableau suivant détaille les propriétés liées à la catégorie « compétences personnelles » dans l'entretien 3. {Tableau 29}

Tableau 29 : propriétés de la catégorie "compétences personnelles" dans l'entretien 3

PROPRIÉTÉ	VERBATIM
Etre expérimentée Entente d'équipe	« Parce que en fait quand on est pas la tout le temps, c'est difficile de se tenir à jour sur ce qui change, ce qui évolue... Donc là maintenant ils ont décidé de diminuer la partie, je pense salariale à mon avis et on est plus que moi, ***, **** et puis *** ne fait plus de secrétariat depuis un mois à peu près. Elle en faisait encore de temps en temps, une à deux fois par semaine donc là ce coup-ci elle en fait plus du tout. Donc non, on est plutôt une bonne équipe on s'entend bien enfin voilà, c'est top »
Se sentir agressée Savoir relativiser Impacter sa vie personnelle	« Ouais ouais ça peut arriver de la violence verbale, et que du coup c'est pas du tout justifié parce que nous on n'y est pour rien donc ça c'est un peu compliqué ouais. Il suffit que... Enfin tu vois avec les années j'arrive un peu plus, je laisse couler par rapport à une autre. »
Avoir de l'ancienneté S'adapter aux autres	« Donc ça c'est cette patientèle, c'est plus compliqué pour le médecin que pour nous, mais, ouais je sais pas... Après moi avec les années, ils me disent leur nom et je sais que je peux les mettre entre deux. »

h. Difficultés du métier

Le tableau suivant détaille les propriétés liées à la catégorie « difficultés du métier » dans l'entretien 3. {Tableau 30}

Tableau 30 : propriétés de la catégorie "difficultés du métier" dans l'entretien 3

PROPRIÉTÉ	VERBATIM
Aimer son travail Travailler plus	« CDD pour juste des remplacements ponctuels, c'était pas du tout tant d'heures par semaine ou quoi et puis après, j'ai pris un poste à 70%, il y a quelques années maintenant, je dirais au moins il y a 5 ans que j'ai pris un poste à 70 %. Et j'ai pris un poste à temps complet quand ma maman est partie en retraite il y a 3 ans à peu près donc ça fait un moment que je suis dans la maison de santé là. Et puis petit à petit voilà, j'ai commencé par des petits des petites heures et puis finalement un temps complet où j'ai arrêté la grande distribution à ce moment-là. »
Evolution professionnelle Transition informatique	« Et j'ai vu évoluer la maison de santé, des agendas papiers, les 8 ou 10 agendas sur le comptoir, avec tous les dossiers papier qu'on sortait pour toute la journée... Par exemple *** qui en voit 30, eh bien c'était les 30 dossiers de la journée à sortir et à re-ranger derrière... Enfin c'était autre chose... »
Etre dépassée par le téléphone Avoir des tâches moins intéressantes	« On prend beaucoup le téléphone du coup avec les 11 médecins, énormément de téléphone, beaucoup passent par nous mais avec l'arrivée de Doctolib ça risque un peu de changer on espère, nous dégager du temps pour faire autre chose que de la prise de rendez-vous »
Evolution du métier Aimer le contact patient	« Après il y a l'accueil patient : il faut qu'on coche les gens présents en salle d'attente, c'est quelque chose qui est amené aussi à évoluer parce qu'apparemment ils veulent que les gens rentrent en salle d'attente sans passer par nous... Donc ça, ça devrait arriver d'ici 1 semaine ou 2, on va tester (Rires). Mais du coup oui, beaucoup d'accueil physique »
Avoir une grande charge de travail	« C'est bien prenant, c'est des journées qui sont bien chargées. On a limite le temps de faire une pause de 2 minutes. Si on veut boire un café, on le boit au secrétariat, on a pas le temps d'aller le boire derrière »
Envisager de changer de travail Vouloir évoluer	« J'aime quand même bien. Si on me propose un jour de me former pour ça, pour rester dans la même structure, parce que j'aime bien où je bosse... Mais si je pouvais peut-être faire autre chose un petit peu que du secrétariat pur et dur, ouais je serai pas contre »

Savoir dire non Manquer de médecins	« Bah le manque de place au niveau des rendez-vous pour les patients parce que bah parce qu'on est obligé de dire non parce que les délais s'allongent au fur et à mesure que les mois passent et du coup attendre trois semaines bah quand t'as mal à la tête c'est juste pas possible »
Avoir des difficultés à hiérarchier les motifs de consultation	« On est obligées de filtrer, décider nous qu'est-ce qui est important et qu'est-ce qui n'est pas important. En principe déjà c'est vite fait, les enfants on les laisse pas. Quand t'es adulte et que t'as un peu mal à la gorge bah malheureusement des fois tu peux attendre 1 jour ou 2 pour venir voir le médecin »
Manquer des médecins (de créneaux de consultation) Se sentir dépassé Trouver des solutions	« de plus en plus de patients veulent un médecin traitant et on est en plein quartier, du coup on est en demande constante mais de patients qui veulent un médecin à domicile. Donc à partir du moment où ils font partie du quartier on refuse pas, mais on arrive à un stade là, on a un médecin qui est mort dans le quartier à côté, il y a un mois on va dire. Et du coup on a toute sa patientèle parce que son collègue ne peut pas reprendre tout le monde, donc ben du coup on est vraiment avec notre liste de rues, qu'on a fait sur un papier : tu fais partie du quartier on te dit oui, tu fais pas partie du quartier on te dit non. »

i. Difficultés relationnelles avec les patients

Le tableau suivant détaille les propriétés liées à la catégorie « difficultés relationnelles avec les patients » dans l'entretien 3. {Tableau 31}

Tableau 31 : propriétés de la catégorie "difficultés relationnelles avec les patients" dans l'entretien 3

PROPRIÉTÉ	VERBATIM
Se sentir soutenue Se décharger	« Donc le but c'est vraiment de tout scanner et de tout débarrasser le couloir pour faire la place dans les locaux. Donc déjà ça, ce serait bien qu'on termine. Ensuite y'a tous les dossiers archivés qui sont aussi par milliers encore dans les locaux, qu'il faudrait qu'on scanne et qu'on se débarrasse. Et puis après sur les tâches au jour le jour, c'est de pouvoir peut-être obtenir des rendez-vous. »
Faire face à l'agressivité des patients	« Mais parfois il y a des patients avec qui c'est plus compliqué, qui ne veulent pas. On se fait insulter, ils nous crient dessus... Avec le nombre de patients forcément, il y en a une petite partie qui sont toujours pas contents mais sinon dans l'ensemble on a une patientèle quand même euh.. heureusement, heureusement... Parce que y a des jours où on se fait engueuler toute la journée quoi... On se dit c'est pas possible ils se sont tous réveillés ce matin »

Se sentir agressée Savoir relativiser Impacter sa vie personnelle	« Ouais ouais ça peut arriver de la violence verbale, et que du coup c'est pas du tout justifié parce que nous on n'y est pour rien donc ça c'est un peu compliqué ouais. Il suffit que... Enfin tu vois avec les années j'arrive un peu plus, je laisse couler par rapport à une autre. »
Se sentir forcée Avoir peur des patients (de leur réaction)	« qui nous appelle toujours le jour pour le jour du renouvellement, et que du coup les laisser comme ça sans traitement c'est les inciter à reprendre des substances illicites, et du coup bah il faut arriver à les mettre entre deux mais t'as pas toujours un médecin qui te dit oui. Donc ça aussi c'est un peu, c'te patientèle qui est difficile à gérer mais qui est plutôt sympathique. Après sympathique pourquoi ? Parce qu'on arrive toujours à leur trouver une solution. Va leur dire non et ça va pas bien se passer »

j. Progresser

Le tableau suivant détaille les propriétés liées à la catégorie « progresser » dans l'entretien 3.

{Tableau 32}

Tableau 32 : propriétés de la catégorie "progresser" dans l'entretien 3

PROPRIÉTÉ	VERBATIM
Envisager de changer de travail Vouloir évoluer	« J'aime quand même bien. Si on me propose un jour de me former pour ça, pour rester dans la même structure, parce que j'aime bien où je bosse... Mais si je pouvais peut-être faire autre chose un petit peu que du secrétariat pur et dur, ouais je serai pas contre »
Gérer ses émotions Prendre du recul	« Si il y en a qui parlent, eh bien je ne suis pas surprise et puis donc l'expérience même du secrétariat, il faut mettre de la distance et ne pas prendre les choses à coeur. Parce que si il m'insulte c'est pas moi personnellement. Ca c'est important de pouvoir le faire »
Vouloir évoluer Etre épanouie	« Mais sinon d'une façon générale je n'ai rien de trop à apporter. Moi d'un point de vue personnel j'aimerais peut-être évoluer et faire autre chose, peut-être un peu plus de coordination dans le futur, même au sein de la structure même. Mais sinon juste le secrétariat en lui même, le fait qu'on soit deux c'est hyper important, pour autant je voudrais pas que ça change, voilà. Sinon j'aime bien ce que je fais »

k. Qualités personnelles

Le tableau suivant détaille les propriétés liées à la catégorie « qualités personnelles » dans l'entretien 3. {Tableau 33}

Tableau 33 : propriétés de la catégorie "qualités personnelles" dans l'entretien 3

PROPRIÉTÉ	VERBATIM
Etre organisée Avoir ses propres tâches Faire des choses variées	« Après nous on a toutes nos particularités, toutes nos missions annexes du secrétariat. C'est-à-dire que moi je m'occupe des commandes de toutes les compresses, spéculums, et autres les aiguilles... Enfin tout tout ça. ***. s'occupe donc des commandes de papiers ou des choses comme ça, *** s'occupe des impayés, et *** elle s'occupe de la pharmacie. Toutes nos tâches ont été réparties un petit peu par les coordinatrices. On a 15 minutes tous les 15 jours, 30 minutes même, tous les 15 jours pour faire le point et puis on fait notre commande à ce moment-là. »
Etre organisée Se sentir soutenue	« Avant c'était pas ça et c'est mieux elle nous ont fait un planning, qui en tout cas pour moi est confortable. Et on se double beaucoup aussi, donc ça c'est c'est top. On se double quand même pas toute la journée mais on est quand même souvent deux ou secrétariat donc c'est bien, on a toujours quelqu'un pour se décharger quand des fois ça se passe pas bien avec les patients »
Etre flexible S'adapter aux autres	« heureusement que j'en ai pas 11 comme celui-ci ou celui-là, sans donner de nom parce qu'ils nous demandent tous une charge de travail différente, et heureusement que c'est pas le même x11, parce que sinon on s'en sortirait pas »
Trouver des solutions Savoir s'adapter	« choses qui sont pas faisable, c'est difficile de donner des exemples mais dans l'ensemble j'aime ce que je fais et puis on essaye de nous trouver aussi des solutions pour qu'on soit pas débordées »
Avoir de l'ancienneté S'adapter aux autres	« Donc ça c'est cette patientèle, c'est plus compliqué pour le médecin que pour nous, mais, ouais je sais pas... Après moi avec les années, ils me disent leur nom et je sais que je peux les mettre entre deux. »
Gérer ses émotions Prendre du recul	« Si il y en a qui parlent, eh bien je ne suis pas surprise et puis donc l'expérience même du secrétariat, il faut mettre de la distance et ne pas prendre les choses à coeur. Parce que si il m'insulte c'est pas moi personnellement. Ca c'est important de pouvoir le faire »

l. Répercussions personnelles négatives

Le tableau suivant détaille les propriétés liées à la catégorie « répercussions personnelles négatives » dans l'entretien 3. {Tableau 34}

Tableau 34 : propriétés de la catégorie "répercussions personnelles négatives" dans l'entretien 3

PROPRIÉTÉ	VERBATIM
Se sentir dépassée	« Et puis c'est les 11 médecins, c'est le psychologue, c'est les infirmiers, ça ne s'arrête pas aux médecins généralistes. Oui ça fait beaucoup d'appels, beaucoup d'appels qui n'aboutissent pas. Les gens nous disent à longueur de journée : "vous avez un souci de standard ? j'arrive pas à vous joindre" alors qu'on est là... C'est source de conflit parfois »
Se sentir agressée Savoir relativiser Impacter sa vie personnelle	« Ouais ouais ça peut arriver de la violence verbale, et que du coup c'est pas du tout justifié parce que nous on n'y est pour rien donc ça c'est un peu compliqué ouais. Il suffit que... Enfin tu vois avec les années j'arrive un peu plus, je laisse couler par rapport à une autre. »
Manquer des médecins (de créneaux de consultation) Se sentir dépassé Trouver des solutions	« de plus en plus de patients veulent un médecin traitant et on est en plein quartier, du coup on est en demande constante mais de patients qui veulent un médecin à domicile. Donc à partir du moment où ils font partie du quartier on refuse pas, mais on arrive à un stade là, on a un médecin qui est mort dans le quartier à côté, il y a un mois on va dire. Et du coup on a toute sa patientèle parce que son sa collègue ne peut pas reprendre tout le monde, donc ben du coup on est vraiment avec notre liste de rues, qu'on a fait sur un papier : tu fais partie du quartier on te dit oui, tu fais pas partie du quartier on te dit non. »

m. Travailler en équipe

Le tableau suivant détaille les propriétés liées à la catégorie « travailler en équipe » dans l'entretien 3. {Tableau 35}

Tableau 35 : propriétés de la catégorie "travailler en équipe" dans l'entretien 3

PROPRIÉTÉ	VERBATIM
Trouver des solutions Se sentir soutenue	« Oui c'est exactement le but, c'est qu'on puisse peut-être améliorer notre qualité de travail parce qu'on aura peut-être plus de temps pour autre chose, la prise de

	rendez-vous simple les gens peuvent le faire sur Doctolib. Mais bon ça sélectionne quand même comme une partie de patientèle assez jeune, ou des personnes âgées qui ont une famille jeune qui s'en occupe... »
Se sentir soutenue Se décharger	« Donc le but c'est vraiment de tout scanner et de tout débarrasser le couloir pour faire la place dans les locaux. Donc déjà ça, ce serait bien qu'on termine. Ensuite y'a tous les dossiers archivés qui sont aussi par milliers encore dans les locaux, qu'il faudrait qu'on scanne et qu'on se débarrasse. Et puis après sur les tâches au jour le jour, c'est de pouvoir peut-être obtenir des rendez-vous. »
Etre organisée Se sentir soutenue	« Avant c'était pas ça et c'est mieux elle nous ont fait un planning, qui en tout cas pour moi est confortable. Et on se double beaucoup aussi, donc ça c'est c'est top. On se double quand même pas toute la journée mais on est quand même souvent deux ou secrétariat donc c'est bien, on a toujours quelqu'un pour se décharger quand des fois ça se passe pas bien avec les patients »
Etre expérimentée Entente d'équipe	« Parce que en fait quand on est pas la tout le temps, c'est difficile de se tenir à jour sur ce qui change, ce qui évolue... Donc là maintenant ils ont décidé de diminuer la partie, je pense salariale à mon avis et on est plus que moi, ***, *** et puis *** ne fait plus de secrétariat depuis un mois à peu près. Elle en faisait encore de temps en temps, une à deux fois par semaine donc là ce coup-ci elle en fait plus du tout. Donc non, on est plutôt une bonne équipe on s'entend bien enfin voilà, c'est top »
Entente d'équipe Se sentir soutenue	« Oui ils sont une super équipe franchement. Enfin moi je m'entends bien avec eux tous, ils ont tous leurs particularité. C'est ce que je leur disais la semaine, parce que j'ai fait ma commission bien-être »
Trouver des solutions Savoir s'adapter	« choses qui sont pas faisable, c'est difficile de donner des exemples mais dans l'ensemble j'aime ce que je fais et puis on essaye de nous trouver aussi des solutions pour qu'on soit pas débordées »
Subir des reproches	« Et en fait ça c'est au quotidien on entend ça toute la journée, et des fois c'est un peu fatiguant de leur dire "ben j'ai pas de place" »
Manquer des médecins (de créneaux de consultation) Se sentir dépassé Trouver des solutions	« de plus en plus de patients veulent un médecin traitant et on est en plein quartier, du coup on est en demande constante mais de patients qui veulent un médecin à domicile. Donc à partir du moment où ils font partie du quartier on refuse pas, mais on arrive à un stade là, on a un médecin qui est mort dans le quartier à côté, il y a un mois on va dire. Et du coup on a toute sa patientèle parce que son collègue ne peut pas reprendre tout le monde, donc ben du coup on est vraiment avec notre liste de rues, qu'on a fait sur un papier : tu fais partie du quartier on te dit oui, tu fais pas partie du quartier on te dit non. »

n. Modèle explicatif représentant le vécu de la secrétaire 3

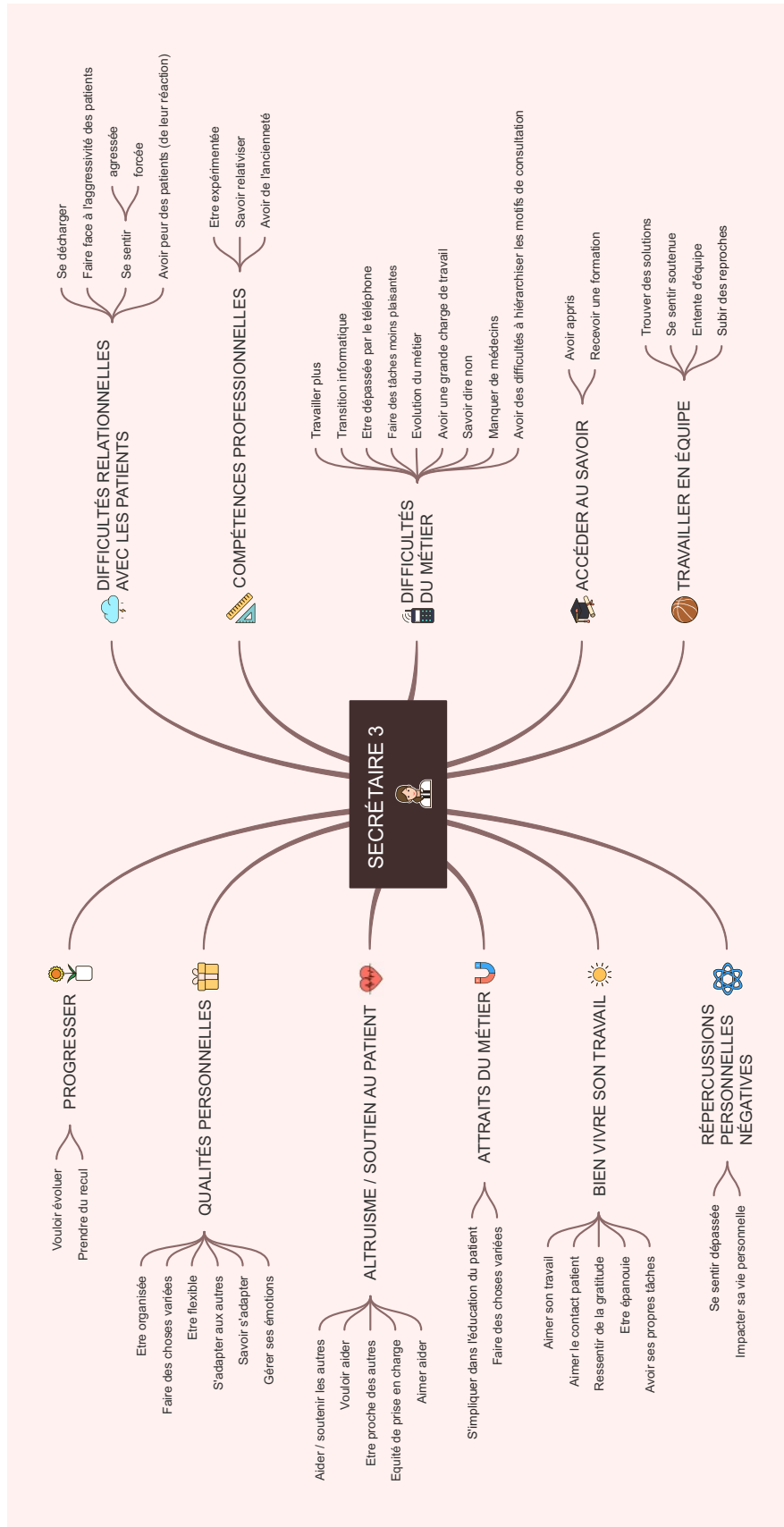


Figure 3 : modèle explicatif représentant le vécu de la secrétaire 3

4. Résultats de l'entretien 4

Dans les suites de l'analyse du quatrième entretien, les catégories suivantes se sont dégagées : « accéder au savoir » ; « altruisme / soutien au patient » ; « attraits du métier » ; « bien vivre son travail » ; « compétences professionnelles » ; « devoir / avoir besoin de travailler » ; « difficultés du métier » ; « difficultés relationnelles avec les patients » ; « professionnalisme » ; « progresser » ; « qualités personnelles » ; « répercussions personnelles négatives » ; « travailler en équipe »

a. Accéder au savoir

Le tableau suivant détaille les propriétés liées à la catégorie « accéder au savoir » dans l'entretien 4. {Tableau 36}

Tableau 36 : propriétés de la catégorie "accéder au savoir" dans l'entretien 4

PROPRIÉTÉ	VERBATIM
Recevoir une formation	« De formation, je suis sténodactylo ce qui est à la base la formation de secrétaire si on veut maintenant... Mais je suis sténodactylographe. (...) m'occuper du personnel des 350 personnes pour faire la visite médicale. C'est pour ça que je commence un petit peu... »

b. Altruisme / soutien au patient

Le tableau suivant détaille les propriétés liées à la catégorie « altruisme / soutien au patient » dans l'entretien 4. {Tableau 37}

Tableau 37 : propriétés de la catégorie "altruisme / soutien au patient" dans l'entretien 4

PROPRIÉTÉ	VERBATIM
Aimer le contact patient Etre proche des autres Se sentir reconnue	« je me suis senti m'épanouir si tu veux. Parce que d'abord les médecins me le rendaient bien aussi, les patients aussi, tu vois ils disent "oh vous êtes revenue", oui je suis contente, tu vois ça fait plaisir »
Aimer le contact	« Le plus agréable c'est le contact hein avec moi, je reviens toujours au contact »

c. *Attraits du métier*

Le tableau suivant détaille les propriétés liées à la catégorie « attraits du métier » dans l'entretien 4.
{Tableau 38}

Tableau 38 : propriétés de la catégorie "attraits du métier" dans l'entretien 4

PROPRIÉTÉ	VERBATIM
Ne jamais s'ennuyer	« Alors après c'est un métier qui est passionnant parce que je t'ai dit, on en apprend tout le temps, on voit du monde, on a pas le temps de s'ennuyer, moi je pars je me dis "oh mince il est déjà l'heure ?". Donc c'est un métier qui est intéressant »
Avoir ses propres tâches Faire de la prévention	« J'étais détachée du standard et je m'occupais de tout ce qui était : Hemocults, frottis, mammos, médecin traitant et vaccination. Donc j'étais détachée du standard, je travaillais au-dessus, où y'a *** et *** et par exemple je prenais un médecin, et je prenais tous les dossiers et je vérifiais : si ils étaient à jour dans leur mammo, dans le frottis, dans leur Hemocult, et j'appelais en disant "bah écoutez je suis chargée de mettre à jour votre dossier, je vois que vous êtes pas à jour, pourquoi ?" »
Ne jamais s'ennuyer Manquer de temps au travail Transition informatique	« Mais autrement moi j'ai réappris le nouveau logiciel ICT, celui-ci MediLink. Si tu veux, enfin moi en tous les cas, si tu veux je suis arrivée, j'ai pas eu beaucoup d'informations, sur comment faire, faut te débrouiller quoi... Parce que ta collègue est au téléphone mais ça il faut le gérer tout de suite mais comment on fait ? Donc je trouve que le manque de communication au niveau de ce poste, il manque. Mais enfin moi c'est ce que je ressens... »
Faire des choses variées Ne jamais s'ennuyer	« Moi, la c'est varié quand même, bien sûr si on fait toujours téléphone, accueil patients, mais il y a aussi plein de choses à côté, on scanne les trucs, on fait les dossiers en ce moment, y'a des choses qu'on fait à côté, mais on a quand même pas trop de temps pour faire autre chose »

d. *Bien vivre son travail*

Le tableau suivant détaille les propriétés liées à la catégorie « bien vivre son travail » dans l'entretien 4. {Tableau 39}

Tableau 39 : propriétés de la catégorie "bien vivre son travail" dans l'entretien 4

PROPRIÉTÉ	VERBATIM
Aimer son travail Transmettre son savoir	« laisser ma place à *** parce que je voulais qu'elle ait le job, je voulais absolument qu'elle ait le temps plein. C'était compliqué pour elle 2 jobs »
Aimer son travail Aimer le contact patient	« c'est tout de suite un métier qui m'a plu. Pourquoi ? Parce que ben je suis en contact avec les gens et moi j'aime les gens j'aime parler, c'est vrai que j'aime le contact, j'aime parler. D'abord pourquoi j'ai pris, c'est aussi pour une question financière OK, mais parce que ça me manque moi, il me faut du dialogue, il faut voir des gens, il faut rencontrer des gens... »
Aimer le contact patient Etre proche des autres Se sentir reconnue	« je me suis senti m'épanouir si tu veux. Parce que d'abord les médecins me le rendaient bien aussi, les patients aussi, tu vois ils disent "oh vous êtes revenue", oui je suis contente, tu vois ça fait plaisir »
Avoir un métier spécifique Ressentir du stress Ne pas trouver son travail difficile	« on a vraiment l'accueil, la réception de téléphone bah ça c'est c'est voilà, mais autrement en lui-même, moi je considère un travail qui est pas difficile. Qui est stressant +++, encore plus maintenant je trouve »
Avoir un juste temps de travail	« Alors on est ou du matin ou de l'après-midi. Le matin bah c'est 7h45 jusqu'à 13h45 en principe, tu vois ça fait des demi-journées mais à rallonge, et l'après-midi c'est on va dire 13h30 jusqu'à ou la fermeture ou 18h30. Donc là ça va c'est pas non plus... »
Avoir ses propres tâches Faire de la prévention	« j'étais détachée du standard et je m'occupais de tout ce qui était : Hemocults, frottis, mammos, médecin traitant et vaccination. Donc j'étais détachée du standard, je travaillais au-dessus, où y'a *** et *** et par exemple je prenais un médecin, et je prenais tous les dossiers et je vérifiais : si ils étaient à jour dans leur mammo, dans le

	frottis, dans leur Hemocult, et j'appelais en disant "bah écoutez je suis chargée de mettre à jour votre dossier, je vois que vous êtes pas à jour, pourquoi ?" »
Avoir une bonne qualité de vie au travail Manquer de valorisation financière Avoir des libertés	« Moi je parle pas de moi là hein, et je trouve que les filles sont pas assez payées pour ce qu'elles font franchement. C'est vraiment je me dis il se rendent pas compte du boulot qu'elles ont. Mais c'est vrai que moi de tout temps, bon bah on était pas spécialement bien payées, et c'est vrai qu'on disait oui mais on a quand même une qualité de travail. Parce que t'es au boulot, si t'as envie d'aller boire un café et ben tu vas pas demander... Quand tu vois les caissières qui doivent demander "euh je peux aller faire pipi ?". Que nous, non »
Etre fier de soi	Quand t'es dans une équipe comme ça, avec certains ou certaines, t'as des différences, t'as des atomes crochus plus avec lui ou elle, que l'autre mais en tous les cas ce métier, moi je suis contente de l'avoir fait, je suis contente d'être arrivée à ce que je suis arrivée, pour être partie de simple sténo... »
Aimer son travail Se sentir valorisé	« Le travail en lui-même il est hyper passionnant parce que c'est encore un coup il est pas difficile, mais y a plein de choses à savoir. Voilà pour moi il est très intéressant, c'est un job intéressant et il est valorisant »

e. Compétences professionnelles

Le tableau suivant détaille les propriétés liées à la catégorie « compétences personnelles » dans l'entretien 4. {Tableau 40}

Tableau 40 : propriétés de la catégorie "compétences personnelles" dans l'entretien 4

PROPRIÉTÉ	VERBATIM
Avoir eu des expériences	« j'ai commencé à travailler à partir de l'âge de 16 ans. J'ai travaillé un an aux Galeries, au rayon luminaires, et les sous-vêtements hommes, c'est là que j'ai appris le slip Eminence que je connaissais pas (Rires). J'ai fait un an à peu près après j'ai... »
Avoir eu des expériences	« *** mon mari il est échographistes à la maternité (Clinique ***, qui était le long du ***, qui n'existe plus maintenant). Elle me dit alors tu voudrais pas venir travailler avec *** -son mari-, moi je connaissais rien du tout du médical mais j'étais toujours attirée par le médical. Je lui dis moi je veux bien mais je connais rien »
Aimer son travail Transmettre son savoir	« laisser ma place à *** parce que je voulais qu'elle ait le job, je voulais absolument qu'elle ait le temps plein. C'était compliqué pour elle 2 jobs »

Avoir un métier spécifique Ressentir du stress Ne pas trouver son travail difficile	« on a vraiment l'accueil, la réception de téléphone bah ça c'est c'est voilà, mais autrement en lui-même, moi je considère un travail qui est pas difficile. Qui est stressant ++, encore plus maintenant je trouve »
Se protéger Ne pas aller au delà de ses compétences	« Moi jamais ! Jamais jamais. Tu sais pas s'il a eu une intervention, enfin... Je ne disais jamais. Je disais ou je vous rappelle, ou attendez je passe le médecin, ou alors j'appelle le médecin... »
Transmettre son savoir	« j'aimais beaucoup les former. C'était un truc que j'aimais bien parce que je disais mon savoir, j'avais fait une création de postes, j'avais fait une création de fiche de poste, pour la fille qui arrivait, rien que pour ouvrir la maison de santé, tu te dis... Et j'avais vraiment tout noté une journée type, ce qu'il fallait faire, je faisais des petits dessins, tu appuies la... »
Impacter sa vie personnelle Savoir relativiser Faire face à l'agressivité des patients	« Tout au début que j'étais là-bas y'en a un qui me dit "Allez vous faire foutre" et je me suis vu pleurer. Des fois je rentrais à la maison et mon mari il me disait "mais qu'est-ce que tu as ?" Alors je lui expliquais, parce qu'il fallait que ça sorte aussi, mais très sensible tu vois. Alors que je vois *** tu vois beaucoup plus petsec. Mais je pense que, bon on se bonifie avec le temps aussi, mais je veux dire, faut aussi savoir répondre. Moi j'ai pas toujours la réponse tout de suite si tu veux »

f. Devoir / avoir besoin de travailler

Le tableau suivant détaille les propriétés liées à la catégorie « devoir / avoir besoin de travailler » dans l'entretien 4. {Tableau 41}

Tableau 41 : propriétés de la catégorie "devoir / avoir besoin de travailler » dans l'entretien 4

PROPRIÉTÉ	VERBATIM
Avoir été orientée	« je voulais m'occuper des enfants, je voulais être puéricultrice comme ma mère mais bon moi j'ai fait autre chose... »
Obtenir un poste	« Donc je me suis dit, pourquoi pas reprendre dans le médical. Et j'ai vu l'annonce de la maison de santé, qui cherchait une secrétaire. Donc je me suis dit pourquoi pas essayer ?. Donc j'ai écrit et j'ai été reçue par ***, que t'as pas connu, mais comme maintenant *** qui est gérant. Donc quand je suis arrivée je savais même pas qu'il y avait une maison de santé là, mais bref ça s'est très bien passé »

Obtenir un poste	« qui avait un cancer du sein, donc je savais que c'était 1 mois, voire 2, voire 3. Et puis en fin de compte ça c'est prolongé prolongé. Parce que elle, elle avait déjà l'âge que j'ai, donc plus de 60 ans, elle pensait à la retraite, et avec ce qui lui était arrivé elle a dit "bah j'arrête". Et donc moi j'étais là, donc j'ai commencé à la maison de santé, donc je suis restée 17 ans jusqu'à 2019 »
Reprendre le travail	« "oh ben moi je suis dispo si tu veux, moi je veux bien venir". Et c'est comme ça que ça s'est fait. Donc elle m'a dit "Combien de jours tu veux venir ?" 2 demi-journées je me suis dit c'est déjà pas mal en étant en retraite. Et puis bah depuis tu vois je fais des fois une journée, et des fois deux, des fois je fais 4. Comme au mois de juin là je vais faire 15 jours à temps plein. Mais voilà je dépanne, tout ce que je fais pour moi c'est un petit plus, parce que la retraite pour moi c'est pas évident financièrement, je reconnais que c'est difficile »

g. Difficultés du métier

Le tableau suivant détaille les propriétés liées à la catégorie « difficultés du métier » dans l'entretien 4. {Tableau 42}

Tableau 42 : propriétés de la catégorie "difficultés du métier" dans l'entretien 4

PROPRIÉTÉ	VERBATIM
Manquer de confiance en soi	« Donc j'ai dit "y'a pas de soucis je veux bien essayer, je VAIS essayer" »
Faire des tâches répétitives Apprendre en faisant	« Je tapais en direct les compte-rendu d'échographie. Souvent les femmes enceintes, très très souvent c'était vraiment les dames enceintes, y'avait quelques enfants avec les fontanelles, les échos de hanche... Et puis j'ai fait ça donc petit à petit, j'ai appris, j'avais mon petit dictionnaire, j'avais mon petit répertoire. La première fois que j'ai entendu "biopsie de trophoblaste" j'ai dit "qu'est-ce qu'il dit la ?". Même "amniocentèse" je savais mais comment ça s'écrit ? AMN ? Donc j'ai eu un moment d'adaptation mais ça s'est passé très très bien »
Ressentir du stress Se sentir dépassée Etre fatiguée	« t'es bien contente de partir quand même, parce que c'est tout le temps quoi... C'est vraiment incessant. Y'a la réception de téléphone, l'accueil des gens qui arrivent, l'accueil des gens qui n'ont pas rendez-vous, forcément qu'il faut essayer de les caser si on peut, patients à la maison de santé ou pas... »
Avoir une bonne qualité de vie au travail	« Moi je parle pas de moi là hein, et je trouve que les filles sont pas assez payées pour ce qu'elles font franchement. C'est vraiment je me dis il se rendent pas compte du boulot qu'elles ont. Mais c'est vrai que moi de tout temps, bon bah on était pas

Manquer de valorisation financière Avoir des libertés	spécialement bien payées, et c'est vrai qu'on disait oui mais on a quand même une qualité de travail. Parce que t'es au boulot, si t'as envie d'aller boire un café et ben tu vas pas demander... Quand tu vois les caissières qui doivent demander "euh je peux aller faire pipi ?". Que nous, non »
Demander de l'aide Savoir s'adapter Travailler dans une grande structure	« Alors quand je suis avec ***, bah je me gêne pas avec ma fille hein, mais quand je suis avec les autres, mes collègues, toutes, elles sont très sympa avec moi quoi... Si je demande quelque chose parce que ou j'ai oublié ou... Tu sais comme je vais qu'une fois par semaine, c'est pas évident de suivre, des fois on te loupe les informations, donc c'est pas facile et c'est vrai que je pense que dans ce poste là il y a un manque de communication au niveau des informations »
Ne jamais s'ennuyer Manquer de temps au travail Transition informatique	« Mais autrement moi j'ai réappris le nouveau logiciel ICT, celui-ci MediLink. Si tu veux, enfin moi en tous les cas, si tu veux je suis arrivée, j'ai pas eu beaucoup d'informations, sur comment faire, faut te débrouiller quoi... Parce que ta collègue est au téléphone mais ça il faut le gérer tout de suite mais comment on fait ? Donc je trouve que le manque de communication au niveau de ce poste, il manque. Mais enfin moi c'est ce que je ressens... »
Transition informatique	« Moi j'ai trouvé difficile, la en ayant repris, je trouve le logiciel pas simple là qu'est-ce qu'elles ont, j'aimais mieux ICT, parce que la on travaille avec deux écrans. Et j'ai bien mis deux mois avant de savoir comment on envoyait un mail à quelqu'un. Tu sais nous c'était fax, c'était les gens venaient chercher, voilà et bah... »
Travailler dans une grande structure	« Encore un coup avec les 11 médecins, c'est compliqué aussi, lui travaille comme ça, lui comme ça. Et maintenant il y a les IPEP... »
Manquer de médecins (de créneaux de consultation) Savoir dire non	« C'est compliqué y'a des fois c'est compliqué. Moi j'aime pas dire non aux gens pour certaines choses, coliques néphrétiques, moi j'en ai fait à répétition aussi, tu sais que la douleur est là, tu peux pas laisser quelqu'un comme ça donc on répond bien sur, les secrétaires, mais c'est toujours gênant de dire non. Après parfois moi quand même j'insiste pour certains trucs... »
Manquer de temps Travail d'équipe	« Après c'est vrai que les filles avaient, une chose que nous on avait pas à l'époque. Une petite réunion d'un quart d'heure / vingt minutes, pour se dire ce qui va ce qui ne va pas. Et je trouve que c'est bien. Bah là ils ne font plus depuis un petit moment c'est dommage »

h. Difficultés relationnelles avec les patients

Le tableau suivant détaille les propriétés liées à la catégorie « difficultés relationnelles avec les patients » dans l'entretien 4. {Tableau 43}

Tableau 43 : propriétés de la catégorie "difficultés relationnelles avec les patients" dans l'entretien 4

PROPRIÉTÉ	VERBATIM
Faire face à de l'indiscipline Faire face à de l'irrespect	« les gens sont exigeants, les gens sont ingrats »
Se décharger	« j'étais détachée du standard, c'était moins stressant »
Impacter sa vie personnelle Savoir relativiser Faire face à l'agressivité des patients	« Tout au début que j'étais là-bas y'en a un qui me dit "Allez vous faire foutre" et je me suis vu pleurer. Des fois je rentrais à la maison et mon mari il me disait "mais qu'est-ce que tu as ?" Alors je lui expliquais, parce qu'il fallait que ça sorte aussi, mais très sensible tu vois. Alors que je vois *** tu vois beaucoup plus petsec. Mais je pense que, bon on se bonifie avec le temps aussi, mais je veux dire, faut aussi savoir répondre. Moi j'ai pas toujours la réponse tout de suite si tu veux »

i. Professionnalisme

Le tableau suivant détaille les propriétés liées à la catégorie « professionnalisme » dans l'entretien 4. {Tableau 44}

Tableau 44 : propriétés de la catégorie "professionnalisme" dans l'entretien 4

PROPRIÉTÉ	VERBATIM
Demander de l'aide Savoir s'adapter Travailler dans une grande structure	« Alors quand je suis avec ***, bah je me gêne pas avec ma fille hein, mais quand je suis avec les autres, mes collègues, toutes, elles sont très sympa avec moi quoi... Si je demande quelque chose parce que ou j'ai oublié ou... Tu sais comme je vais qu'une fois par semaine, c'est pas évident de suivre, des fois on te loupe les informations, donc c'est pas facile et c'est vrai que je pense que dans ce poste là il y a un manque de communication au niveau des informations »
Demander de l'aide	« Je dis écoutez je vais demander et je vous rappelle »
Se protéger Ne pas aller au delà de ses compétences	« Moi jamais ! Jamais jamais. Tu sais pas s'il a eu une intervention, enfin... Je ne disais jamais. Je disais ou je vous rappelle, ou attendez je passe le médecin, ou alors j'appelle le médecin... »

j. Progresser

Le tableau suivant détaille les propriétés liées à la catégorie « progresser » dans l'entretien 4. {Tableau 45}

Tableau 45 : propriétés de la catégorie "progresser" dans l'entretien 4

PROPRIÉTÉ	VERBATIM
Faire des tâches répétitives Apprendre en faisant	« Je tapais en direct les comptes-rendu d'échographie. Souvent les femmes enceintes, très très souvent c'était vraiment les dames enceintes, y'avait quelques enfants avec les fontanelles, les échos de hanche... Et puis j'ai fait ça donc petit à petit, j'ai appris, j'avais mon petit dictionnaire, j'avais mon petit répertoire. La première fois que j'ai entendu "biopsie de trophoblaste" j'ai dit "qu'est-ce qu'il dit la ?". Même "amniocentèse" je savais mais comment ça s'écrit ? AMN ? Donc j'ai eu un moment d'adaptation mais ça s'est passé très très bien »
Apprendre en faisant	« sans avoir appris, j'ai appris sur le tas, parce que c'est vrai qu'avant on apprenait beaucoup sur le tas... De te trouver là-bas ma foi voilà tu prenais le poste »
Apprendre en faisant Apprendre tous les jours	« Je trouve que notre poste n'est pas difficile en lui-même. Il faut savoir plein de choses... Moi au début quand on m'appelait "bon j'ai un INR à 4, qu'est-ce que je fais ?", je me disais "mais qu'est-ce qu'il me dit ?". Alors que les filles qui sortent avec un bagage médical, je pense que ça les aide. (...). Alors que moi j'ai eu beaucoup plus de mal parce que ben je savais pas tout. Après on fera les jours oui j'ai appris plein plein de choses c'est vrai que j'en apprend encore aujourd'hui... »
Savoir s'adapter Etre flexible Faire des erreurs	« Ils travaillent tous différemment, t'en as un qui va te dire ça, t'en as un qui va te dire "Ah bah non non je veux pas", l'autre qui va dire "oui tu me passes le téléphone", un autre "ah non surtout pas". Il faut aussi s'habituer à chaque médecin sa façon de travailler, et c'est vrai que c'est pas toujours simple parce que... Et quoi qu'on fasse c'est vrai qu'il y a toujours des ratés »
Prendre confiance en soi	« En ayant progressé, et ça m'a donné confiance en moi, voilà alors qu'avant j'étais pas du tout du tout comme ça. Tu vois quand on était en réunion avec le CE (parce que j'étais secrétaire du directeur du personnel), il m'emmenait avec lui, il me disait "**** qu'est-ce que vous en pensez ?" mais j'osais pas parler... Alors que maintenant tu vois ça va mieux. Le fait de faire ce métier, d'être en relation avec les gens avec les médecins, ça m'a donné confiance en moi »
Manquer d'expérience	« de pas avoir fait de base secrétaire médicale, il y a des choses que je ne sais pas répondre. Par exemple quelqu'un qui... je donne des exemples hein des trucs tout bêtes... bon j'arrive maintenant à savoir mais c'était quand même avant... »

Apprendre en faisant	
Accepter de ne pas savoir	« "bah je sais pas" tu vois ? Je me sentais, euh, voilà... Et donc il y avait le médecin tu sais derrière, donc j'ai demandé "à jeun ?" donc je réponds et, "oh merci beaucoup". Mais y'a encore des trucs, je sais plus ce que c'était comme prise de sang, euh... Troponine ? Tu vois je savais pas... »
Accepter de ne pas savoir	« Après tu vois *** qui travaille avec nous, qui était pharmacienne, elle sait mieux répondre que moi tu vois... Parce que bah parce qu'elle a appris que... *** elle a appris des choses que moi j'ai pas pris quoi... Moi j'étais pas du tout dans le médical, mais j'ai appris au coup par coup, j'ai fait comme j'ai pu bon bah voilà. »

k. Qualités personnelles

Le tableau suivant détaille les propriétés liées à la catégorie « qualités personnelles » dans l'entretien 4. {Tableau 46}

Tableau 46 : propriétés de la catégorie "qualités personnelles" dans l'entretien 4

PROPRIÉTÉ	VERBATIM
Savoir s'adapter Etre flexible Faire des erreurs	« Ils travaillent tous différemment, t'en as un qui va te dire ça, t'en as un qui va te dire "Ah bah non non je veux pas", l'autre qui va dire "oui tu me passes le téléphone", un autre "ah non surtout pas". Il faut aussi s'habituer à chaque médecin sa façon de travailler, et c'est vrai que c'est pas toujours simple parce que... Et quoi qu'on fasse c'est vrai qu'il y a toujours des ratés »
Demander de l'aide Savoir s'adapter Travailler dans une grande structure	« Alors quand je suis avec ***, bah je me gêne pas avec ma fille hein, mais quand je suis avec les autres, mes collègues, toutes, elles sont très sympa avec moi quoi... Si je demande quelque chose parce que ou j'ai oublié ou... Tu sais comme je vais qu'une fois par semaine, c'est pas évident de suivre, des fois on te loupe les informations, donc c'est pas facile et c'est vrai que je pense que dans ce poste là il y a un manque de communication au niveau des informations »
Savoir s'adapter	« il est pas trop difficile, mais y a plein de choses à savoir, plein plein de choses, et encore un coup chaque médecin est différent donc il faut procéder différemment avec chacun »

l. Répercussions personnelles négatives

Le tableau suivant détaille les propriétés liées à la catégorie « répercussions personnelles négatives » dans l’entretien 4. {Tableau 47}

Tableau 47 : propriétés de la catégorie "répercussions personnelles négatives" dans l'entretien 4

PROPRIÉTÉ	VERBATIM
Ressentir du stress Ne pas trouver son travail difficile	« on a vraiment l'accueil, la réception de téléphone bah ça c'est c'est voilà, mais autrement en lui-même, moi je considère un travail qui est pas difficile. Qui est stressant +++ , encore plus maintenant je trouve »
Ressentir du stress Se sentir dépassée Etre fatiguée	« t'es bien contente de partir quand même, parce que c'est tout le temps quoi... C'est vraiment incessant. Y'a la réception de téléphone, l'accueil des gens qui arrivent, l'accueil des gens qui n'ont pas rendez-vous, forcément qu'il faut essayer de les caser si on peut, patients à la maison de santé ou pas... »
Impacter sa vie personnelle Savoir relativiser Faire face à l'agressivité des patients	« Tout au début que j'étais là-bas y'en a un qui me dit "Allez vous faire foutre" et je me suis vu pleurer. Des fois je rentrais à la maison et mon mari il me disait "mais qu'est-ce que tu as ?" Alors je lui expliquais, parce qu'il fallait que ça sorte aussi, mais très sensible tu vois. Alors que je vois *** tu vois beaucoup plus petsec. Mais je pense que, bon on se bonifie avec le temps aussi, mais je veux dire, faut aussi savoir répondre. Moi j'ai pas toujours la réponse tout de suite si tu veux »

m. Travailler en équipe

Le tableau suivant détaille les propriétés liées à la catégorie « travailler en équipe » dans l’entretien 4. {Tableau 48}

Tableau 48 : propriétés de la catégorie "travailler en équipe" dans l'entretien 4

PROPRIÉTÉ	VERBATIM
Etre proche des autres Se sentir reconnue	« je me suis senti m'épanouir si tu veux. Parce que d'abord les médecins me le rendaient bien aussi, les patients aussi, tu vois ils disent "oh vous êtes revenue", oui je suis contente, tu vois ça fait plaisir »

Ne pas se sentir soutenue	« Ben qu'il soit déjà plus réceptifs à nos demandes... C'est-à-dire des fois on demande des choses, bah c'est un peu vague quoi la réponse... Y'a certains médecins sans juger personne, qui vont tout faire pour que tout se passe bien. »
Manquer de temps Travail d'équipe	« Après c'est vrai que les filles avaient, une chose que nous on avait pas à l'époque. Une petite réunion d'un quart d'heure / vingt minutes, pour se dire ce qui va ce qui ne va pas. Et je trouve que c'est bien. Bah là ils ne font plus depuis un petit moment c'est dommage »

n. *Modèle explicatif représentant le vécu de la secrétaire 4*

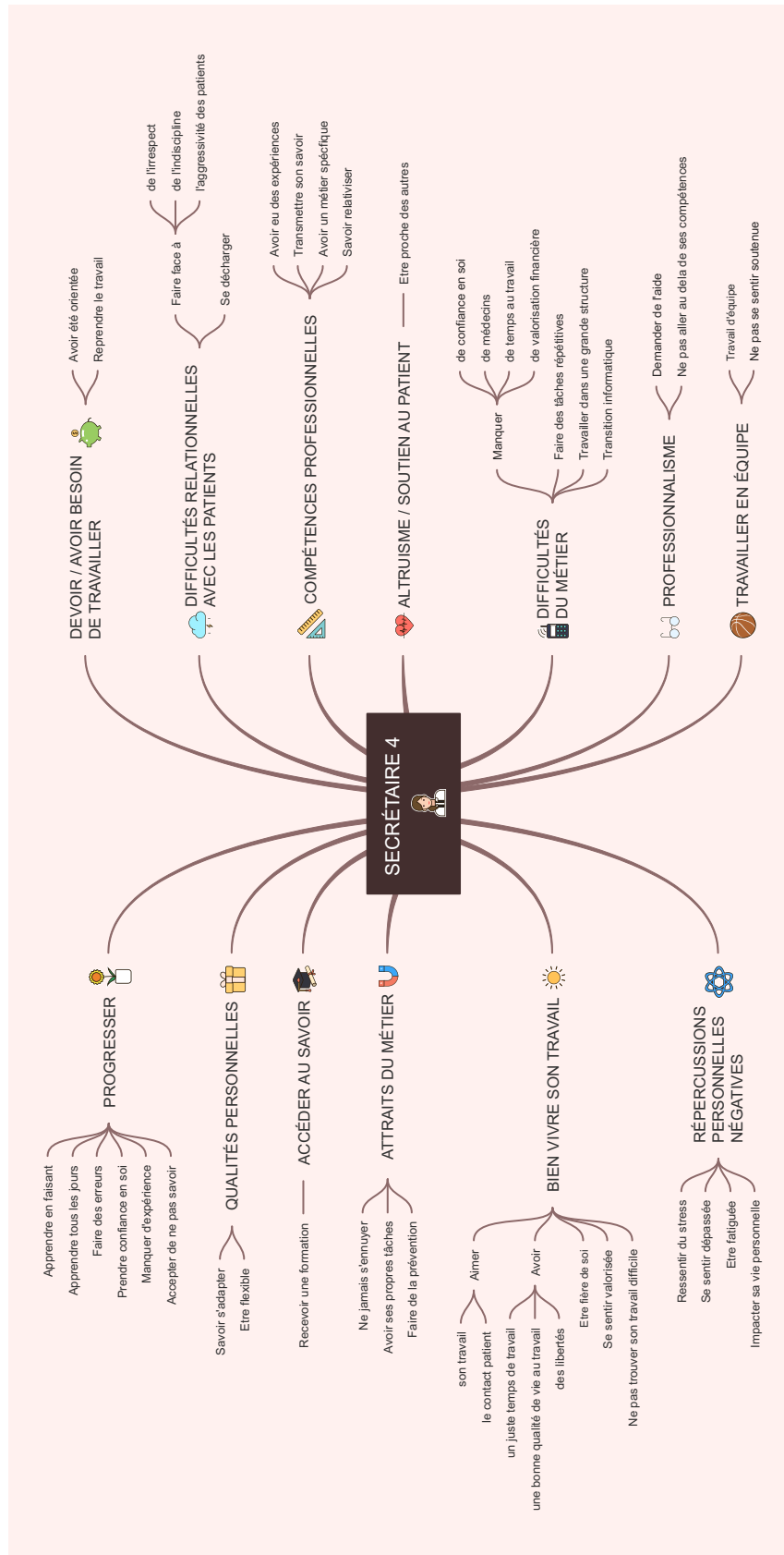


Figure 4 : modèle explicatif représentant le vécu de la secrétaire 4

5. Résultats de l'entretien 5

Dans les suites de l'analyse du cinquième entretien, les catégories suivantes se sont dégagées : « accéder au savoir » ; « altruisme / soutien au patient » ; « attraits du métier » ; « bien vivre son travail » ; « compétences professionnelles » ; « difficultés du métier » ; « difficultés relationnelles avec les patients » ; « professionnalisme » ; « qualités personnelles » ; « répercussions personnelles négatives » ; « travailler en équipe »

o. Accéder au savoir

Le tableau suivant détaille les propriétés liées à la catégorie « accéder au savoir » dans l'entretien 5. {Tableau 49}

Tableau 49 : propriétés de la catégorie "accéder au savoir" dans l'entretien 5

PROPRIÉTÉ	VERBATIM
Reconversion professionnelle Aimer le contact patient	« parcours un peu atypique. De base j'étais étudiante infirmière sur ***. J'ai fait mon IFSI à ***, j'ai eu des soucis de santé qui ont fait que j'ai dû stopper l'IFSI donc je suis revenue sur ***. Je suis retournée ensuite 6 mois après sur *** pour continuer du coup ma formation d'infirmière et je me suis rendu compte que ça me plaisait plus. Donc j'ai stoppé en décembre, décembre janvier. Et l'année suivante du coup j'ai entamé ma formation de secrétaire médicale, donc durant 1 an et 1 an après j'ai postulé ici »
Avoir appris	« diplôme d'état de secrétaire médicale, c'est une vraie formation, avec diplôme d'état, j'ai été très bien formée d'ailleurs. C'est la société SOSIM »
Avoir appris	« biologie, terminologie médicale, beaucoup de frappe, donc d'où le fait que je tape hyper vite et en fait ça m'aide vachement au niveau, bah quand on laisse des messages et tout... Tu vois de quoi on parle. Qu'est-ce qu'on fait aussi ? Ben la gestion des agendas, ça c'est la base, on apprend à utiliser Word, Excel, à se présenter, à parler correctement. On fait des stages »
Découvrir le métier	« C'est ça, je suis sortie de l'école et j'ai commencé ici, et je suis pas partie »
Avoir appris par une formation Savoir "trier" les urgences	« dans ma formation on apprend à prioriser le degré d'urgence, donc le patient il m'appelle il me dit je sais pas moi "j'ai une écharde", bon je prends le cas extrême, mais je vais pas forcément le mettre dans un créneau d'urgence aujourd'hui. Par contre un homme qui m'appelle et qui me dit "j'ai une infection urinaire" ben du coup au niveau du degré d'urgence bah je vais le faire passer en priorité »

b. *Altruisme / soutien au patient*

Le tableau suivant détaille les propriétés liées à la catégorie « altruisme / soutien au patient » dans l'entretien 5. {Tableau 50}

Tableau 50 : propriétés de la catégorie "altruisme / soutien au patient" dans l'entretien 5

PROPRIÉTÉ	VERBATIM
Aimer le contact patient Vouloir aider	« c'est le contact avec les patients, il y a des patients super gentils, adorable même. Certains médecins qui sont très gentils, voila.. Contact, aider les gens, j'aime beaucoup aider les gens, leur apporter quelque chose en plus »
Se sentir forcée Etre compréhensif	« "je peux mourir, vous en avez rien à faire, vous vous en foutez !" . Après on trouve toujours d'autres solutions, en médecine générale, SOS médecins, le 15... Mais ça leur va pas parce qu'ils peuvent pas voir LEUR médecin. Ce que je peux comprendre mais bon au final... »
Vouloir aider Savoir dire non Manquer de médecins (de créneaux de consultation)	« c'est agréable de pouvoir faire son travail correctement aussi. Parce que en fait on a envie de dire oui bah oui ! Alors ils nous exposent un peu leurs symptômes, et on est d'accord, ça nécessite pas vraiment d'aller aux urgences mais ça peut pas non plus attendre dans deux semaines. Donc en fait on est tout le temps à partager, à donner des créneaux d'urgence mais on ne peut pas les donner à tout le monde. C'est vraiment moi le point le point compliqué, pas négatif, c'est le manque de place »

c. *Attraits du métier*

Le tableau suivant détaille les propriétés liées à la catégorie « attraits du métier » dans l'entretien 5. {Tableau 51}

Tableau 51 : propriétés de la catégorie "attraits du métier" dans l'entretien 5

PROPRIÉTÉ	VERBATIM
Faire des choses variées Avoir une grande charge de travail	« Qu'est-ce qu'on fait ? On fait tellement de choses que j'arrive même pas à citer... »
Faire des choses variées Savoir s'adapter	« On peut aussi sortir les dossiers papier de médecin, parce que des fois ils ont pas d'ordinateur donc on sort le dossier papier, on fait l'accueil physique, accueil téléphonique comme d'habitude, et voilà

Aimer la dimension médicale	secrétaire "standard" ouais mais non c'est vraiment moi le volet médical que j'aime beaucoup »
Aimer la diversité des motifs de consultation	« *** tu sais qui est médecin addictologue, les Dr. *** et *** qui font beaucoup de pédiatrie et de gynécos, on va vraiment tout type de public. Donc moi j'aime bien »
Faire des choses variées Aimer son travail	« C'est comme ça, ça arrive et on attend que la journée passe. Mais dans l'ensemble ça va »

d. *Bien vivre son travail*

Le tableau suivant détaille les propriétés liées à la catégorie « bien vivre son travail » dans l'entretien 5. {Tableau 52}

Tableau 52 : propriétés de la catégorie "bien vivre son travail" dans l'entretien 5

PROPRIÉTÉ	VERBATIM
Reconversion professionnelle Aimer le contact patient	« parcours un peu atypique. De base j'étais étudiante infirmière sur ***. J'ai fait mon IFSI à ***, j'ai eu des soucis de santé qui ont fait que j'ai dû stopper l'IFSI donc je suis revenue sur ***. Je suis retournée ensuite 6 mois après sur *** pour continuer du coup ma formation d'infirmière et je me suis rendu compte que ça me plaisait plus. Donc j'ai stoppé en décembre, décembre janvier. Et l'année suivante du coup j'ai entamé ma formation de secrétaire médicale, donc durant 1 an et 1 an après j'ai postulé ici »
Avoir ses propres tâches	« Après on a chacune des tâches en plus on va dire, par exemple *** gère tout ce qui est stock etc. Moi je vais gérer tout ce qui est impayés. Donc quand les patients ne paient pas, ben ils faut que je les appelle... *** gère la pharma, donc on a juste des petites taches comme ça mais on assiste pas directement le médecin »
Aimer le contact patient Vouloir aider	« c'est le contact avec les patients, il y a des patients super gentils, adorable même. Certains médecins qui sont très gentils, voila.. Contact, aider les gens, j'aime beaucoup aider les gens, leur apporter quelque chose en plus »
Aimer la diversité des motifs de consultation	« *** tu sais qui est médecin addictologue, les Dr *** et *** qui font beaucoup de pédiatrie et de gynécos, on va vraiment tout type de public. Donc moi j'aime bien »
Aimer son métier	« Oui je me sens bien dans ce que je fais après voilà, à voir jusqu'où je vais tenir comme ça mais je me sens bien dans ce que je fais pour l'instant »

Faire des choses variées Aimer son travail	« C'est comme ça, ça arrive et on attend que la journée passe. Mais dans l'ensemble ça va »
---	---

e. *Compétences professionnelles*

Le tableau suivant détaille les propriétés liées à la catégorie « compétences personnelles » dans l'entretien 5. {Tableau 53}

Tableau 53 : propriétés de la catégorie "compétences personnelles" dans l'entretien 5

PROPRIÉTÉ	VERBATIM
Avoir eu des expériences	« Donc c'est pour ça que j'étais assez à l'aise en bio, tout ce qui est un peu médical j'étais plus à l'aise que d'autres personnes qui n'avaient pas ce bagage »
Avoir appris par une formation Savoir "trier" les urgences	« dans ma formation on apprend à prioriser le degré d'urgence, donc le patient il m'appelle il me dit je sais pas moi "j'ai une écharde", bon je prends le cas extrême, mais je vais pas forcément le mettre dans un créneau d'urgence aujourd'hui. Par contre un homme qui m'appelle et qui me dit "j'ai une infection urinaire" ben du coup au niveau du degré d'urgence bah je vais le faire passer en priorité »
Avoir confiance en soi Ne pas aller au delà de ses compétences Demander de l'aide Se protéger	« Non après souvent moi après c'est ma manière de travail et quand j'ai un doute, que je me dis, est-ce que ça nécessite vraiment de te mettre un rendez-vous aujourd'hui ? Je fais un message au médecin : "voilà il a ça comme symptôme qu'est-ce que je fais ? est-ce que je le rajoute en plus ?". Quand j'ai un doute vraiment je prends pas le risque de laisser comme ça dans la nature et que ça me retombe dessus »
Etre expérimentée Connaitre son équipe	« Maintenant je les connais par cœur donc je sais que tel médecin il préfère que je mette ce type de patient à ce moment la, c'est vraiment des automatismes, c'est à force de travailler avec eux, et ils ont chacun leur manière de bosser »

f. Difficultés du métier

Le tableau suivant détaille les propriétés liées à la catégorie « difficultés du métier » dans l'entretien 5. {Tableau 54}

Tableau 54 : propriétés de la catégorie "difficultés du métier" dans l'entretien 5

PROPRIÉTÉ	VERBATIM
Faire des choses variées Avoir une grande charge de travail	« Qu'est-ce qu'on fait ? On fait tellement de choses que j'arrive même pas à citer... »
Etre dépassée par le téléphone	« c'est surtout accueil physique accueil téléphonique, c'est vraiment la base base base. Après archivage, scanner les documents etc. mais ça c'est quand on a le temps »
Faire face à l'agressivité des patients Manquer de médecins (de créneaux de consultation)	« Les patients énervés, l'agressivité des patients, le fait de pas forcément leur proposer de rendez-vous tout de suite alors qu'ils sont dans le besoin, ça c'est hyper compliqué, surtout dernièrement la, on a pas de place, ça c'est vraiment le côté compliqué »
Se sentir forcée Etre compréhensif	« "je peux mourir, vous en avez rien à faire, vous vous en foutez !" . Après on trouve toujours d'autres solutions, en médecine générale, SOS médecins, le 15... Mais ça leur va pas parce qu'ils peuvent pas voir LEUR médecin. Ce que je peux comprendre mais bon au final... »
Avoir un rôle de tampon	« Et des médecins aussi des fois, dans l'autre sens oui c'est possible, ouais ouais c'est possible. Après c'est pas systématique heureusement mais ils peuvent être aussi agacés par les demandes qu'on leur fait et des fois en fait nous on est au milieu »
Vouloir aider Savoir dire non Manquer de médecins (de créneaux de consultation)	« c'est agréable de pouvoir faire son travail correctement aussi. Parce que en fait on a envie de dire oui bah oui ! Alors ils nous exposent un peu leurs symptômes, et on est d'accord, ça nécessite pas vraiment d'aller aux urgences mais ça peut pas non plus attendre dans deux semaines. Donc en fait on est tout le temps à partager, à donner des créneaux d'urgence mais on ne peut pas les donner à tout le monde. C'est vraiment moi le point le point compliqué, pas négatif, c'est le manque de place »
Manquer de médecins (de créneaux de consultation)	« peut-être prendre un peu moins de patients pour qu'on ait plus de créneaux à proposer pour leur patientèle mais ça c'est compliqué parce que tout le monde a besoin d'un médecin, il manque des médecins donc ce serait vraiment le seul... Ou peut-être plus de médecins pour avoir plus de créneaux ? Mais bon il y a toujours un soucis de place »

g. Difficultés relationnelles avec les patients

Le tableau suivant détaille les propriétés liées à la catégorie « difficultés relationnelles avec les patients » dans l'entretien 5. {Tableau 55}

Tableau 55 : propriétés de la catégorie "difficultés relationnelles avec les patients" dans l'entretien 5

PROPRIÉTÉ	VERBATIM
Faire face à l'agressivité des patients Manquer de médecins (de créneaux de consultation)	« Les patients énervés, l'agressivité des patients, le fait de pas forcément leur proposer de rendez-vous tout de suite alors qu'ils sont dans le besoin, ça c'est hyper compliqué, surtout dernièrement la, on a pas de place, ça c'est vraiment le côté compliqué »
Se sentir forcée Etre compréhensif	« "je peux mourir, vous en avez rien à faire, vous vous en foutez !" . Après on trouve toujours d'autres solutions, en médecine générale, SOS médecins, le 15... Mais ça leur va pas parce qu'ils peuvent pas voir LEUR médecin. Ce que je peux comprendre mais bon au final... »

h. Professionnalisme

Le tableau suivant détaille les propriétés liées à la catégorie « professionnalisme » dans l'entretien 5. {Tableau 56}

Tableau 56 : propriétés de la catégorie "professionnalisme" dans l'entretien 5

PROPRIÉTÉ	VERBATIM
Avoir confiance en soi Ne pas aller au delà de ses compétences Demander de l'aide Se protéger	« Non après souvent moi après c'est ma manière de travail et quand j'ai un doute, que je me dis, est-ce que ça nécessite vraiment de te mettre un rendez-vous aujourd'hui ? Je fais un message au médecin : "voilà il a ça comme symptôme qu'est-ce que je fais ? est-ce que je le rajoute en plus ?". Quand j'ai un doute vraiment je prends pas le risque de laisser comme ça dans la nature et que ça me retombe dessus »

i. Qualités personnelles

Le tableau suivant détaille les propriétés liées à la catégorie « qualités personnelles » dans l’entretien 5. {Tableau 57}

Tableau 57 : propriétés de la catégorie "qualités personnelles" dans l'entretien 5

PROPRIÉTÉ	VERBATIM
Faire des choses variées Savoir s'adapter	« On peut aussi sortir les dossiers papier de médecin, parce que des fois ils ont pas d'ordinateur donc on sort le dossier papier, on fait l'accueil physique, accueil téléphonique comme d'habitude, et voilà »
Avoir confiance en soi Ne pas aller au delà de ses compétences Demander de l'aide Se protéger	« Non après souvent moi après c'est ma manière de travail et quand j'ai un doute, que je me dis, est-ce que ça nécessite vraiment de te mettre un rendez-vous aujourd'hui ? Je fais un message au médecin : "voilà il a ça comme symptôme qu'est-ce que je fais ? est-ce que je le rajoute en plus ?". Quand j'ai un doute vraiment je prends pas le risque de laisser comme ça dans la nature et que ça me retombe dessus »
Se protéger	« parce que ça peut vite se retourner contre nous. Et comme c'est nous qui faisons un peu le lien entre le patient et le médecin, ça peut vite se retourner contre nous si c'était vraiment une urgence vitale et qu'on a pas pris au sérieux... »

j. Répercussions personnelles négatives

Le tableau suivant détaille les propriétés liées à la catégorie « répercussions personnelles négatives » dans l’entretien 5. {Tableau 58}

Tableau 58 : propriétés de la catégorie "répercussions personnelles négatives" dans l'entretien 5

PROPRIÉTÉ	VERBATIM
Envisager de changer de travail	« je suis encore jeune donc j'ai encore plein de choses à voir, je me vois pas non plus rester toute ma vie dans la même structure mais pour l'instant ça me va »
Impacter sa vie personnelle Prendre les choses trop à coeur	« Donc ça après avec l'expérience j'ai appris à pas le prendre directement contre moi, et à me dire enfin c'est pas grave mais des fois c'est... Ca c'est le plus compliqué. Se laisser insulter on va dire, alors qu'on est pas responsable »

k. Travailler en équipe

Le tableau suivant détaille les propriétés liées à la catégorie « travailler en équipe » dans l'entretien 5. {Tableau 59}

Tableau 59 : propriétés de la catégorie "travailler en équipe" dans l'entretien 5

PROPRIÉTÉ	VERBATIM
Avoir peur des médecins (de leur réaction)	« Ben si on est toutes comme ça. Ca m'étonne qu'elles aient pas dit. Ouais on est toutes à dire "ouais lui on va peut-être pas l'appeler tout de suite", donc oui ça peut arriver. Et c'est pas tous les jours encore une fois et c'est pas avec tous les médecins, la plupart du temps ils sont tous adorables y'a rien à dire »
Entente d'équipe Avoir une bonne qualité de vie au travail	« Ca se passe super bien comme je t'ai dit, même les médecins j'ai aucun problème avec eux, tout se passe super bien, mes collègues aussi. Non j'ai trouvé ma place, je suis bien »
Etre expérimentée Connaitre son équipe	« Maintenant je les connais par cœur donc je sais que tel médecin il préfère que je mette ce type de patient à ce moment la, c'est vraiment des automatismes, c'est à force de travailler avec eux, et ils ont chacun leur manière de bosser »
Connaitre son équipe Entente d'équipe	« Donc moi au début je disais mais attend, pourquoi ? Je comprends pas. Et finalement après tu enregistres, après tu gères... »

I. *Modèle explicatif représentant le vécu de la secrétaire 5*

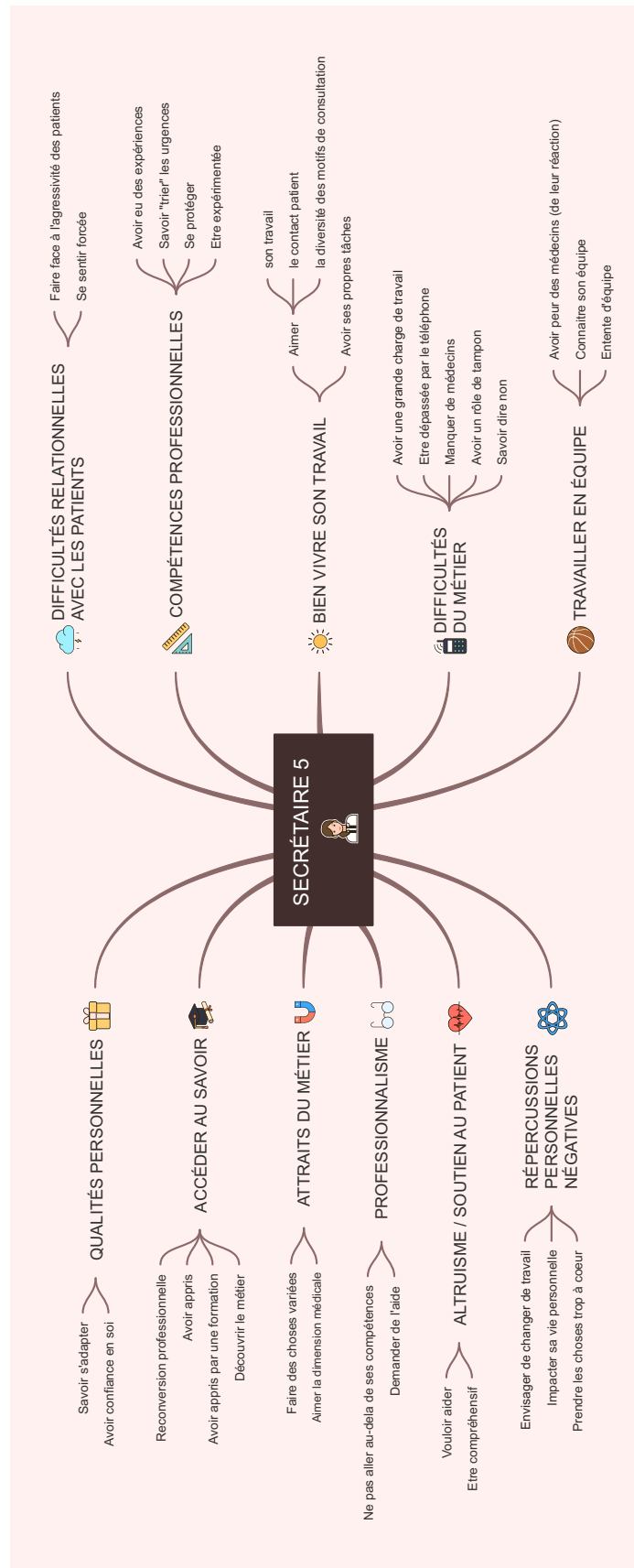


Figure 5 : modèle explicatif représentant le vécu de la secrétaire 5

6. Résultats de l'entretien 6

Dans les suites de l'analyse du sixième entretien, les catégories suivantes se sont dégagées : « accéder au savoir » ; « altruisme / soutien au patient » ; « attrait du métier » ; « bien vivre son travail » ; « compétences professionnelles » ; « devoir / avoir besoin de travailler » ; « difficultés du métier » ; « difficultés relationnelles avec les patients » ; « progresser » ; « qualités personnelles » ; « répercussions personnelles négatives » ; « travailler en équipe »

A. Accéder au savoir

Le tableau suivant détaille les propriétés liées à la catégorie « accéder au savoir » dans l'entretien 6.

{Tableau 60}

Tableau 60 : propriétés de la catégorie "accéder au savoir" dans l'entretien 6

PROPRIÉTÉ	VERBATIM
Découvrir le métier Etre expérimentée	« 24 ans avec le même médecin mais moi c'était un spécialiste, le Dr *** à ***. Je suis restée 24 ans avec lui, donc j'ai fait presque toute ma carrière avec lui ouais. Parce que auparavant j'avais été secrétaire médicale mais chez un ambulancier en région de *** donc c'était au tout début »
Ne pas avoir eu de formation spécifique	« J'étais secrétaire dactylo de base c'était pas du tout médicale, non non non »
Ne pas avoir eu de formation spécifique Avoir appris Apprendre en faisant Faire des choses variées	« Oui oui mais après il m'a appris. Je faisais même certains examens avec lui, il m'avait formée pour faire des champs de visions... Non c'était très bien, c'était très agréable, ça me permettait de sortir un peu de mon contexte de secrétaire. Non c'était très très bien »
Avoir eu d'autres expériences	« Alors je dirais que entre la médecine générale et le spécialiste, puisque je fais les deux, c'est pas du tout les mêmes »
Aimer le contact patient Avoir eu des expériences	« Après il y a un côté relationnel que je trouve sympa, voilà je reconnais que c'est sympa pour avoir fait 25 ans avec le Dr ***, là je revois des patients pour moi c'est très bien. Si c'est bien aussi quand on voit les mêmes patients, c'est sympa parce que après, je trouve que le relationnel est plus agréable déjà. Et puis vraiment c'est le côté, voilà quand on est dans les mêmes endroits, qu'on reste longtemps au même endroit, c'est les mêmes personnes. Moi je suis contente hein. Même là quand je fais les remplacements, y'en a plein qui me disent "Ah c'est encore vous !" »

b. *Altruisme / soutien au patient*

Le tableau suivant détaille les propriétés liées à la catégorie « altruisme / soutien au patient » dans l'entretien 6. {Tableau 61}

Tableau 61 : propriétés de la catégorie "altruisme / soutien au patient" dans l'entretien 6

PROPRIÉTÉ	VERBATIM
Etre compréhensif	« Après je peux comprendre, parce que et encore je vous dis... les rendez-vous sont pas non plus trop loins. C'est plus quand il faut prendre des rendez-vous en spécialité ou ça devient très très compliqué là, et on arrive pas à joindre, même les services quoi... C'est le gros problème c'est vraiment un (...)Ca c'est le genre de truc, que je peux comprendre, oui d'accord c'est les hôpitaux, ça je le sais, mais ça devient euh... Donc je sais pas je sais pas si c'est à votre niveau ou à notre niveau, c'est peut-être au-dessus qu'il faut qu'ils changent certaines choses, ça c'est sûr et certain... »
Aimer le contact patient Se sentir reconnue	« Mais je trouve qu'il y a quand même beaucoup de secrétariats téléphoniques, je me rends compte »
Aimer le contact patient Se sentir reconnue	« Et puis c'est vrai que c'est quand même plus agréable pour les patients quand vous allez chez un médecin, et que vous avez quelqu'un, qu'il y a une secrétaire devant vous, que quand vous allez chez un médecin et qu'il y'a personne enfin pour les patients, comme pour nous. Donc c'est vrai qu'il faut essayer de faire perdurer tout ça, que ça reste... »

c. *Attraits du métier*

Le tableau suivant détaille les propriétés liées à la catégorie « attraits du métier » dans l'entretien 6. {Tableau 62}

Tableau 62 : propriétés de la catégorie "attraits du métier" dans l'entretien 6

PROPRIÉTÉ	VERBATIM
Ne pas avoir eu de formation spécifique Avoir appris Apprendre en faisant Faire des choses variées	« Oui oui mais après il m'a appris. Je faisais même certains examens avec lui, il m'avait formée pour faire des champs de visions... Non c'était très bien, c'était très agréable, ça me permettait de sortir un peu de mon contexte de secrétaire. Non c'était très très bien »

d. *Bien vivre son travail*

Le tableau suivant détaille les propriétés liées à la catégorie « bien vivre son travail » dans l'entretien 6. {Tableau 63}

Tableau 63 : propriétés de la catégorie "bien vivre son travail" dans l'entretien 6

PROPRIÉTÉ	VERBATIM
Aimer la diversité des motifs de consultation	« j'aime bien, le coté médical est sympa, ca m'a permis de voir euh... Bon en spécialiste c'était vraiment ophtalmo donc j'avais pas trop de diversité, c'était vraiment ophtalmo. Donc par contre après en généraliste je trouve c'est bien parce que il y a beaucoup beaucoup de choses. Y'a de toutes les pathologies en fin de compte, vous voyez de tout. Vous voyez des problèmes cardiaques... Bon après vous orientez bien sûr sur les spécialistes ce qui est logique mais c'est vrai que c'est très intéressant parce que c'est vraiment varié »
Aimer le contact patient Avoir eu des expériences	« Après il y a un côté relationnel que je trouve sympa, voilà je reconnais que c'est sympa pour avoir fait 25 ans avec le Dr **, là je revois des patients pour moi c'est très bien. Si c'est bien aussi quand on voit les mêmes patients, c'est sympa parce que après, je trouve que le relationnel est plus agréable déjà. Et puis vraiment c'est le côté, voilà quand on est dans les mêmes endroits, qu'on reste longtemps au même endroit, c'est les mêmes personnes. Moi je suis contente hein. Même là quand je fais les remplacements, y'en a plein qui me disent "Ah c'est encore vous !" »
Aimer son travail Reprendre le travail	« moi j'ai adoré ce que j'ai fait en spécialité, et là je reconnais que les remplas j'aime bien. C'est très sympa pour moi. Après c'est ponctuel, je fais pas 3, 4 mois. Je fais les 5 semaines par an, enfin les 5 semaines de vacances de la secrétaire. Non non c'est bien. Puis là maintenant j'ai bien pris mes marques, avec les médecins ça se passe très bien. Et comme dit, je le fais parce que ça se passe bien, sinon... Je le fais, ça me fait... mais ce n'est même pas pour avoir un complément, parce que sinon je travaillerai plus »
Aimer le contact patient Se sentir reconnue	« Mais je trouve qu'il y a quand même beaucoup de secrétariats téléphoniques, je me rends compte »
Aimer le contact patient Se sentir reconnue	« Et puis c'est vrai que c'est quand même plus agréable pour les patients quand vous allez chez un médecin, et que vous avez quelqu'un, qu'il y a une secrétaire devant vous, que quand vous allez chez un médecin et qu'il y'a personne enfin pour les patients, comme pour nous. Donc c'est vrai qu'il faut essayer de faire perdurer tout ça, que ça reste... »

e. *Compétences professionnelles*

Le tableau suivant détaille les propriétés liées à la catégorie « compétences personnelles » dans l'entretien 6. {Tableau 64}

Tableau 64 : propriétés de la catégorie "compétences personnelles" dans l'entretien 6

PROPRIÉTÉ	VERBATIM
Découvrir le métier Etre expérimentée	« 24 ans avec le même médecin mais moi c'était un spécialiste, le Dr *** à ***. Je suis restée 24 ans avec lui, donc j'ai fait presque toute ma carrière avec lui ouais. Parce que auparavant j'avais été secrétaire médicale mais chez un ambulancier en région de *** donc c'était au tout début »

f. *Devoir / avoir besoin de travailler*

Le tableau suivant détaille les propriétés liées à la catégorie « devoir / avoir besoin de travailler » dans l'entretien 6. {Tableau 65}

Tableau 65 : propriétés de la catégorie "devoir / avoir besoin de travailler" dans l'entretien 6

PROPRIÉTÉ	VERBATIM
Reprendre le travail	« Oui je ne fais plus que ça, au cabinet de médecine générale des *** »
Aimer son travail Reprendre le travail	« moi j'ai adoré ce que j'ai fait en spécialité, et là je reconnais que les remplas j'aime bien. C'est très sympa pour moi. Après c'est ponctuel, je fais pas 3, 4 mois. Je fais les 5 semaines par an, enfin les 5 semaines de vacances de la secrétaire. Non non c'est bien. Puis là maintenant j'ai bien pris mes marques, avec les médecins ça se passe très bien. Et comme dit, je le fais parce que ça se passe bien, sinon... Je le fais, ça me fait... mais ce n'est même pas pour avoir un complément, parce que sinon je travaillerai plus »

g. Difficultés du métier

Le tableau suivant détaille les propriétés liées à la catégorie « difficultés du métier » dans l'entretien 6. {Tableau 66}

Tableau 66 : propriétés de la catégorie "difficultés du métier" dans l'entretien 6

PROPRIÉTÉ	VERBATIM
Prendre les choses trop à coeur Equité de prise en charge	« Désolée de dire ça mais c'est vrai que tu en as, on a envie de les aider... Petite anecdote d'ailleurs l'autre fois on a un monsieur la, on n'arrivait pas à le joindre, alors qu'on lui avait pris un rendez-vous en 2 jours à ***, on arrivait pas à la joindre, c'était très compliqué, parce que nous on avait que lui, et sa femme je pense qu'elle est suivie à ***. Du coup j'ai appelé la secrétaire de *** et elle a pu me donner heureusement le numéro de son épouse, donc j'ai pu joindre son épouse par le portable et... Mais j'étais contente d'avoir pu le joindre parce que je me dis, ce rendez-vous il est super important »
Equité de prise en charge	« Et puis y'a des gens qui sont très très désagréables. Donc c'est pas facile »
Avoir des difficultés à hiérarchiser les motifs de consultation	« "C'est très urgent" puis en fin de compte... Franchement, sincèrement, elle a pris la place, alors que y'avait rien, rien d'urgent. Donc c'est compliqué au téléphone hein »
Evolution sociétale Evolution du métier	« autant avant je pense que ce métier on le faisait 8 heures par jour c'était pas... Vous voyez nous 8h, au début que moi j'ai commencé, et je me rend compte que quand je discute ou même quand on prend les rendez-vous, bah limite un mi-temps leur suffirait. Parce que je pense que c'est le coté, voilà, ou les gens sont exigeants, ils veulent tout tout de suite »
Ressentir des sentiments ambivalents	« Quand on en a un certain nombre comme ça bah c'est vrai que que vous êtes beaucoup moins patiente, et puis attentive voilà. Donc c'est vrai que je pense que la plupart, et je me rends compte que, c'est vrai qu'elles travaillent beaucoup plus maintenant à mi-temps, ou elles font juste un matin, enfin oui je vous disais le cas de la secrétaire du cardiologue, elle m'a dit bah non elle, elle veut plus de physique. Donc elle continue à travailler mais elle m'a dit alors elle veut plus les voir, enfin elle préfère être tranquille. Mais je pense qu'elles sont toutes, enfin on sent que c'est compliqué »
Evolution sociétale Manquer de médecins	« Je trouve que pour avoir vu l'évolution, pour la médecine je trouve qu'elle est pas dans le bon sens. Ce que je veux dire c'est compliqué maintenant, avant voilà il y avait pas ces soucis là. Franchement les rendez-vous, vous les aviez quand même, très rapide »

h. Difficultés relationnelles avec les patients

Le tableau suivant détaille les propriétés liées à la catégorie « difficultés relationnelles avec les patients » dans l'entretien 6. {Tableau 67}

Tableau 67 : propriétés de la catégorie "difficultés relationnelles avec les patients" dans l'entretien 6

PROPRIÉTÉ	VERBATIM
Faire face à de l'agressivité Faire face à de l'impatience Se sentir forcée	« les gens étaient beaucoup plus agréables déjà. Et ils étaient moins agressifs au niveau de la prise de rendez-vous. Maintenant c'est... enfin moi je parle en médecine générale la, parce que je trouve que maintenant c'est tout tout de suite. C'est pratiquement dans la journée au plus tard le lendemain, donc c'est pas... Mais souvent c'est tout tout de suite quoi »
Manquer de médecins Devoir assister les patients	« Après je vous disais ce qui était bien c'est que les gens bah ce qui venaient tous les 6 mois et chez qui on faisait du suivi, bah ils prenaient leur rendez-vous directement, voila. Je pense qu'il y a aussi le fait qu'il y a de moins en moins de médecins, que ce soit en spécialistes et puis en médecine générale aussi »
Faire face à des patients désagréables	« Mais ça en fait quand même beaucoup. Mais bon, y'a des patients très très sympa et il y a des patients très désagréables. Mais je crois que c'est la même chose partout »
Ne plus supporter les patients	« Elle a mon âge, elle est presque aussi à la retraite, mais elle m'a dit "je ne peux plus". j'ai l'impression que l'autre fois je suis je prends de l'eau. Après c'est vrai que c'est pénible franchement... Bon après je peux comprendre, les gens ils ont besoin d'être soignés, ils veulent euh... Mais je me dis des fois ça peut attendre quoi... »
Voir le soin comme un bien de consommation Modification de la relation médecin / patient	« Parce que du moment qu'ils sont pris, c'est ça l'essentiel. Mais moi ça me surprend, ça me surprend un peu parce que je me dis ben on a un médecin c'est mieux de... enfin je sais pas... Non non moi j'en ai et franchement, ouais je suis surprise de cette attitude. Du moment qu'ils sont vus, ben, non peu importe »
Faire face à l'exigence des patients Faire face à de l'impatience	« sont très très exigeants. C'est tout tout de suite. Ils appellent le matin, faudrait qu'ils soient vus tout de suite. Bon je peux comprendre, il y a des urgences, mais y'a des choses qui peuvent être vues le lendemain enfin je sais pas. Pour des adultes hein ! Bon après la priorité c'est vrai qu'ils la donnent beaucoup aux enfants, aux bébés, ce qui est normal. Pour un bébé ou un enfant on ne sait jamais trop. Après y a les deux cas de figure, y a des gens qui sont très malades et qui vont appeler 3 ou 4 jours après, et des gens qui sont très peu malades et qu'il faut voir dans la journée, voilà... »

Se faire manipuler	« Non mais c'est vrai. Alors c'est vrai que ça, ça m'agace un peu. Je reconnais que je suis pas... Mais bon après il faut faire avec »
Faire face à des patients désagréables Faire face à l'exigence des patients	« Que les patients soient plus sympa ? Certains pas tous parce qu'il y en a qui sont très sympas. Mais je pense que c'est comme ça maintenant, c'est dans l'air du temps, c'est... Les gens maintenant sont très exigeants. Y'a que ça qu'il faudrait, qu'on pourrait changer, mais c'est pas nous qui pouvons le changer. C'est plus ça qui... Mais dans l'ensemble ça va quand même. Je pense que il faut pas se plaindre »

i. Progresser

Le tableau suivant détaille les propriétés liées à la catégorie « progresser » dans l'entretien 6. {Tableau 68}

Tableau 68 : propriétés de la catégorie "progresser" dans l'entretien 6

PROPRIÉTÉ	VERBATIM
Ne pas avoir eu de formation spécifique Avoir appris Apprendre en faisant Faire des choses variées	« Oui oui mais après il m'a appris. Je faisais même certains examens avec lui, il m'avait formée pour faire des champs de visions... Non c'était très bien, c'était très agréable, ça me permettait de sortir un peu de mon contexte de secrétaire. Non c'était très très bien »
Apprendre tous les jours	« On apprend plein de choses et puis vraiment moi je reconnais que c'est sympa. C'est totalement différent, c'est vraiment différent pour moi qui ai vécu les deux »

j. Qualités personnelles

Le tableau suivant détaille les propriétés liées à la catégorie « qualités personnelles » dans l'entretien 6. {Tableau 69}

Tableau 69 : propriétés de la catégorie "qualités personnelles" dans l'entretien 6

PROPRIÉTÉ	VERBATIM
Être flexible Savoir s'adapter	« Donc voilà, différentes façons de faire en fonction des médecins, du fonctionnement de chacun. La par exemple je vois aux *** elles sont 5, et elles ont chacune leur façon de faire, chacune est différente »

k. Répercussions personnelles négatives

Le tableau suivant détaille les propriétés liées à la catégorie « répercussions personnelles négatives » dans l'entretien 6. {Tableau 70}

Tableau 70 : propriétés de la catégorie "répercussions personnelles négatives" dans l'entretien 6

PROPRIÉTÉ	VERBATIM
Prendre les choses trop à coeur Equité de prise en charge	« Désolée de dire ça mais c'est vrai que tu en as, on a envie de les aider... Petite anecdote d'ailleurs l'autre fois on a un monsieur la, on n'arrivait pas à le joindre, alors qu'on lui avait pris un rendez-vous en 2 jours à ***, on arrivait pas à la joindre, c'était très compliqué, parce que nous on avait que lui, et sa femme je pense qu'elle est suivie à ***. Du coup j'ai appelé la secrétaire de *** et elle a pu me donner heureusement le numéro de son épouse, donc j'ai pu joindre son épouse par le portable et... Mais j'étais contente d'avoir pu le joindre parce que je me dis, ce rendez-vous il est super important »
Se sentir dépassée	« l'autre fois ça n'arrêtait pas de sonner. Donc on peut pas être partout, et des fois il y a les médecins qui nous sollicitent pour des trucs. L'autre fois y en a une elle arrive elle me dit "ah bah j'ai jamais pu vous avoir ", alors que j'étais au téléphone. Vous voyez le téléphone il sonne... C'est ce côté, ou parfois au bout d'un moment c'est super compliqué »

l. Travailler en équipe

Le tableau suivant détaille les propriétés liées à la catégorie « travailler en équipe » dans l'entretien 6. {Tableau 71}

Tableau 71 : propriétés de la catégorie "travailler en équipe" dans l'entretien 6

PROPRIÉTÉ	VERBATIM
Aimer son travail Entente d'équipe Avoir des libertés	« Et surtout j'avais un patron exceptionnel, j'avais une liberté, vraiment beaucoup de liberté. Bon et après c'est donnant-donnant. Il m'a quand même laissé faire des champs de vision, ce qui était très intéressant pour moi. Après ça, c'est une formation hein mais c'est la machine qui fait tout, les patients appuient sur un bouton et nous on surveille. Mais moi ça m'a beaucoup plu et ça m'a beaucoup apporté »
Etre reconnue Aimer son travail	« les patient ils aimaient bien et ils acceptaient, ils savaient que souvent que c'était moi puis bon comment vous dire, quand on est secrétaire, on a pas la même approche que le médecin peut avoir, le patient est peut-être plus libre. En tous cas moi je sais que ça se passait très très bien. Après je faisais tout ce qui était carte Vitale, la compta du jour, mais c'était très très intéressant. »

m. Modèle explicatif représentant le vécu de la secrétaire 6

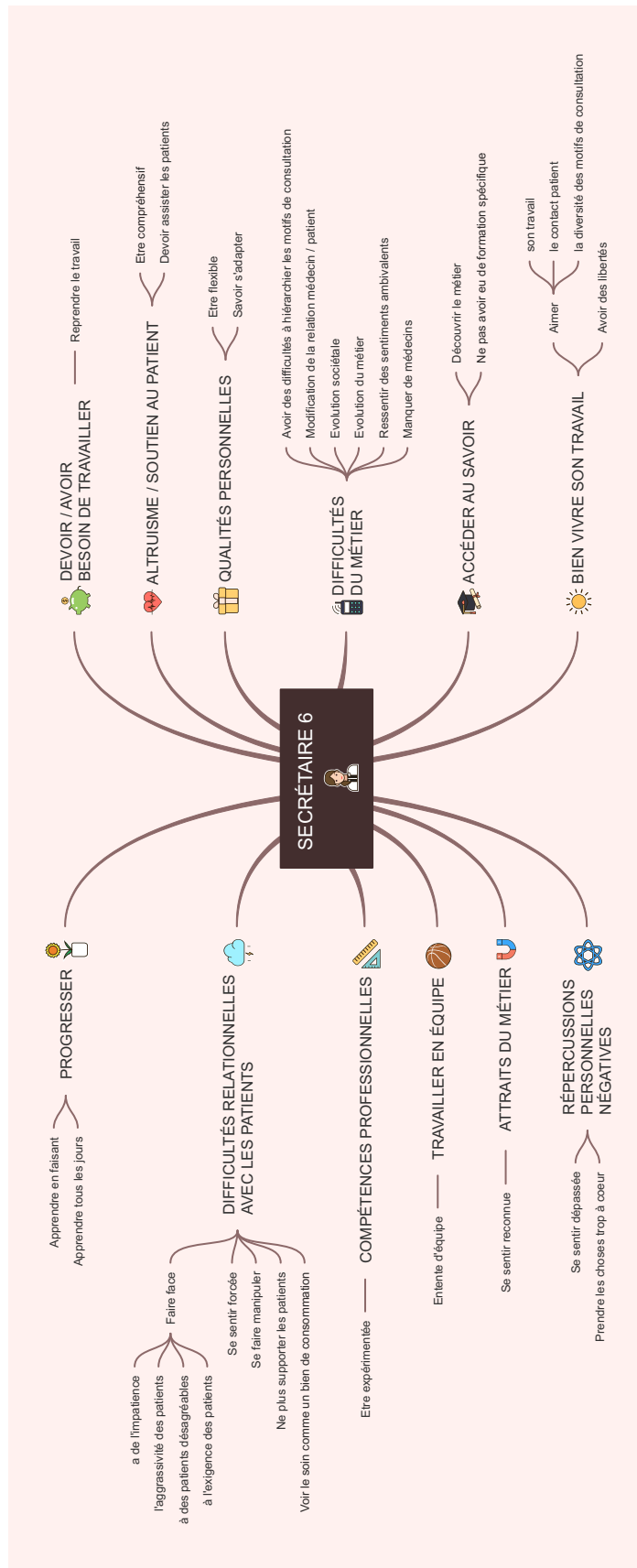


Figure 6 : Modèle explicatif représentant le vécu de la secrétaire 6

7. Résultats de l'entretien 7

Dans les suites de l'analyse du septième entretien, les catégories suivantes se sont dégagées : « accéder au savoir » ; « altruisme / soutien au patient » ; « attraits du métier » ; « bien vivre son travail » ; « compétences professionnelles » ; « difficultés du métier » ; « difficultés relationnelles avec les patients » ; « professionnalisme » ; « progresser » ; « qualités personnelles » ; « répercussions personnelles négatives » ; « travailler en équipe »

a. Accéder au savoir

Le tableau suivant détaille les propriétés liées à la catégorie « accéder au savoir » dans l'entretien 7. {Tableau 72}

Tableau 72 : propriétés de la catégorie "accéder au savoir" dans l'entretien 7

PROPRIÉTÉ	VERBATIM
Avoir eu des expériences	« Donc j'ai une grande vie derrière moi, donc j'ai travaillé d'abord avec des médecins qui étaient dans l'association médecin montagne aux ***, il y avait deux médecins, donc là la secrétaire c'est un travail... J'ai fait ça pendant 20 ans, que la saison d'hiver, et parfois quand elle était pas là, mais c'est un job de secrétaire qui est très différent de celui où je suis à ***, comme j'ai un diplôme d'ambulancier »
Avoir eu des expériences	« Puisque par rapport à mon autre métier où j'étais ambulancière chez *** à ***, on faisait les secours etc. les SMUR donc j'ai aussi cette partie qui fait que j'arrive à gérer si quelqu'un arrive, j'arrive à déceler si c'est quelqu'un qui est en train de faire un infarctus, un AVC etc. Donc ça c'est un petit plus dans mon métier, que n'ont pas d'autres secrétaires. Donc voilà donc c'est pour ça aussi que je reste un peu dans certains cabinet, et qu'on me demande »
Avoir eu des expériences Avoir besoin d'être occupée Ne jamais s'ennuyer	« en secrétaire médicale, mais en assistante dentaire, (rires) donc c'est une autre petite accroche que j'ai dans mon métier. Je m'y suis moins plus parce que je trouve que c'est assez stéréotypé, c'est trop cadré, y'a pas assez de choses qui bougent sur la journée, c'est tout le temps la même chose »

b. *Altruisme / soutien au patient*

Le tableau suivant détaille les propriétés liées à la catégorie « altruisme / soutien au patient » dans l'entretien 7. {Tableau 73}

Tableau 73 : propriétés de la catégorie "altruisme / soutien au patient" dans l'entretien 7

PROPRIÉTÉ	VERBATIM
Impacter sa vie personnelles Etre proche des autres	« c'est difficile d'apprendre que c'est des gens qu'on connait, qu'ils ont certaines choses, ou que les jours sont comptés, c'est difficile. Quand ils viennent voilà il faut essayer d'être fair play, et puis y'a aussi le secret médical qui est la, depuis longtemps. Donc c'est ce qui est le plus important »
Etre consciencieuse Vouloir aider	« beaucoup de gens qui appellent pour avoir des ordonnances, des choses comme ça, donc c'est pas voilà... Et donc on a aussi un système aussi ou c'est un genre d'agenda pour chaque médecin, à chaque fois que les patients nous demandent, quelqu'un qui appelle, ben on dérange pas spécialement le médecin, donc on leur met, ils ont des notes, chacun un cahier nominé et quand il y a des demandes de patients on remplit tout ça en même temps, c'est vrai que c'est assez sport »
Savoir communiquer Entente d'équipe	« Parce que le patient il vient toujours vers nous, on a toujours besoin de demander des choses, autant les patients que le médecin. C'est un cercle unique. D'ailleurs on est assez soudées entre secrétaires, on a un cahier, si on a oublié quelque chose le soir, si y'a une erreur d'argent, c'est pas dramatique le lendemain on récupère on trouve ce qui se passe, si y'a un besoin de je sais pas, par rapport à un patient, de faire passer les infos, tout est bien noté, et c'est assez fluide. Ca toujours été »

c. *Attraits du métier*

Le tableau suivant détaille les propriétés liées à la catégorie « attraits du métier » dans l'entretien 7. {Tableau 74}

Tableau 74 : propriétés de la catégorie "attraits du métier" dans l'entretien 7

PROPRIÉTÉ	VERBATIM
Faire des choses variées Aimer son travail	« en même temps l'accueil des patients le matin, tout ce qui était la papperasse etc. et l'après-midi je passais en salle, donc préparation des plâtre, les parages de suture, coquillages etc, les blessés tout ça. Donc ça c'est une première vie que j'ai fait là-haut donc j'y suis restée pendant des années des années parce que j'adore cette adrénaline,

	les urgences etc. c'est plus ma partie que la partie secrétaire mais voilà j'y suis aussi donc voila, c'est un job que j'aime. »
Aimer son métier Aimer la diversité des pratiques	« Les médecins sont spécialisés dans pas mal de choses, ils ont fait leur cursus à *** pour les trois quarts, et donc après y'a des spécialités en dermato, en apnée du sommeil, ils font pas mal de choses maintenant donc on voit toutes sortes de gens, c'est pas que la petite bobologie, y'a plein de choses quoi »
Faire des choses variées	« La partie été c'est plus calme, mais la partie hiver c'est multiplié par 4. Donc il y a toujours autant de médecins mais il y a toute la traumatologie des stations de ski autour donc il y a ***, ***, les stations autour d'ou on est situés. Je dirais qu'il y a une quarantaine de blessés qui arrivent en plus du pool de patients habituels. Y'a des journées on est entre 15 à 40 blessés, il y a des journées comme on dit "ça tombe comme des mouches". Donc ça c'est à gérer en plus encore »
Etre dépassée par le téléphone Trouver des solutions Se sentir soutenue	« les gens parfois ne comprennent pas qu'ils aient du mal à nous avoir au téléphone. Donc maintenant ils ont créé ça, c'est pas Doctolib, c'est Maia. Donc on essaye de les envoyer le plus possible vers ce système là pour qu'ils prennent des rendez-vous en ligne, et après ben les gens qui sont trop âgés ils ne comprennent pas donc ils viennent nous voir »
Aimer l'urgence	« Ça m'intéresse plus de faire de la traumatologie, de l'urgence. Et j'avais été demandée pour aller refaire un peu des heures aux ambulances *** mais la j'ai dit "Non je peux pas". Parce qu'ils cherchaient du monde pour faire des permanences, faire le SMUR, les sorties 15 de nuit, mais ça me fait trop, je peux pas. Il faut quand même que je vive un petit peu à côté quoi »
Manquer de valorisation financière Se sentir reconnue	« Alors je dirais que la, le cabinet à ***, si j'y suis c'est que ça se passe bien, c'est qu'il y a une bonne entente, on nous fait confiance, on nous défend des fois par rapport à certains cas de figure, y'a toujours des patients qui viennent râler etc. et je dirais que en fin de compte ce qu'il faut améliorer c'est l'aspect financier »

d. *Bien vivre son travail*

Le tableau suivant détaille les propriétés liées à la catégorie « bien vivre son travail » dans l'entretien 7. {Tableau 75}

Tableau 75 : propriétés de la catégorie "bien vivre son travail" dans l'entretien 7

PROPRIÉTÉ	VERBATIM
Faire des choses variées Aimer son travail	« en même temps l'accueil des patients le matin, tout ce qui était la paperasse etc. et l'après-midi je passais en salle, donc préparation des plâtre, les parages de suture, coquillages etc, les blessés tout ça. Donc ça c'est une première vie que j'ai fait là-haut donc j'y suis restée pendant des années des années parce que j'adore cette adrénaline, les urgences etc. c'est plus ma partie que la partie secrétaire mais voilà j'y suis aussi donc voilà, c'est un job que j'aime. »
Aimer le contact patient Aimer la diversité des motifs de consultation	« Euh j'aime bien aussi le rapport avec les patients, j'ai du caractère mais j'ai beaucoup d'empathie aussi donc j'arrive à bien gérer toute cette patientèle qui est différente »
Avoir un autre métier Aimer son métier Se sentir à l'aise	« secrétaire dans le bâtiment, puisque c'est mon autre métier à côté, et finalement j'ai été appelée à *** et j'ai commencé à faire les remplacements d'une secrétaire qui était blessée, pis j'y suis restée donc je fais maintenant régulièrement des remplacements, j'y suis régulièrement sur l'année, et puis, je connais ce job par coeur, et j'adore en fait, je me vois pas aller dans une autre branche, rester dans un bureau, c'est pas mon truc. J'ai cette liberté aussi de faire ce que je veux »
Avoir des libertés Avoir un juste temps de travail	« Ben quand je suis dispos je leur dis, quand je suis pas là je suis pas là et je m'adapte aussi, quand y'a quelqu'un qui est malade... L'avantage c'est que moi j'ai pas besoin d'avoir euh... ils ont pas besoin de faire des documents avec leur comptable, l'URSSAF, je suis à mon compte donc je fais ce que je veux. Si je veux faire des journées de 10 heures je fais 10 heures, y'a pas besoin de passer en heure supp, c'est une c'est une facturation qui m'est propre »
Aimer son métier Aimer la diversité des pratiques	« les médecins sont spécialisés dans pas mal de choses, ils ont fait leur cursus à *** pour les trois quarts, et donc après y'a des spécialités en dermato, en apnée du sommeil, ils font pas mal de choses maintenant donc on voit toutes sortes de gens, c'est pas que la petite bobologie, y'a plein de choses quoi »

Avoir une bonne qualité de vie au travail	« Ca m'intéresse pas d'aller aller ailleurs je préfère rester propre à ***, ils sont déjà 5, je connais les patients le job et tout, ça fait déjà 2/3 fois qu'ils changent de logiciel donc maintenant c'est tout bon mais ouais ça me convient, c'est à 10 minutes de chez moi, voilà j'ai pas envie d'aller courir ailleurs, j'ai suffisamment de travail »
Aimer le contact patient Gérer ses émotions	« Bah déjà j'aime l'approche des gens, je suis quelqu'un de très sociable, voilà je pourrai pas rester toute seule dans mon coin, j'aime bien cette approche, même si parfois y'a des gens qui sont compliqués, il faut rester zen, j'aime ce côté là où on peut résoudre des choses, sans hausser le ton, et une expérience aussi qui fait que, selon les cas, en fonction des gens qui arrivent, j'ai pas peur d'affronter les gens qui arrivent, j'arrive à maîtriser mes sentiments et mes émotions »
Etre organisée Aimer le contact patient	« la secrétaire médicale si elle n'est pas organisée, si elle n'aime pas le relationnel avec les gens, c'est pas la peine de faire ce métier »
Aimer son travail Ne pas ressentir de stress Entente d'équipe	« j'y vais pas du tout à reculons le matin, déjà c'est une très bonne équipe, on se connaît depuis longtemps, voilà, c'est aussi notre médecin de famille, et ça l'était déjà avant, avec le premier cabinet où j'étais, je suis arrivée j'avais 18 ans, donc voilà, on a tout le temps travaillé ensemble, on se connaît depuis longtemps, donc moi j'ai aucune appréhension, j'ai pas de stress pour aller travailler, au contraire je suis contente d'y aller, adviendra ce qu'il adviendra dans la journée, j'ai pas du tout de l'appréhension, c'est zen attitude »
Avoir des libertés	« Pour deux choses, déjà la liberté de pouvoir un peu gérer son petit "business", et aussi financier, parce que dans le monde public ça n'évolue pas. Et c'est encore pire donc voilà »

e. Compétences professionnelles

Le tableau suivant détaille les propriétés liées à la catégorie « compétences personnelles » dans l'entretien 7. {Tableau 76}

Tableau 76 : propriétés de la catégorie "compétences professionnelles" dans l'entretien 7

PROPRIÉTÉ	VERBATIM
Etre expérimentée Connaitre les patients	« Donc voilà, ça c'est vrai que pour eux c'est facile, c'est bien, j'ai l'expérience je connais les patients, et les patients me connaissent maintenant, ça fait 5 ans que je suis à ***, j'ai fait 20 ans aux ***, donc ceux des *** ils viennent aussi à ***, ils permutent avec les médecins, donc voilà et euh... C'est quelque chose que j'aime bien »

Etre expérimentée Etre performante / efficace Savoir "trier" les urgences	« Mais on s'organise au niveau du planning, pour si les gens appellent, qu'il n'y ait pas 4 traumatos en même temps, voilà après c'est une gymnastique mais avec le temps on a l'habitude et puis aussi quand on a les appels de tous ces patients, on les questionne, si ça fait 10 jours qu'ils ont mal au dos bah ils attendent une journée de plus, on essaye de pas remplir le planning et de laisser de la place aux urgences. Voilà après c'est beaucoup de questionnement quoi. Moi j'ai ce petit coté à coté qui me permet de déceler si euh... mal de poitrine, essoufflement, y'a certains symptômes... »
Manquer de valorisation financière Avoir de l'expérience	« 20 ans d'expérience, avec tout ce qu'elles font, être payées au taux horaires qu'elles ont c'est pas normal. Etre un ou deux points au-dessus du SMIC c'est pas normal. Elles ont beau avoir après, les prime etc., c'est vrai que c'est beaucoup de taches qui est demandé »
Etre expérimentée Importance de l'expérience	« c'est pas une obligation de faire une formation de secrétaire médicale pour y arriver, parce que c'est pas mon cas, moi j'avais fait un diplôme de gestion, bac gestion et secrétariat, correspondancière basique, et après je suis tombée là dedans, j'ai fait mes armes. Et après j'en avais un peu marre de faire que du secrétariat médical etc. donc je suis partie carrément dans le domaine des urgences, j'y suis revenue et je pense qu'au fil du temps on peut acquérir l'expérience d'une secrétaire »

f. Difficultés du métier

Le tableau suivant détaille les propriétés liées à la catégorie « difficultés du métier » dans l'entretien 7. {Tableau 77}

Tableau 77 : propriétés de la catégorie "difficultés du métier" dans l'entretien 7

PROPRIÉTÉ	VERBATIM
Se sentir dépassée par le téléphone Se sentir dépassée Garder son calme	« Donc au début c'était très bien, les rendez-vous n'étaient pas compliqués. A la fin c'est devenu très très compliqué. Il était seul, il y avait beaucoup de demandes, donc après c'était plus compliqué, le relationnel avec les patients »
Transmettre son savoir Etre fatiguée	« Après je vous disais ce qui était bien c'est que les gens bah ce qui venaient tous les 6 mois et chez qui on faisait du suivi, bah ils prenaient leur rendez-vous directement, voilà. Je pense qu'il y a aussi le fait qu'il y a de moins en moins de médecins, que ce soit en spécialistes et puis en médecine générale aussi »
Transition informatique	« parce que c'est juste de l'accueil, c'est juste une prise de rendez-vous, et l'accueil des patients voilà... C'est pas du tout parce que les cartes vitales sont traitées par

	les médecins, les paiements aussi. C'est eux qui gèrent tout ça. Après si, de temps en temps aussi les médecins, il y en a qui demandent, prendre des rendez-vous éventuellement pour des radios tout ça, mais c'est eux qui le font la plupart du temps parce qu'ils ont beaucoup plus de force de persuasion, donc c'est souvent eux qui le font parce que ça passe mieux quand c'est les les médecins qui appellent »
Manquer de temps	« je sais que souvent voilà je sais pas ce que c'est mieux quand même pour vous pour le patient et pour vous c'est bon je leur demande, il y en a qui me disent "je m'en fous", non mais sincèrement... Je me dis bon, bizarre... Ils sont pas spécialement attachés... »
Etre dépassée par le téléphone	« Parce que du moment qu'ils sont pris, c'est ça l'essentiel. Mais moi ça me surprend, ça me surprend un peu parce que je me dis ben on a un médecin c'est mieux de... enfin je sais pas... Non non moi j'en ai et franchement, ouais je suis surprise de cette attitude. Du moment qu'ils sont vus, ben, non peu importe »
Se sentir dépassée par le téléphone Se sentir dépassée Garder son calme	« le téléphone on a énormément d'appels, je dirais une centaine d'appels par jour, c'est une lourde charge, faut essayer de rester le plus zen possible, ne pas s'énerver, y'a des patients qui sont pas toujours faciles, faut arriver y'a certains certains on les connaît mais le téléphone ouais c'est une grosse tache, c'est assez compliqué. Des fois c'est même trop, et on arrive, à essayer de faire au maximum, pour qu'on puisse répondre, et essayer de faire ce qu'on peut »
Transmettre son savoir Etre fatiguée	« Donc ben elle m'écoute en fin de compte parce que des fois je lui dis tu vois faut aller loin des fois, faut pousser un petit peu, parce que on peut passer à côté de certaines choses et c'est dommage. Donc voilà donc c'est vrai que c'est très intense, on arrive le soir, on se dit ouf. »
Transition informatique	je travaillais pas sur Mac, donc un peu compliqué au départ mais maintenant ils ont changé entre-temps de logiciel, c'est Médistory.
Manquer de temps	Mais c'est vrai que l'accueil là au cabinet médical, c'est je dirais qu'on ouvre le téléphone à 9h, l'accueil physique à 8h15 jusqu'à 12h15. Le téléphone c'est 9h-12h donc avant on souffle, de 8h15 à 9h. 9h-12h ça n'arrête pas. Après 12h-12h15, y'a un petit quinze minutes, et moi j'ai un petit peu des horaires à part, je reprends à 14h jusqu'à 18h30 quand je suis l'après-midi. Là le téléphone c'est 14h-18h
Etre dépassée par le téléphone	à partir de 18h y'a plus de téléphone donc la c'est vrai qu'on a le temps de faire tout ce qu'il y a à faire. Et c'est vrai que dans ce cabinet là, contrairement à celui où j'étais aux Contamines, où je terminais au dernier patient, à 19h30, bon on était payées en conséquence, là à 18h30 les filles s'en vont, les médecins après gèrent tout seuls

Travailler plus Etre professionnelle	Après si y'a des gros trucs je sais pas, une grosse suture, une luxation, je sais pas un Poutteau-Colles à remettre en place, je reste. Comme moi ça me paraît logique, je les laisse pas tout seuls
Manquer de valorisation financière Avoir une grande charge de travail Travailler plus	On leur donne de plus en plus de tâches à faire mais le statut financier reste le même. Donc moi je suis à part parce que j'ai une facturation indépendante, ils ont pas le choix, donc moi j'ai un taux horaire qui est différent du leur, je leur envoie la facture et puis basta. J'ai des charges, je suis indépendante mais pour moi c'est beaucoup plus valorisant et quand je vois tout ce qu'elles ont à faire. Un salarié, vu l'expérience que j'ai et que elle, elle a, parce que bon elle est plus jeune que moi, mais bon elles sont pas assez payées quoi. On leur demande beaucoup plus de choses
Manquer de valorisation financière Avoir de l'expérience	20 ans d'expérience, avec tout ce qu'elles font, être payées au taux horaires qu'elles ont c'est pas normal. Etre un ou deux points au-dessus du SMIC c'est pas normal. Elles ont beau avoir après, les prime etc., c'est vrai que c'est beaucoup de taches qui est demandé
Manquer de valorisation financière	Et après voilà, quand on leur dit bah oui là y a des charges y'a des frais, on va passer les prix des consultations... On a accès à leur compte de tout ce qui rentre, des fois je me dis que ce n'est pas logique. C'est le point faible je trouve. Je ne parle pas de la petite structure, ou ils viennent de s'installer, c'est compliqué au départ. Et la, les médecins sont en secteur 1. (...) Moi je serai pour qu'elles aient beaucoup plus de salaire
Se sentir dépassée par le téléphone Manquer de médecins (de créneaux de consultation)	Après oui là c'est le téléphone, c'est le plus en plus. Pourquoi y'a de plus en plus de téléphone ? Parce qu'il y a de plus en plus de médecins qui partent à la retraite dans la basse vallée, les gens n'arrivent pas à trouver de médecin traitant, on habite à Saint-Gervais, on a des patients qui viennent du Petit Bornand, de Cluses, des Houches, de Chamonix, d'Argentière. La on leur dit c'est pas possible. Chamonix c'est ouvert les urgences, essayez aussi de voir les médecins aux alentours. On peut pas accueillir tout le monde, on a des gens de Megève, alors qu'on a des gens qui sont installés
Ressentir des sentiments ambivalents Manquer de temps pour les patients	Donc ça commence à venir aux oreilles des patients des autres quartiers, où les médecins même généralistes, qui sont installés dans la basse vallée nous les envoient aussi. Après on a de la radiologie, donc les médecins qui sont installés en bas, disent "appelez à Saint-Gervais ils peuvent faire des radios ça sera mieux qu'aller à l'hôpital" donc hop, Saint Gervais.. (...) Donc tout ça regroupé, ça fait une mane de patients qui viennent en dehors de Saint-Gervais, Les Contamines, le petit quartier là. Donc c'est très bien parce que il faut bientôt 6 mois pour avoir un dermato, 6 mois pour aller voir un tel, un tel, mais bon faut y aller, y'a qu'une secrétaire hein. Donc faudrait étendre le planning.

Se sentir dépassée par le téléphone	C'est ce téléphone sans arrêt sans arrêt, au bout d'un moment on est contents que ça ne sonne plus
Manquer de valorisation financière Se sentir reconnue	Alors je dirais que la, le cabinet à St Gervais, si j'y suis c'est que ça se passe bien, c'est qu'il y a une bonne entente, on nous fait confiance, on nous défend des fois par rapport à certains cas de figure, y'a toujours des patients qui viennent râler etc. et je dirais que en fin de compte ce qu'il faut améliorer c'est l'aspect financier
Faire des choses qui dépassent ses attributions	et des tâches qui, pour moi, n'ont pas lieu d'être pour une secrétaire médicale, qui dévient vers la comptabilité etc. C'est le cas à Saint-Gervais et c'est dommage. Et après oui essayer de gérer un peu cette histoire de téléphone. Alors bien sûr que c'est normal, c'est bien d'avoir les gens au téléphone. Moi j'aime ça, j'aime les entendre, essayer de trouver des solutions, mais des fois ce serait bien qu'il y ait quand même un petit coup de circuit, de telle heure à telle heure...

g. Difficultés relationnelles avec les patients

Le tableau suivant détaille les propriétés liées à la catégorie « difficultés relationnelles avec les patients » dans l'entretien 7. {Tableau 78}

Tableau 78 : propriétés de la catégorie "difficultés relationnelles avec les patients" dans l'entretien 7

PROPRIÉTÉ	VERBATIM
Transmettre son savoir Etre fatiguée Ne plus supporter les patients	« Donc ben elle m'écoute en fin de compte parce que des fois je lui dis tu vois faut aller loin des fois, faut pousser un petit peu, parce que on peut passer à côté de certaines choses et c'est dommage. Donc voilà donc c'est vrai que c'est très intense, on arrive le soir, on se dit ouf. »

h. Professionnalisme

Le tableau suivant détaille les propriétés liées à la catégorie « professionnalisme » dans l'entretien 7. {Tableau 79}

Tableau 79 : propriétés de la catégorie "professionnalisme" dans l'entretien 7

PROPRIÉTÉ	VERBATIM
Se sentir dépassée par le téléphone Se sentir dépassée Garder son calme	« le téléphone on a énormément d'appels, je dirais une centaine d'appels par jour, c'est une lourde charge, faut essayer de rester le plus zen possible, ne pas s'énerver, y'a des patients qui sont pas toujours faciles, faut arriver y'a certains certains on les connaît mais le téléphone ouais c'est une grosse tache, c'est assez compliqué. Des fois c'est même trop, et on arrive, à essayer de faire au maximum, pour qu'on puisse répondre, et essayer de faire ce qu'on peut »
Ne pas aller au delà de ses compétences / attributions	« L'avantage dans ce cabinet médical contrairement où j'étais avant pendant une vingtaine d'années, les médecins font tout au niveau de la paperasse. Ca veut dire que quand le patient il ressort il a eu ses ordonnances, son arrêt de travail, nous on gère la partie règlement »
Transmettre son savoir Etre fatiguée	« Donc ben elle m'écoute en fin de compte parce que des fois je lui dis tu vois faut aller loin des fois, faut pousser un petit peu, parce que on peut passer à côté de certaines choses et c'est dommage. Donc voilà donc c'est vrai que c'est très intense, on arrive le soir, on se dit ouf. »
Etre consciencieuse Vouloir aider	« beaucoup de gens qui appellent pour avoir des ordonnances, des choses comme ça, donc c'est pas voilà... Et donc on a aussi un système aussi ou c'est un genre d'agenda pour chaque médecin, à chaque fois que les patients nous demandent, quelqu'un qui appelle, ben on dérange pas spécialement le médecin, donc on leur met, ils ont des notes, chacun un cahier nominé et quand il y a des demandes de patients on remplit tout ça en même temps, c'est vrai que c'est assez sport »
Travailler plus Etre professionnelle	« Après si y'a des gros trucs je sais pas, une grosse suture, une luxation, je sais pas un Poutteau-Colles à remettre en place, je reste. Comme moi ça me paraît logique, je les laisse pas tout seuls »
Garder son calme Se faire respecter	« quand il y a des conflits, des fois il y a 2-3 patients qui sont compliqués et il n'y a pas très longtemps, y'a un des médecins qui a dit "Oh ben quand il y a ***, tout se passe bien, c'est zen attitude, parce que c'est pas en hurlant ou (...) Oui et des fois certains voilà sont vulgaires, par contre si ça dépasse les limites je me laisse pas faire. Je limite, et si je vois que ça dépasse, je vais faire la blonde aussi quoi »

i. Progresser

Le tableau suivant détaille les propriétés liées à la catégorie « progresser » dans l'entretien 7.

{Tableau 80}

Tableau 80 : propriétés de la catégorie "progresser" dans l'entretien 7

PROPRIÉTÉ	VERBATIM
Garder son calme Se faire respecter	« quand il y a des conflits, des fois il y a 2-3 patients qui sont compliqués et il n'y a pas très longtemps, y'a un des médecins qui a dit "Oh ben quand il y a ***, tout se passe bien, c'est zen attitude, parce que c'est pas en hurlant ou (...) Oui et des fois certains voilà sont vulgaires, par contre si ça dépasse les limites je me laisse pas faire. Je limite, et si je vois que ça dépasse, je vais faire la blonde aussi quoi »

j. Qualités personnelles

Le tableau suivant détaille les propriétés liées à la catégorie « qualités personnelles » dans l'entretien 7.

{Tableau 81}

Tableau 81 : propriétés de la catégorie "qualités personnelles" dans l'entretien 7

PROPRIÉTÉ	VERBATIM
Etre dynamique Faire plusieurs choses en même temps	« il faut être hyper énergique. Plus les gens qui viennent de l'extérieur, qui viennent poser des questions, celui qui vient de tomber qui s'est ouvert le front, l'autre qui s'est cassé la jambe, les ambulances etc »
Faire plusieurs choses en même temps	« Donc ça tout ce qui est à scanner, on scanne et on le range quand on a le temps. Après on a aussi les mails, tout ce qui arrive par Apicrypt. Après ça on s'en occupe pas de la biologie, c'est directement les médecins. Et on a le courrier, qu'il faut intégrer, trier, donc chaque médecin a son petit truc et on l'intègre direct. Et ils ont aussi une 6ème personne qui travaille avec eux, qui est une infirmière Asalée, qui est sur notre planning, et des fois les patients sont envoyés par le médecin, pour qu'on l'envoie vers elle. »
Etre expérimentée Garder son calme Gérer ses émotions	« parcours d'ambulancier, et ce qui s'est passé avec mon mari aussi parce qu'ils a eu un accident avec 1 mois de coma et 3 mois à l'hôpital. Voilà j'ai cet aplomb qui fait que mes émotions restent rangées, et que je peux m'occuper des gens. »

Savoir communiquer Entente d'équipe	« Parce que le patient il vient toujours vers nous, on a toujours besoin de demander des choses, autant les patients que le médecin. C'est un cercle unique. D'ailleurs on est assez soudées entre secrétaires, on a un cahier, si on a oublié quelque chose le soir, si y'a une erreur d'argent, c'est pas dramatique le lendemain on récupère on trouve ce qui se passe, si y'a un besoin de je sais pas, par rapport à un patient, de faire passer les infos, tout est bien noté, et c'est assez fluide. Ca toujours été »
Etre organisée Aimer le contact patient	« la secrétaire médicale si elle n'est pas organisée, si elle n'aime pas le relationnel avec les gens, c'est pas la peine de faire ce métier »

k. Répercussions personnelles négatives

Le tableau suivant détaille les propriétés liées à la catégorie « répercussions personnelles négatives » dans l'entretien 7. {Tableau 82}

Tableau 82 : propriétés de la catégorie "répercussions personnelles négatives" dans l'entretien 7

PROPRIÉTÉ	VERBATIM
Impacter sa vie personnelles Etre proche des autres	« c'est difficile d'apprendre que c'est des gens qu'on connaît, qu'ils ont certaines choses, ou que les jours sont comptés, c'est difficile. Quand ils viennent voilà il faut essayer d'être fair play, et puis y'a aussi le secret médical qui est là, depuis longtemps. Donc c'est ce qui est le plus important »
Se sentir dépassée par le téléphone Se sentir dépassée Garder son calme	« le téléphone on a énormément d'appels, je dirais une centaine d'appels par jour, c'est une lourde charge, faut essayer de rester le plus zen possible, ne pas s'énerver, y'a des patients qui sont pas toujours faciles, faut arriver y'a certains certains on les connaît mais le téléphone ouais c'est une grosse tache, c'est assez compliqué. Des fois c'est même trop, et on arrive, à essayer de faire au maximum, pour qu'on puisse répondre, et essayer de faire ce qu'on peut »

I. Travailler en équipe

Le tableau suivant détaille les propriétés liées à la catégorie « travailler en équipe » dans l'entretien 7. {Tableau 24}

Tableau 83 : propriétés de la catégorie "travailler en équipe" dans l'entretien 7

PROPRIÉTÉ	VERBATIM
<p>Impacter sa vie personnelles</p> <p>Etre proche des autres</p>	<p>« c'est difficile d'apprendre que c'est des gens qu'on connaît, qu'ils ont certaines choses, ou que les jours sont comptés, c'est difficile. Quand ils viennent voilà il faut essayer d'être fair play, et puis y'a aussi le secret médical qui est là, depuis longtemps. Donc c'est ce qui est le plus important »</p>
<p>Se sentir dépassée par le téléphone</p> <p>Se sentir dépassée</p> <p>Garder son calme</p>	<p>« le téléphone on a énormément d'appels, je dirais une centaine d'appels par jour, c'est une lourde charge, faut essayer de rester le plus zen possible, ne pas s'énerver, y'a des patients qui sont pas toujours faciles, faut arriver y'a certains certains on les connaît mais le téléphone ouais c'est une grosse tache, c'est assez compliqué. Des fois c'est même trop, et on arrive, à essayer de faire au maximum, pour qu'on puisse répondre, et essayer de faire ce qu'on peut »</p>
<p>Etre dépassée par le téléphone</p> <p>Trouver des solutions</p> <p>Se sentir soutenue</p>	<p>« les gens parfois ne comprennent pas qu'ils aient du mal à nous avoir au téléphone. Donc maintenant ils ont créé ça, c'est pas Doctolib, c'est Maia. Donc on essaye de les envoyer le plus possible vers ce système là pour qu'ils prennent des rendez-vous en ligne, et après ben les gens qui sont trop âgés ils ne comprennent pas donc ils viennent nous voir »</p>
<p>Trouver des solutions</p> <p>Se sentir soutenue</p>	<p>« Bon alors après l'accueil à Saint-Gervais est fait en sorte qu'on peut pas être deux personnes à l'accueil. Parce que déjà y a pas suffisamment de place, et si il y en a une qui est au téléphone, et l'autre qui fait l'ordinateur, on entend trop ce qu'il se passe, c'est pas possible. Après sinon ils sont en train d'y réfléchir, mais avoir une secrétaire qui ne gère que les appels. Ca veut dire qu'elle est dans une autre pièce, et que celle qui gère que les accueil, qui gère que le planning en fin de compte, elle est libre, elle a du temps pour expliquer aux gens, ce qu'il faut faire »</p>
<p>Trouver des solutions</p> <p>Se sentir soutenue</p>	<p>« Je pense qu'il faudrait que ce soit une tierce personne qui gère tout ça, ça simplifierait la vie, et je pense que financièrement ils peuvent le faire, au moins le matin, parce que c'est le matin que tous les coups de téléphone arrivent. Moi quand je vais arriver cet après-midi, le planning est installé, donc après j'ai les appels du jour, les urgences, les petits trucs ou les gens n'ont pas réussi à avoir de créneau en ligne, donc ça y est c'est la panique, ils pensent qu'il y a plus rien,</p>

	les petites choses comme ça. Mais c'est surtout le matin là, les deux premières heures elle va pas lâcher le téléphone. Donc c'est ça surtout »
Aimer son travail Ne pas ressentir de stress Entente d'équipe	« j'y vais pas du tout à reculons le matin, déjà c'est une très bonne équipe, on se connaît depuis longtemps, voilà, c'est aussi notre médecin de famille, et ça l'était déjà avant, avec le premier cabinet où j'étais, je suis arrivée j'avais 18 ans, donc voilà, on a tout le temps travaillé ensemble, on se connaît depuis longtemps, donc moi j'ai aucune appréhension, j'ai pas de stress pour aller travailler, au contraire je suis contente d'y aller, adviendra ce qu'il adviendra dans la journée, j'ai pas du tout de l'appréhension, c'est zen attitude »

m. Modèle explicatif représentant le vécu de la secrétaire 7

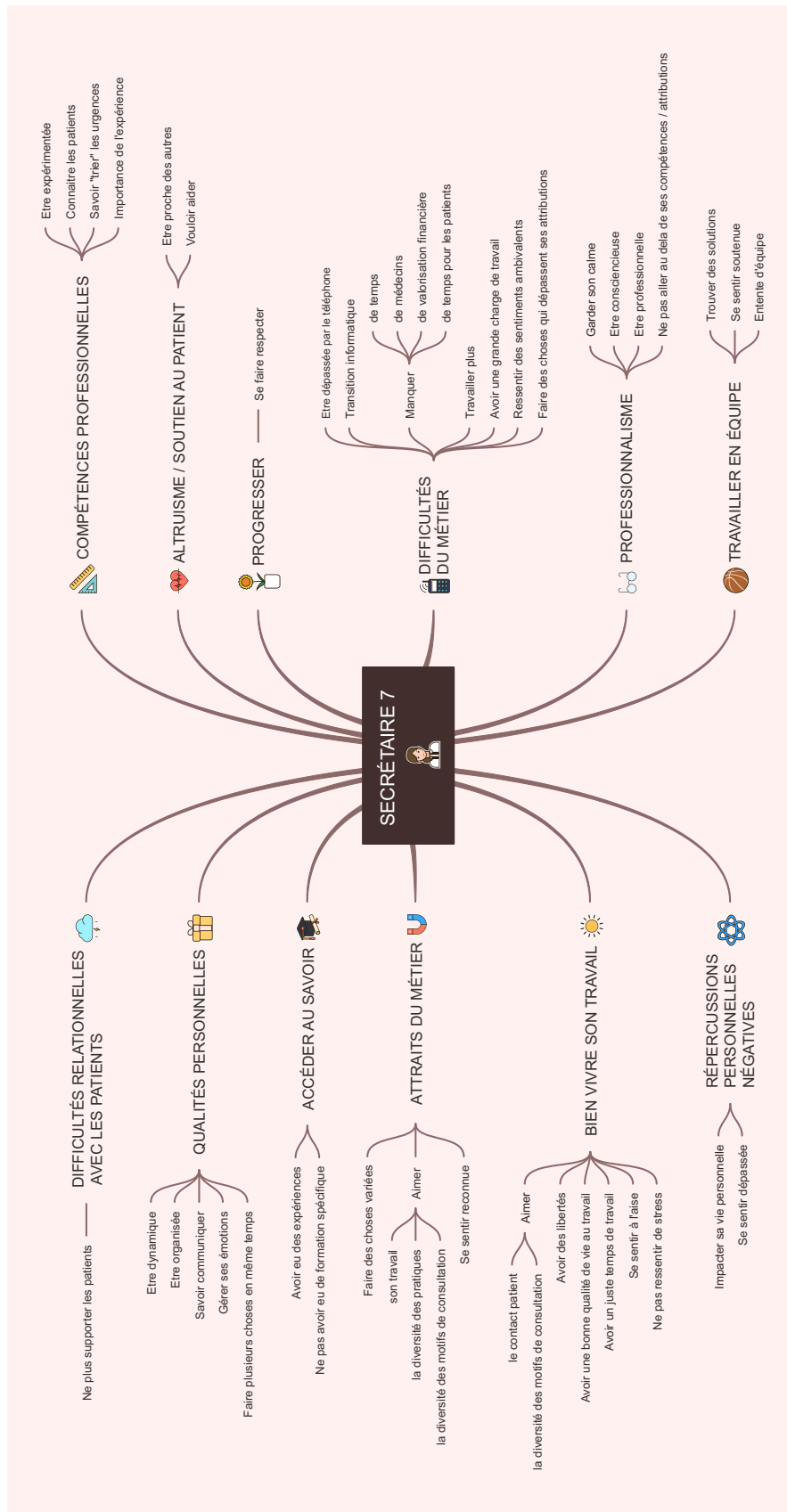


Figure 7 : Modèle explicatif représentant le vécu de la secrétaire 7

8. Résultats de l'entretien 8

Dans les suites de l'analyse du huitième entretien, les catégories suivantes se sont dégagées : « accéder au savoir » ; « altruisme / soutien au patient » ; « attraits du métier » ; « bien vivre son travail » ; « compétences professionnelles » ; « difficultés du métier » ; « difficultés relationnelles avec les patients » ; « professionnalisme » ; « progresser » ; « qualités personnelles » ; « répercussions personnelles négatives » ; « travailler en équipe »

a. Accéder au savoir

Le tableau suivant détaille les propriétés liées à la catégorie « accéder au savoir » dans l'entretien 8. {Tableau 84}

Tableau 84 : propriétés de la catégorie "accéder au savoir" dans l'entretien 8

PROPRIÉTÉ	VERBATIM
Ne pas avoir eu de formation spécifique	« à la base je ne suis pas du tout secrétaire médicale, j'ai une licence en tourisme et communication, et mon début de parcours pro c'était sur ***, et je travaillais donc dans un service rattaché au Conseil Général et je m'occupais de tout ce qui était promotion des festivals et de l'office de tourisme »
Obtenir un poste Changer de métier	« Donc on est arrivés ici, j'ai commencé d'abord par travailler dans le tourisme, vu le diplôme que j'avais, et la je me suis rendu compte que bah travailler le samedi dimanche alors que lui le faisait aussi, et ben quand tu as un enfant, c'est compliqué, c'est pas adapté, les crèches ne sont pas ouvertes le samedi dimanche, j'avais pas de famille ici, j'ai dit va falloir que je trouve autre chose, autrement, que je fasse plus sur du bureau. Et j'étais suivie au cabinet médical de *** et ils me disent "on cherche une secrétaire". Donc j'ai dit "il faut le diplôme ?" "euh ben non, ça vous dit ?" "Bah oui" »
Recevoir une formation Savoir trier les urgences	« Bon pour ça j'ai eu des formations, 1er et 2ème secours, avec l'hôpital. D'ailleurs j'ai mon recyclage la fin septembre, pour être plus parce que je ne savais pas en fait, maintenant je sais qu'un genou euh, si c'était grave ce qui est pas grave voilà, savoir qui passe devant. Par exemple t'as une ambu qui arrive avec un trauma de l'épaule, et un genou qui arrive tout seul, tu sais que c'est l'épaule qui va passer d'abord et que le genou, et ben tu vas le faire attendre, tu lui mets de la glace, si vraiment il a trop mal je vais voir le médecin, il me dit qu'est-ce que je peux donner comme antidouleurs, je demande si y'a des allergies etc. etc. Donc ça c'est plutôt le côté sympa »

b. Altruisme / soutien au patient

Le tableau suivant détaille les propriétés liées à la catégorie « altruisme / soutien au patient » dans l'entretien 8. {Tableau 85}

Tableau 85 : propriétés de la catégorie "altruisme / soutien au patient" dans l'entretien 8

PROPRIÉTÉ	VERBATIM
Faire des choses variées Vouloir aider Faire des choses qui dépassent ses attributions	« accueil physique, accueil téléphonique, prise de rendez-vous, encaissement, création des dossiers nouveaux patients. Tout ce qui est messages aux médecins, on a des cahiers virtuels maintenant, on marque par médecin, donc le jour qu'il est, quelle secrétaire a mis le message, quel est le patient concerné, ce qu'il veut, ça c'est par jour. Pareil du coup les mails on leur marque sur leur cahier, voir le mail du patient, tel date tout ça. On s'occupe aussi de tout ce qui est renouvellement, des kinés qui nous amènent les ordonnances, donc on leur met un mot, et soi il me dit bah "fais le" soit on le fait nous, on a des banettes ou on leur met les ordonnances, les choses à signer »
Aimer aider Vouloir aider	« Et j'aime bien aussi, quand les patients ont vraiment un problème, que ce soit vite résolu. Je trouve que c'est important, je vais essayer de tout faire pour que ce soit résolu, et en général j'y arrive. »
Aimer son travail Etre dépassée par le téléphone	« ce que j'aime de moins en moins c'est le téléphone. La gestion physique j'aime bien, la gestion du planning j'aime bien, l'encaissement j'aime bien, les tâches administratives ne me dérangent pas. (...) c'est des tâches qui ne me dérangent pas. J'ai quasiment pas de tâches qui me dérangent à part ce téléphone »
Etre compréhensif	« je me mets aussi à la place des gens : ça sonne ça sonne ça sonne ça sonne ça sonne ça sonne, mais si tu es le septième... Et ça c'est dû à l'évolution des lignes Numéris et ADSL, et ça on a pas le choix en fait, on peut pas revenir en arrière. Donc on a essayé de bidouiller un truc avec des messages qui disent "attention, y'a beaucoup d'appels, y'a de l'attente... Alors moi je suis du coup je suis très patiente, quand j'appelle l'hôpital, je mets mon haut-parleur, et quand quelqu'un parle mais moi aussi des fois j'attends »

c. *Attraits du métier*

Le tableau suivant détaille les propriétés liées à la catégorie « attraits du métier » dans l'entretien 8. {Tableau 86}

Tableau 86 : propriétés de la catégorie "attraits du métier" dans l'entretien 8

PROPRIÉTÉ	VERBATIM
Faire des choses variées Etre dépassée par le téléphone Faire des tâches moins plaisantes	« Oui en fait je ne fais pas que du téléphone, et tant mieux, parce que vraiment c'est le plus pénible, c'est horrible, et y'a pas de bonnes solutions je pense »
Faire des choses variées	« Alors ma journée type maintenant, elle est différente quand je suis en saison d'hiver que quand c'est pas la saison d'hiver »
Transition informatique S'impliquer dans l'éducation du patient	« Donc ce qui a changé : le téléphone a augmenté, même si il y a l'agenda électronique. On continue à faire les encaissement, donc c'est plus à l'ancienne, tout est relié, ils nous envoient sur le poste de l'accueil, la consultation, je sais exactement quel moyen de paiement, et c'est moi qui rentre comment il a payé, en chèque, en espèces ou en CB voilà. Après ils ont toujours gardé des créneaux d'urgence, on essaie de responsabiliser les gens sur le renouvellement c'est-à-dire qu'ils nous appellent pas le jour même en disant "j'ai plus de médicaments", ça ça marche plus. Parce que y'a trop de monde, donc voilà donc soit il se font avancer soit... Après parce qu'on les a habitués comme ça et c'est difficile d'enlever les habitudes des gens »
Faire des choses variées Vouloir aider Faire des choses qui dépassent ses attributions	« accueil physique, accueil téléphonique, prise de rendez-vous, encaissement, création des dossiers nouveaux patients. Tout ce qui est messages aux médecins, on a des cahiers virtuels maintenant, on marque par médecin, donc le jour qu'il est, quelle secrétaire a mis le message, quel est le patient concerné, ce qu'il veut, ça c'est par jour. Pareil du coup les mails on leur marque sur leur cahier, voir le mail du patient, tel date tout ça. On s'occupe aussi de tout ce qui est renouvellement, des kinés qui nous amènent les ordonnances, donc on leur met un mot, et soi il me dit bah "fais le" soit on le fait nous, on a des banettes ou on leur met les ordonnances, les choses à signer »
Ne jamais s'ennuyer	« Donc elle passe vite ouais. Et ça c'est cool »
Connaitre les patients Se sentir reconnue	« Mais bon après tu vois, enfin j'ai toujours droit à mes petits cadeaux pour Noël, j'ai mes petites sculptures, ils savent que je suis gourmande, ils m'amènent

	les chocolats. Et maintenant je connais, j'ai un gros avantage, c'est que je connais quasiment tout le monde, parce que ça fait 23 ans que je suis là, parce que j'ai eu deux enfants que je suis passée par la crèche par l'école par le collège et le lycée. Et que j'ai un côté où je suis toujours dans les associations, notamment de l'école, donc je connais tous les jeunes mamans, et ce côté là de locale est plutôt sympa ouais »
--	--

d. Bien vivre son travail

Le tableau suivant détaille les propriétés liées à la catégorie « bien vivre son travail » dans l'entretien 8. {Tableau 87}

Tableau 87 : propriétés de la catégorie "bien vivre son travail" dans l'entretien 8

PROPRIÉTÉ	VERBATIM
Avoir un juste temps de travail Travailler à mi-temps	« moi je fais du lundi au mercredi je suis à temps partiel, c'est un choix, donc c'est des grosses journées mais c'est un choix. C'est des journées de quasiment 10 heures, et après je suis tranquille le reste de la semaine. Et en hiver les journées sont encore plus grosses, mais pareil je reste sur mes trois jours »
Aimer le contact patient	« Qu'est-ce qui me fait tenir ? Eh ben alors moi j'aime les gens. Donc c'est par ça que je tiens. Et les gens en règle général, ils me le rendent très bien »

e. Compétences professionnelles

Le tableau suivant détaille les propriétés liées à la catégorie « compétences personnelles » dans l'entretien 8. {Tableau 88}

Tableau 88 : propriétés de la catégorie "compétences professionnelles" dans l'entretien 8

PROPRIÉTÉ	VERBATIM
Voir son travail évoluer	« Après le cabinet a tellement évolué depuis 22 ans qu'en fait j'ai eu parfois l'impression de changer de boulot, donc je pense que c'est le truc qui m'a maintenu. Et après avec l'arrivée de, moi je les appelle mes jeunes médecins, je suis passée de la plus jeune à la plus vieille. J'ai quand même beaucoup évolué sur plein de trucs, et ça, ça m'a plu »

Evolution du métier Transition informatique	« on était avec l'agenda papier, on avait quand même l'ordinateur, mais juste l'ordinateur avec Excel pour noter les encaissements, le nom des patients et leurs encaissements. Donc en fait c'était que du téléphone, parce que Doctolib, Maia et tous les copains ça existait pas. Donc tout ce qui était rendez-vous c'était du téléphone ou du physique, et ils se répartissaient la semaine à 3 »
Evolution du métier	« Moi je me rappelle le soir quand je partais on avait un répondeur, et je laissais le message avec le numéro personnel du médecin qui était de garde soit le soir soit le week-end. Donc là moi j'ai commencé je faisais du lundi au jeudi, et c'était des horaires de bureau classique donc à l'époque ça devait être 9h-12h et 14h-18h quelque chose comme ça. »
Apprendre en faisant Savoir trier les urgences Avoir des difficultés à hiérarchiser les motifs	« on faisait très peu de régule, je savais même pas ce que c'était, puisque on avait pas tant de blessés qui arrivaient, et quand y en avait un qui arrivait, y avait un médecin qui le prenait tout de suite, donc je savais pas vraiment donner la priorité entre un poignet et un genou, une lux' d'épaule, euh.... Parce qu'il n'y avait pas cette arrivée massive de traumatismes, j'avais pas vraiment à le gérer »
Apprendre en faisant Savoir trier les urgences Avoir des difficultés à hiérarchiser les motifs	« maintenant on est obligés de demander le motif, des gens qu'on a au téléphone ou en physique, on leur demande le motif de la consult, et c'est nous qui voyons si c'est considéré comme une urgence ou si on reporte à la semaine d'après. Voilà donc ça avant c'était du tout venant, on ne l'avait pas »
Recevoir une formation Savoir trier les urgences	« Bon pour ça j'ai eu des formations, 1er et 2ème secours, avec l'hôpital. D'ailleurs j'ai mon recyclage la fin septembre, pour être plus parce que je ne savais pas en fait, maintenant je sais qu'un genou euh, si c'était grave ce qui est pas grave voilà, savoir qui passe devant. Par exemple t'as une ambu qui arrive avec un trauma de l'épaule, et un genou qui arrive tout seul, tu sais que c'est l'épaule qui va passer d'abord et que le genou, et ben tu vas le faire attendre, tu lui mets de la glace, si vraiment il a trop mal je vais voir le médecin, il me dit qu'est-ce que je peux donner comme antidouleurs, je demande si y'a des allergies etc. etc. Donc ça c'est plutôt le côté sympa »
Connaitre les patients Se sentir reconnue	« Mais bon après tu vois, enfin j'ai toujours droit à mes petits cadeaux pour Noël, j'ai mes petites sculptures, ils savent que je suis gourmande, ils m'amènent les chocolats. Et maintenant je connais, j'ai un gros avantage, c'est que je connais quasiment tout le monde, parce que ça fait 23 ans que je suis là, parce que j'ai eu deux enfants que je suis passée par la crèche par l'école par le collège et le lycée. Et que j'ai un côté où je suis toujours dans les associations, notamment de l'école, donc je connais tous les jeunes mamans, et ce côté là de locale est plutôt sympa ouais »

f. Difficultés du métier

Le tableau suivant détaille les propriétés liées à la catégorie « difficultés du métier » dans l'entretien 8. {Tableau 89}

Tableau 89 : propriétés de la catégorie "difficultés du métier" dans l'entretien 8

PROPRIÉTÉ	VERBATIM
Faire des choses variées Etre dépassée par le téléphone Faire des tâches moins plaisantes	« Oui en fait je ne fais pas que du téléphone, et tant mieux, parce que vraiment c'est le plus pénible, c'est horrible, et y'a pas de bonnes solutions je pense »
Evolution du métier Transition informatique	« on était avec l'agenda papier, on avait quand même l'ordinateur, mais juste l'ordinateur avec Excel pour noter les encaissements, le nom des patients et leurs encaissements. Donc en fait c'était que du téléphone, parce que Doctolib, Maia et tous les copains ça existait pas. Donc tout ce qui était rendez-vous c'était du téléphone ou du physique, et ils se répartissaient la semaine à 3 »
Manquer de médecins Evolution sociétale / démographie médicale	« En tout cas on avait pas les créneaux qu'on a maintenant à l'heure actuelle. Et notamment on avait aucune ambulance qui s'arrêtait. Ils allaient plus chez l'autre cabinet, (...). Et puis je pense que dans notre cabinet on disait souvent non parce qu'on avait pas de place donc à force de dire non, en fait c'est des trucs que tu peux pas prévoir, donc c'était plus soit des gens qu'ils connaissaient, qui s'étaient fait mal et qui voulaient venir se faire soigner par tel ou tel médecin, soit des trauma touristiques qui arrivaient mais sur leurs jambes, et voilà »
Etre dépassée par le téléphone Trouver des solutions	« quand même du téléphone, mais c'était euh, j'avais pas cette impression d'oppression constante que je peux avoir maintenant avec le téléphone. On n'arrive pas à trouver une bonne solution... »
Evolution sociétale / démographie médicale Faire face à du manque de respect Faire face à de l'impatience	« En tous cas j'ai pas ce souvenir. En tous cas ils osaient pas demander un renouvellement, ils prenaient leur rendez-vous et ils venaient pour leur renouvellement. C'était c'était... J'avais pas de cahier de messages, y'avait pas de mail, il y avait pas SISRA, y'avait pas Péricollect, il y avait du courrier donc on était moins dans euh... Je sais pas si ça existe ce mot, mais moins dans l'instantanéité, je sais pas comment dire mais en tout cas je l'avais pas cette impression du tout tout de suite, et d'être débordées quand on ouvrait le téléphone »

Etre dépassée par le téléphone	
Manquer de médecins	« Après y'avait quand même beaucoup de monde et on avait quand même déjà à l'époque du délai d'attente, pour les rendez-vous »
Evolution sociétale	« j'ai quasiment toujours de la place, mais le gros désavantage c'est que c'est pas toujours avec le même médecin. Alors là tu vois y'en a à qui ça pose aucun problème, et il y en a j'ai souvent droit à des "Ah ben il est jamais là". "Euh ben si il est là mais il est full. Mais voilà je pense que maintenant, par rapport à mes anciens médecins, ils ont et c'est très bien, ils ont aussi une vie personnelle, familiale et personnelle, qu'ils veulent garder, donc c'est plus du 80 heures par semaine, c'est une répartition différente. Par contre, quand ils sont là, ils sont vraiment là, voilà »
Apprendre en faisant Savoir trier les urgences Avoir des difficultés à hiérarchiser les motifs	« on faisait très peu de régule, je savais même pas ce que c'était, puisque on avait pas tant de blessés qui arrivaient, et quand y en avait un qui arrivait, y avait un médecin qui le prenait tout de suite, donc je savais pas vraiment donner la priorité entre un poignet et un genou, une lux' d'épaule, euh... Parce qu'il n'y avait pas cette arrivée massive de traumatismes, j'avais pas vraiment à le gérer »
Evolution sociétale	« ressenti des patients, et de mes anciens médecins, par rapport à maintenant, sur la connaissance, sur le suivi, je dis pas qu'ils les connaissent moins attention, je veux pas que ça soit mal interprété. Mais j'avais vraiment des médecins qui connaissaient jusqu'au prénom du chien, ce qui je pense et moins le cas maintenant »
Evolution sociétale	« si t'as pas plus de 45 ans, t'es pas forcément compétent, mais ça, ça changera pas. Mais par contre ils ne trouveront plus les médecins comme j'avais avant car ils sont quasi tous partis à la retraite. Après quand je discute avec d'autres secrétaires, les nouveaux med gé qui s'installent, déjà ils s'installent plus tout seuls, et c'est un peu quand même la façon de fonctionner de notre cabinet »
Transition informatique	« Euh voilà donc y'avait tout marqué dessus, et les mamans pour les enfants, avaient beaucoup le carnet de santé à l'époque. On amenait beaucoup le carnet de santé, un petit peu moins maintenant parce qu'on peut tout faire par Internet. Donc si y'a pas le carnet de santé, on leur fait une copie du vaccin quand ils en ont besoin pour l'école ou la crèche voilà. Si une grande différence c'est qu'ils nous dictaient les compte-rendu de trauma. Donc on entrait dans la salle traumato quand la radio était finie, et ils nous dictaient ça, et c'était nous qui sortions le compte-rendu. Maintenant ils font tout seul comme des grands »
Faire des choses qui dépassent ses	« Donc après on faisait tout à la main, c'est-à-dire les arrêts maladie, y avait rien de dématérialisé, les arrêts maladie, les accidents du travail (...) Ouais on remplissait souvent au moins la partie administrative, puis après il nous mettaient la partie

attributions Etre professionnelle	médicale, et après on expliquait : les deux premiers à la sécurité sociale, les deux premiers à la sécurité sociale, le troisième, le quatrième pour l'employeur, selon si c'était un AT ou quoi. C'était les seuls trucs sur lesquels sur l'agenda on pouvait anticiper le rendez-vous d'après, si ils étaient en soins ou en prolongation »
Se sentir dépassée par le téléphone Manquer de temps Trouver des solutions	« on est sur Maia, ils ont instauré donc les rendez-vous par Internet, et ça c'est parti du fait que les gens se plaignent qu'on ne répond jamais. Alors la je peux plus supporter cette phrase alors que ben je suis tout le temps au téléphone. Donc comme je réponds pas eh ben ils viennent. Et vu qu'on privilégie l'accueil physique à l'accueil téléphonique, si t'es en train d'encaisser quelqu'un, ou de récupérer sa carte vitale ou de créer son dossier eh ben tu réponds pas. Il faudrait presque que selon les jours, surtout le lundi, parce que ils vont tous mourir après le week-end, qu'il y ait quelqu'un qui fasse que du téléphone. Mais on a pas les locaux pour ça, et voilà donc j'ai quand même l'impression d'être submergée par ce téléphone. Et qu'on arrive pas à trouver une solution, et je sais même pas si il y en a en fait »
Transition informatique Evolution du métier	« Donc petit à petit les jeunes médecins ils ont modernisé, dans ce qui est agenda, logiciel, etc. etc. Donc maintenant on est tous en réseau, et on est tous reliés, et en logiciel médical on a Médistory »
Transition informatique S'impliquer dans l'éducation du patient	« Donc ce qui a changé : le téléphone a augmenté, même si il y a l'agenda électronique. On continue à faire les encaissement, donc c'est plus à l'ancienne, tout est relié, ils nous envoient sur le poste de l'accueil, la consultation, je sais exactement quel moyen de paiement, et c'est moi qui rentre comment il a payé, en chèque, en espèces ou en CB voilà. Après ils ont toujours gardé des créneaux d'urgence, on essaie de responsabiliser les gens sur le renouvellement c'est-à-dire qu'ils nous appellent pas le jour même en disant "j'ai plus de médicaments", ça ça marche plus. Parce que y'a trop de monde, donc voilà donc soit il se font avancer soit... Après parce qu'on les a habitués comme ça et c'est difficile d'enlever les habitudes des gens »
Apprendre en faisant Savoir trier les urgences Avoir des difficultés à hiérarchiser les motifs	« maintenant on est obligés de demander le motif, des gens qu'on a au téléphone ou en physique, on leur demande le motif de la consult, et c'est nous qui voyons si c'est considéré comme une urgence ou si on reporte à la semaine d'après. Voilà donc ça avant c'était du tout venant, on ne l'avait pas »
Faire des choses variées Vouloir aider Faire des choses qui	« accueil physique, accueil téléphonique, prise de rendez-vous, encaissement, création des dossiers nouveaux patients. Tout ce qui est messages aux médecins, on a des cahiers virtuels maintenant, on marque par médecin, donc le jour qu'il est, quelle secrétaire a mis le message, quel est le patient concerné, ce qu'il veut, ça c'est par jour. Pareil du coup les mails on leur marque sur leur cahier, voir le mail du

dépassent ses attributions	patient, tel date tout ça. On s'occupe aussi de tout ce qui est renouvellement, des kinés qui nous amènent les ordonnances, donc on leur met un mot, et soi il me dit bah "fais le" soit on le fait nous, on a des banettes ou on leur met les ordonnances, les choses à signer »
Faire des choses qui dépassent ses attributions	« l'appel de l'EHPAD. Ca je l'ai pas dit mais à *** y'a pas beaucoup de médecins, donc on a les appels des infirmières, pour des renouvellements de traitements, savoir si ils peuvent passer en visite, savoir si y'a une hospit qui doit être prévue, un INR, etc. Voilà on gère aussi les appels du labo, quand il y a quelque chose de spécial, c'est beaucoup pour les INR, ou vraiment si il y a un bilan hépatique perturbé, ou un truc qui va pas, un D-dimères qui va pas. Les appels des pharmacies, qui sont de plus en plus nombreux mais ça c'est pas ce qu'ils sont victimes des ruptures, de plus en plus de médicaments »
Faire des choses qui dépassent ses attributions	« Souvent quand je pars moi, il y a encore des médecins, donc je revérifie le lendemain matin, la compta de la veille, voila donc on vérifie la compta des 3, 4, 5 ou 6 médecins qui sont là. Donc c'est pas forcément génial parce qu'on a quand même les gens qui continuent à sortir et qu'on doit encaisser, donc des fois ça me pose un peu problème ça. Voilà donc ça, oui après si tout ce qui est factures qui arrivent, on a un compte spécial où on le met au médecin qui doit régler, on lui dit attention facture arrivée tu dois la payer, quand c'est un virement enfin quand c'est hors prélèvement »
Manquer de temps Faire plusieurs choses en même temps Etre dépassée par le téléphone	« faire avancer les rendez-vous. Donc ça c'était horrible parce que bah parce que t'es obligée d'utiliser le standard pendant que tu essayes de joindre l'hôpital eh ben personne peut te joindre. Donc là ils ont quand même embauché une assistante médicale sur qui on a beaucoup délégué les appels, parce que c'était compliqué de se détacher. Donc moi ce que je faisais c'est que je prenais le sans fil, je mettais le numéro des consult' externes, je mettais le haut-parleur pour pas coincer mon standard, et dès que quelqu'un parlait je décrochais le sans fil »
Evolution du métier Manquer de temps pour les patients	« Je trouve que le soin a changé. Et que y avait je pense une empathie différente, mais peut-être qu'ils avaient plus de temps aussi. Il y avait une empathie différente, et un temps accordé aux patients différent de maintenant. Mais c'est faute de choix aussi très certainement, parce que d'un autre côté nous on est obligé de blinder les plannings, et que bah quand tu as un quart d'heure par gens... »
Etre dépassée par le téléphone	« Qui en devient un point de stress »
Ne pas trouver de solution au téléphone	« Donc quand c'est occupé tu rappelles, à sept lignes d'un coup. Et sept lignes, je ne vois pas qui peut les gérer toute seule, même si tu n'es qu'au téléphone ce n'est pas possible »

Trouver des solutions Ne pas trouver de solution au téléphone	« Ça fait 10 ans qu'on cherche des solutions, et les solutions trouvées par rapport à ce qui est offert en technologie, ça s'aggrave je trouve. Du coup on a essayé, ils en sont conscients ils en sont hyper conscients, ils le voient bien, c'est pas qu'on répond pas, c'est juste horrible. Donc la on a essayé de bidouiller un truc où il y a deux lignes qui arrivent, et les cinq autres ça dit votre correspondant est occupé, on essaye... »
Ne pas trouver de solution au téléphone	« Donc en fait ils me déportent le problème, parce que du coup je vais m'occuper de ceux qui sont devant moi, mais ça va continuer à sonner pour les autres, auxquels je répondrais pas, et quand je dis à ma collègue, elle a le même ressenti. »
Trouver des solutions Ne pas trouver de solution au téléphone	« C'est cette charge mentale du téléphone. Mais j'ai pas de solution en fait. Je te promets je le tourne en boucle, je me couche en me disant "qu'est-ce qu'on peut faire ?" et je me lève en disant "j'ai pas de solution". J'en parle, nous en parlons, nous essayons, mais en fait à chaque fois qu'on va trouver quelque chose, vu que la population va augmenter, le nombre de médecins va diminuer, on va avoir une patientèle encore plus importante, et en fait j'ai l'impression que c'est une spirale sans fin, et et franchement une fois je me dis mais qui pourrait avoir une idée ? Voilà et j'en arrive à comprendre certains médecins qui disent, je supprime le téléphone, c'est horrible. »
Etre dépassée par le téléphone	« Mais oui mais du coup tu vois ce qui se passe comme les spé tout ça ils sont sur Doctolib, ils sont injoignables. Et qu'est-ce qu'ils font les gens du coup ? Ils nous appellent nous »

g. Difficultés relationnelles avec les patients

Le tableau suivant détaille les propriétés liées à la catégorie « difficultés relationnelles avec les patients » dans l'entretien 8. {Tableau 90}

Tableau 90 : propriétés de la catégorie "difficultés relationnelles avec les patients" dans l'entretien 8

PROPRIÉTÉ	VERBATIM
Evolution sociétale / démographie médicale Faire face à du manque de respect Faire face à de l'impatience Etre dépassée par le téléphone	« En tous cas j'ai pas ce souvenir. En tous cas ils osaient pas demander un renouvellement, ils prenaient leur rendez-vous et ils venaient pour leur renouvellement. C'était c'était...J'avais pas de cahier de messages, y'avait pas de mail, il y avait pas SISRA, y'avait pas Péricollect, il y avait du courrier donc on était moins dans euh... Je sais pas si ça existe ce mot, mais moins dans l'instantanéité, je sais pas comment dire mais en tout cas je l'avais pas cette impression du tout tout de suite, et d'être débordées quand on ouvrait le téléphone »

Faire face à l'impatience	« On reste sur le médecin traitant. S'il est là tant mieux, s'il est pas là je recommence mon histoire en fait »
Faire face à du manque de respect	« Par contre sur un touriste qui vient et qui est pris le jour même ou le lendemain, presque il se met à genoux devant moi et il me dit merci. Parce que les trois quart ils viennent des déserts médicaux et même sur une urgence ils ont 10 jours d'attente »
Faire face à l'impatience	« beaucoup de demandes par mail. Beaucoup beaucoup de demandes, des renouvellement même si ça fait plus de 6 mois qu'ils sont pas venus, des certif alors que ça fait plus d'un an qu'on les a pas vus pour le sport. Donc tu perds du temps à répondre, expliquer. On a même été obligé de mettre un mot qui dit "Vos mails ne seront pas traités le jour même" parce qu'ils t'envoyaient un mail le matin à 8h et à 9h quand ton téléphone ouvrait ils t'appellent pour savoir pourquoi le médecin avait pas répondu. Tu vois c'est ce que j'appelle l'instantanéité, le tout tout de suite quoi »
Faire face à des patients désagréables Etre professionnelle	« Mais là j'ai quand même droit à "ouais c'est tout le temps occupé"... Ce qui est pas faux parce que du coup... »
Faire face à l'impatience Faire face à l'exigence des patients	« Peut-être maintenant l'exigence, même si j'aime les gens, l'exigence qu'ils ont sur le tout de suite qui n'existe nulle part. Alors j'entends que tu appelles pour de la santé, mais t'appelles un généraliste donc tu vas pas mourir en règle générale. Pis si tu meurs on pourra rien faire pour toi de toutes manières. Mais ce besoin du tout tout de suite... »
Manquer de reconnaissance	« Va voir ailleurs si l'herbe est plus verte, des fois t'as envie de leur dire ça. Et ce côté là par contre sur les touristes, je ne l'ai jamais, je ne l'ai jamais. Quand ils appellent et que je leur dis le jour même, ils me font répéter pour être surs. Et même ils acceptent le lendemain matin. Oui je pense que parfois il se rendent pas compte de la chance qu'ils ont. Parce qu'ils ont jamais vraiment été confrontés à un vrai désert médical. Parce que mine de rien nous on est là, l'hôpital de *** il est là et ça tourne. On a quand même des spés qui sont relativement abordables, et accessibles. Il se rendent pas compte de ce que d'autres peuvent vivre »
Faire face à du manque de respect Faire face à l'impatience	« Et ils arrivent comme des fleurs en disant "je peux parler au Dr *** ?". Euh non, il est en consultation. Donc ils attendent et ils vont voir directement, du coup ça met tout le monde de mauvaise humeur. Et c'est peut-être aussi pour ça le skud qui arrive après. Mais moi je leur dis, je peux pas le faire sortir, il veut attendre il veut attendre, qu'est-ce que vous voulez que je fasse ? Ou alors par exemple quand ils disent, "donnez-moi des nouvelles ou si ça va pas", donc pour eux ouais si le lendemain le traitement a pas fait effet dans la minute, ils reviennent en disant "si mais il m'a dit de revenir". Voila c'est ce côté-là, mais on en revient

	toujours à cette histoire d'instantanéité, de maintenant, de mauvaises habitudes qu'on leur a très certainement données »
Faire face à de l'impatience	« Oui je pense que parfois malheureusement, on a pas le même langage, en tout cas, et que parfois le médecin, nous on a dit non, et le médecin pour s'en débarrasser il a dit oui, et nous on avoir droit genre, tu vois »

h. Professionnalisme

Le tableau suivant détaille les propriétés liées à la catégorie « professionnalisme » dans l'entretien 8. {Tableau 91}

Tableau 91 : propriétés de la catégorie "professionnalisme" dans l'entretien 8

PROPRIÉTÉ	VERBATIM
Faire des choses qui dépassent ses attributions Etre professionnelle	« Donc après on faisait tout à la main, c'est-à-dire les arrêts maladie, y avait rien de dématérialisé, les arrêts maladie, les accidents du travail (...) Ouais on remplissait souvent au moins la partie administrative, puis après il nous mettaient la partie médicale, et après on expliquait : les deux premiers à la sécurité sociale, les deux premiers à la sécurité sociale, le troisième, le quatrième pour l'employeur, selon si c'était un AT ou quoi. C'était les seuls trucs sur lesquels sur l'agenda on pouvait anticiper le rendez-vous d'après, si ils étaient en soins ou en prolongation »
Faire face à des patients désagréables Etre professionnelle	« Mais là j'ai quand même droit à "ouais c'est tout le temps occupé"... Ce qui est pas faux parce que du coup... »

i. Progresser

Le tableau suivant détaille les propriétés liées à la catégorie « progresser » dans l'entretien 8.

{Tableau 92}

Tableau 92 : propriétés de la catégorie "progresser" dans l'entretien 8

PROPRIÉTÉ	VERBATIM
Apprendre en faisant Savoir trier les urgences Avoir des difficultés à hiérarchiser les motifs	« on faisait très peu de régule, je savais même pas ce que c'était, puisque on avait pas tant de blessés qui arrivaient, et quand y en avait un qui arrivait, y avait un médecin qui le prenait tout de suite, donc je savais pas vraiment donner la priorité entre un poignet et un genou, une lux' d'épaule, euh.... Parce qu'il n'y avait pas cette arrivée massive de traumas, j'avais pas vraiment à le gérer »
Apprendre en faisant Savoir trier les urgences Avoir des difficultés à hiérarchiser les motifs	« maintenant on est obligés de demander le motif, des gens qu'on a au téléphone ou en physique, on leur demande le motif de la consult, et c'est nous qui voyons si c'est considéré comme une urgence ou si on reporte à la semaine d'après. Voilà donc ça avant c'était du tout venant, on ne l'avait pas »

j. Qualités personnelles

Le tableau suivant détaille les propriétés liées à la catégorie « qualités personnelles » dans l'entretien 8.

{Tableau 93}

Tableau 93 : propriétés de la catégorie "qualités personnelles" dans l'entretien 8

PROPRIÉTÉ	VERBATIM
Manquer de temps Faire plusieurs choses en même temps	« faire avancer les rendez-vous. Donc ça c'était horrible parce que bah parce que t'es obligée d'utiliser le standard pendant que tu essayes de joindre l'hôpital eh ben personne peut te joindre. Donc là ils ont quand même embauché une assistante médicale sur qui on a beaucoup délégué les appels, parce que c'était compliqué de se

Etre dépassée par le téléphone	détacher. Donc moi ce que je faisais c'est que je prenais le sans fil, je mettais le numéro des consult' externes, je mettais le haut-parleur pour pas coincer mon standard, et dès que quelqu'un parlait je décrochais le sans fil »
Avoir peur des médecins (de leur réaction) Savoir s'adapter Avoir des difficultés à communiquer	« Les médecins comment te dire, il y en a que j'ai du mal à comprendre, après ça vient peut-être de moi aussi. Il y en a vraiment sur les cinq que j'ai à l'année, y'en a 3 vraiment avec qui j'arrive bien à communiquer, ça se passe bien, même quand il y a une erreur aux caisses ou quoi, voilà ça se passe vraiment bien, même quand j'ai un problème j'arrive à aller à les voir, à leur dire et ça se résout. Il y en a deux autres où j'ai plus de mal, parce que je vais me prendre une réflexion, et je vais pas forcément trouver qu'elle est justifiée. Même si maintenant j'ai appris qu'il fallait pas que je le prenne pour moi, que c'était en général mais quand ça tombe sur toi, tu te demandes et du coup je vais aller chercher pourquoi j'ai droit à ça. »
Etre compréhensif	« je me mets aussi à la place des gens : ça sonne ça sonne ça sonne ça sonne ça sonne ça sonne, mais si tu es le septième... Et ça c'est dû à l'évolution des lignes Numéris et ADSL, et ça on a pas le choix en fait, on peut pas revenir en arrière. Donc on a essayé de bidouiller un truc avec des messages qui disent "attention, y'a beaucoup d'appels, y'a de l'attente... Alors moi je suis du coup je suis très patiente, quand j'appelle l'hôpital, je mets mon haut-parleur, et quand quelqu'un parle mais moi aussi des fois j'attends »
Savoir s'adapter Etre flexible	« Ouais c'est ça. Et ce qui est difficile aussi c'est que moi j'en ai 5, avec cinq façon de travailler différentes, et qu'il est parfois important sur certaines choses que les cinq soient d'accord. Et ça les gens l'ont bien compris »
Savoir communiquer	« Donc par contre, ce point négatif là, vraiment grâce à notre infirmière Asalée, qui a instauré ça, c'est une bonne chose. Et on parle quand même de ce problème de téléphone aussi. Donc je pense que c'est continuer à améliorer la communication entre nous »

k. Répercussions personnelles négatives

Le tableau suivant détaille les propriétés liées à la catégorie « répercussions personnelles négatives » dans l'entretien 8. {Tableau 94}

Tableau 94 : propriétés de la catégorie "répercussions personnelles négatives" dans l'entretien 8

PROPRIÉTÉ	VERBATIM
Evolution sociétale / démographie médicale Faire face à du manque de respect Faire face à de l'impatience Etre dépassée par le téléphone	« En tous cas j'ai pas ce souvenir. En tous cas ils osaient pas demander un renouvellement, ils prenaient leur rendez-vous et ils venaient pour leur renouvellement. C'était c'était...J'avais pas de cahier de messages, y'avait pas de mail, il y avait pas SISRA, y'avait pas Péricollect, il y avait du courrier donc on était moins dans euh... Je sais pas si ça existe ce mot, mais moins dans l'instantanéité, je sais pas comment dire mais en tout cas je l'avais pas cette impression du tout tout de suite, et d'être débordées quand on ouvrait le téléphone »
Avoir peur des médecins (de leur réaction) Impacter sa vie personnelle Avoir des difficultés à communiquer	« mais ouais ça m'a eu dérangé, maintenant j'ai plus de recul ça me dérange moins, mais c'est vrai que des fois je rentre le soir, je me dis "pfff j'ai toujours pas compris voilà. Il y a un matin et un jour où ça va super bien se passer, et puis le lendemain je sais pas pourquoi, alors oui peut-être aussi c'est le caractère de la personne. Mais ce qui me rassure ce n'est pas le cas que avec moi, l'assistante elle me le dit aussi, pareil une infirmière Asalée elle me dit pareil, et on a repéré les mêmes euh... pas vraiment problème mais oui problème de comm »

l. Travailler en équipe

Le tableau suivant détaille les propriétés liées à la catégorie « travailler en équipe » dans l'entretien 8. {Tableau 95}

Tableau 95 : propriétés de la catégorie "travailler en équipe" dans l'entretien 8

PROPRIÉTÉ	VERBATIM
Etre dépassée par le téléphone Trouver des solutions	« quand même du téléphone, mais c'était euh, j'avais pas cette impression d'oppression constante que je peux avoir maintenant avec le téléphone. On n'arrive pas à trouver une bonne solution... »

<p>Se sentir dépassée par le téléphone</p> <p>Manquer de temps</p> <p>Trouver des solutions</p>	<p>« on est sur Maia, ils ont instauré donc les rendez-vous par Internet, et ça c'est parti du fait que les gens se plaignent qu'on ne répond jamais. Alors la je peux plus supporter cette phrase alors que ben je suis tout le temps au téléphone. Donc comme je réponds pas eh ben ils viennent. Et vu qu'on privilégie l'accueil physique à l'accueil téléphonique, si t'es en train d'encaisser quelqu'un, ou de récupérer sa carte vitale ou de créer son dossier eh ben tu réponds pas. Il faudrait presque que selon les jours, surtout le lundi, parce que ils vont tous mourir après le week-end, qu'il y ait quelqu'un qui fasse que du téléphone. Mais on a pas les locaux pour ça, et voilà donc j'ai quand même l'impression d'être submergée par ce téléphone. Et qu'on arrive pas à trouver une solution, et je sais même pas si il y en a en fait »</p>
<p>Avoir peur des médecins (de leur réaction)</p> <p>Savoir s'adapter</p> <p>Avoir des difficultés à communiquer</p>	<p>« Les médecins comment te dire, il y en a que j'ai du mal à comprendre, après ça vient peut-être de moi aussi. Il y en a vraiment sur les cinq que j'ai à l'année, y'en a 3 vraiment avec qui j'arrive bien à communiquer, ça se passe bien, même quand il y a une erreur aux caisses ou quoi, voilà ça se passe vraiment bien, même quand j'ai un problème j'arrive à aller à les voir, à leur dire et ça se résout. Il y en a deux autres où j'ai plus de mal, parce que je vais me prendre une réflexion, et je vais pas forcément trouver qu'elle est justifiée. Même si maintenant j'ai appris qu'il fallait pas que je le prenne pour moi, que c'était en général mais quand ça tombe sur toi, tu te demandes et du coup je vais aller chercher pourquoi j'ai droit à ça. »</p>
<p>Avoir peur des médecins (de leur réaction)</p> <p>Impacter sa vie personnelle</p> <p>Avoir des difficultés à communiquer</p>	<p>« mais ouais ça m'a eu dérangé, maintenant j'ai plus de recul ça me dérange moins, mais c'est vrai que des fois je rentre le soir, je me dis "pfff j'ai toujours pas compris voilà. Il y a un matin et un jour où ça va super bien se passer, et puis le lendemain je sais pas pourquoi, alors oui peut-être aussi c'est le caractère de la personne. Mais ce qui me rassure ce n'est pas le cas que avec moi, l'assistante elle me le dit aussi, pareil une infirmière Asalée elle me dit pareil, et on a repéré les mêmes euh... pas vraiment problème mais oui problème de comm »</p>
<p>Trouver des solutions</p> <p>Ne pas trouver de solution au téléphone</p>	<p>« Ça fait 10 ans qu'on cherche des solutions, et les solutions trouvées par rapport à ce qui est offert en technologie, ça s'aggrave je trouve. Du coup on a essayé, ils en sont conscients ils en sont hyper conscients, il le voient bien, c'est pas qu'on répond pas, c'est juste horrible. Donc la on a essayé de bidouiller un truc où il y a deux lignes qui arrivent, et les cinq autres ça dit votre correspondant est occupé, on essaye... »</p>
<p>Trouver des solutions</p> <p>Ne pas trouver de solution au téléphone</p>	<p>« C'est cette charge mentale du téléphone. Mais j'ai pas de solution en fait. Je te promets je le tourne en boucle, je me couche en me disant "qu'est-ce qu'on peut faire ?" et je me lève en disant "j'ai pas de solution". J'en parle, nous en parlons, nous essayons, mais en fait à chaque fois qu'on va trouver</p>

	quelquechose, vu que la population va augmenter, le nombre de médecins va diminuer, on va avoir une patientèle encore plus importante, et en fait j'ai l'impression que c'est une spirale sans fin, et et franchement une fois je me dis mais qui pourrait avoir une idée ? Voilà et j'en arrive à comprendre certains médecins qui disent, je supprime le téléphone, c'est horrible. »
Entente d'équipe Travail d'équipe Savoir communiquer	« quand même maintenant pas depuis juillet, une réunion par mois, pour justement poser ça avec l'assistante médicale, les deux secrétaires, les médecins, pour évoquer tout ça. Donc avoir des temps dédiés, parce qu'entre deux portes ça marche pas en fait »

m. Modèle explicatif représentant le vécu de la secrétaire 8

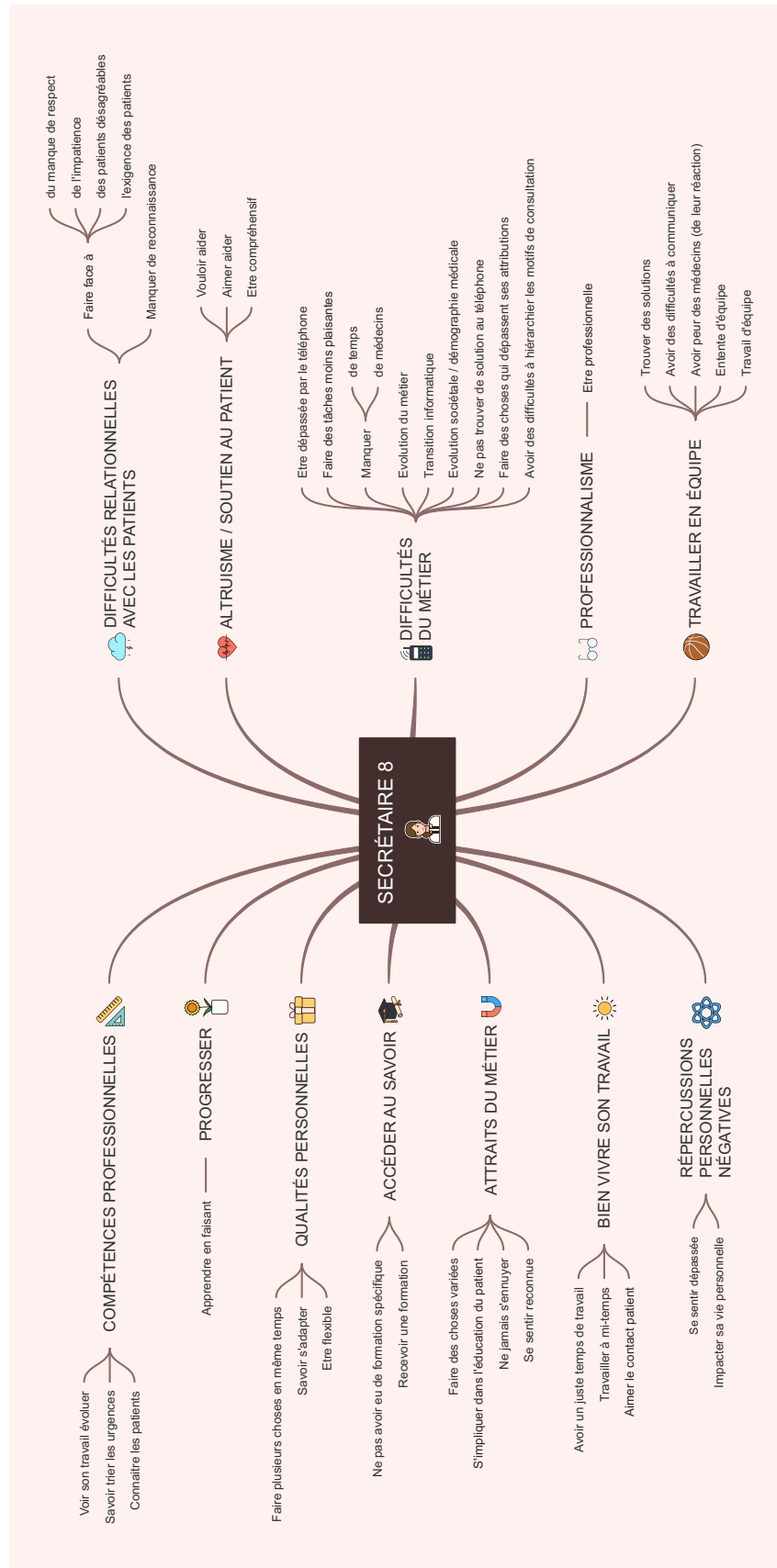


Figure 8 : modèle explicatif représentant le vécu de la secrétaire 8

9. Résultats de l'entretien 9

Dans les suites de l'analyse du neuvième entretien, les catégories suivantes se sont dégagées : « accéder au savoir » ; « altruisme / soutien au patient » ; « attraits du métier » ; « bien vivre son travail » ; « compétences professionnelles » ; « devoir / avoir besoin de travailler » ; « difficultés du métier » ; « difficultés relationnelles avec les patients » ; « professionnalisme » ; « progresser » ; « qualités personnelles » ; « répercussions personnelles négatives » ; « travailler en équipe »

a. Accéder au savoir

Le tableau suivant détaille les propriétés liées à la catégorie « accéder au savoir » dans l'entretien 9. {Tableau 96}

Tableau 96 : propriétés de la catégorie "accéder au savoir" dans l'entretien 9

PROPRIÉTÉ	VERBATIM
Envisager de changer de métier Recevoir une formation	« je suis en reconversion professionnelle j'étais dans l'hôtellerie restauration, et du coup j'ai fait ma reconversion il y a 4, 5, 6 ans. Donc j'ai fait une formation qui a duré 7 mois et du coup après j'ai eu un titre professionnel pour exercer le métier »
Avoir de l'expérience Avoir eu des expériences Etre expérimentée	« j'étais dans un hôpital, enfin, une clinique j'ai fait des stages là-bas après j'ai été embauchée là-bas et donc du coup j'ai fait plusieurs secrétariat différents au tout début quand on commence, on nous met à droite et à gauche, on ne connaît pas grand-chose »
Avoir eu des expériences	« Donc médecine interne, gastro, pneumo, chir dig, euh j'ai fait quoi d'autre ? Maternité pédiatrie. Voilà je crois que c'est ça. Et du coup après moi j'étais secrétaire de deux chirurgiens digestifs et donc ça, ça a duré je sais pas 1 an, 1 an et demi, et après on a déménagé et j'étais secrétaire en maternité pédiatrie »
Recevoir une formation Etre efficace	« Greta, et c'était financé par Pôle Emploi parce que j'étais en reconversion, et ouais ça a duré sept mois mais ça aurait pu durer deux mois, parce qu'il y avait plein de matières qui n'étaient pas vraiment nécessaire. Tout ce qui est accueil j'avais déjà fait de ma formation en BTS responsable hébergement. L'anglais j'avais été deux ans à ***, donc j'étais là mais euh... J'avais peut-être besoin de bureautique et de terminologie médicale »

Avoir appris sur le terrain Apprendre en faisant	« Non c'est quand même ce qu'on m'a dit au cabinet, j'étais perdue au début. Je me disais voilà qu'est-ce qu'il faut qu'on voit ? Qu'on voit pas ? Et globalement les choses très graves, y'en a peu en cabinet médical »
---	---

b. Altruisme / soutien au patient

Le tableau suivant détaille les propriétés liées à la catégorie « altruisme / soutien au patient » dans l'entretien 9. {Tableau 97}

Tableau 97 : propriétés de la catégorie "altruisme / soutien au patient" dans l'entretien 9

PROPRIÉTÉ	VERBATIM
Vouloir aider Assister les médecins	« Sinon je peux "assister" le docteur, surtout l'hiver pour faire les radios, à mettre le patient en salle, le déshabiller, l'allonger, machin après c'est pas moi qui fait les radios mais par exemple la elle faisait une suture, elle me demande un peu de matériel. Donc voilà c'est pas de l'assistantat vraiment, parce que... Mais j'aide un petit peu quoi, sur la radio, quand il y a besoin, en fait je les avance sur certaines choses quand il y a besoin, voilà c'est le principal de mes journées. Je prends les rendez-vous, et je fais de la facturation »
Aimer le contact patient Etre proche des autres	« Euh... le lien avec les patients du coup, qui me posaient 36.000 questions, et moi qui vient de la ville, j'étais là pourquoi ils me posent toutes ces questions, j'étais un peu euh... je comprenais pas trop la proximité des gens. Mais en fait du coup maintenant c'est ce que c'est ce que j'aime en fait c'est de les tutoyer, d'être intime avec eux, dans le sens ou je prends des nouvelles... »
Entente d'équipe Etre proche des autres	« Oui je pense que c'est la chose que je préfère. Et aussi le lien avec mes docteurs du coup, que j'avais aussi à l'hôpital avec mes deux chirurgiens. Mais la j'ai l'impression d'avoir un vrai lien avec mes docteurs, et ça c'est génial... »
Faire de son mieux Vouloir aider Aimer aider Aimer le contact patient Etre proche des autres	« juste le fait qu'on me dise merci à la fin de la journée voilà je me dis bon je tiens toujours à ce que mon travail soit bien fait, je suis un peu trop je pense perfectionniste et je voudrais toujours que ce soit bien et tout, je fais toujours mon maximum dans la journée pour que tout le monde soit satisfait entre patients et docteurs. Bon bah des fois ça marche pas, mais ouais j'aime bien ce lien avec le docteur et avec le patient. En fait, moi ce que j'aime c'est rendre service donc je me suis rendu compte que j'aimais vraiment ça, avant j'étais dans l'hôtellerie-restauration donc je rendais quelque part un service aussi, c'est ça que j'aime dans ce métier »

Savoir dire non Vouloir aider	« Globalement ce que j'aime pas c'est refuser des patients, parce que du coup je me mets à la place des gens, je me dis ils ont besoin qu'on les voit, mais on peut pas voir tout le monde, les docteurs sont humains, ils ont aussi leurs quotas »
-------------------------------------	---

c. Attrait du métier

Le tableau suivant détaille les propriétés liées à la catégorie « attrait du métier » dans l'entretien 9.
{Tableau 98}

Tableau 98 : propriétés de la catégorie "attrait du métier" dans l'entretien 9

PROPRIÉTÉ	VERBATIM
Ne jamais s'ennuyer Etre toujours occupée	« Mes amplitudes horaires bah je commence à 8h30, 12h, 14h-18h. Sauf que ben y'a des médecins qui consultent encore donc je reste jusqu'à la fin. Donc on finit toujours plus tard. Voilà j'ai fini à 18h parce qu'elle partait à 17h quoi mais sinon avant-hier j'ai fini à 19h (...) Oui je fais la caisse donc j'attends que tous les paiements soient faits pour partir. Et le téléphone c'est jusqu'à 18h et puis après ben j'attends que ça se finisse. Des fois c'est un peu long, mais c'est pas grave »
Faire des choses variées	« Ben les tâches euh, prise de rendez-vous, classement des courriers, facturation, je passe la carte vitale, je fais le règlement. Quand le patient arrive, je l'accueille, je lui dis d'aller en salle d'attente... »
S'impliquer dans l'éducation du patient Demander de l'aide Etre professionnelle	« Ah oui oui, donc les demandes des patients qui sont hors consultation, des suivis, ils savent pas pour leur infection urinaire ce qu'il doivent faire, beaucoup de questions, beaucoup de voila. Ca c'est beaucoup de travail parce que du coup à chaque fois il faut que je demande au docteur, et après que je recontacte le patient, enfin c'est ce qu'ils aiment bien aussi les patients, c'est qu'il y a une secrétaire qui est la pour répondre à leur demande. Donc ils ont beaucoup de demandes, forcément. Si on leur laisse le choix, ils préfèrent fonctionner comme ça, donc ça fait pas mal de taf »
Ne jamais s'ennuyer Etre toujours occupée	« Ben après quand y'a trois médecins qui consultent en même temps c'est sport, mais moi j'aime ça. Par exemple y'avait qu'un médecin aujourd'hui, c'est long quoi. Mais après des fois ils sont deux, des fois ils sont trois »
Avoir une relation privilégiée avec les patients	« Un vrai lien et qui du coup me change de *** où on connaît pas du tout les patients. Bon après j'étais à l'hôpital donc forcément... »

d. *Bien vivre son travail*

Le tableau suivant détaille les propriétés liées à la catégorie « bien vivre son travail » dans l'entretien 9. {Tableau 99}

Tableau 99 : propriétés de la catégorie "bien vivre son travail" dans l'entretien 9

PROPRIÉTÉ	VERBATIM
Aimer son travail Avoir une bonne qualité de vie au travail Etre épanouie	« Ah non non, je suis tellement bien maintenant, que, ouais, je partirais pas quoi. Après la vie tu sais pas de quoi elle peut être faite mais en tous cas c'est la première fois que je me sens bien au travail, ça fait quatre ans que j'y suis. Normalement je dure deux ans dans mon travail, quoi donc au bout de deux ans j'avais fait le tour et j'avais besoin de changer, là c'est bien parce qu'il y a une saison, donc c'est différent tout au long de l'année »
Ne pas ressentir de stress Etre organisée Privilegier l'accueil physique	« Ah ben moi y'a plein d'appels ou je réponds pas mais je me stresse pas pour ça. Des fois y a le docteur est à côté de moi il me dit "bah tu réponds pas ?" et je dis "ben non je suis en train de faire plein de choses". Donc tant pis, je priorise celui qui est devant moi, ça sert à quoi que je décroche, que je lui dise d'attendre, pis après j'ai un autre appel en double appel. Ben non en fait, du coup je me stresse pas pour ça, je me dis qu'il rappellera. Je veux dire, je suis seule, je peux que faire les choses les unes après les autres, donc je les fais dans l'ordre que je pense être bon »
Aimer le contact patient Etre proche des autres	« Euh.... le lien avec les patients du coup, qui me posaient 36.000 questions, et moi qui vient de la ville, j'étais là pourquoi ils me posent toutes ces questions, j'étais un peu euh... je comprenais pas trop la proximité des gens. Mais en fait du coup maintenant c'est ce que c'est ce que j'aime en fait c'est de les tutoyer, d'être intime avec eux, dans le sens ou je prends des nouvelles... »
Faire de son mieux Vouloir aider Aimer aider Aimer le contact patient Etre proche des autres	« juste le fait qu'on me dise merci à la fin de la journée voilà je me dis bon je tiens toujours à ce que mon travail soit bien fait, je suis un peu trop je pense perfectionniste et je voudrais toujours que ce soit bien et tout, je fais toujours mon maximum dans la journée pour que tout le monde soit satisfait entre patients et docteurs. Bon bah des fois ça marche pas, mais ouais j'aime bien ce lien avec le docteur et avec le patient. En fait, moi ce que j'aime c'est rendre service donc je me suis rendu compte que j'aimais vraiment ça, avant j'étais dans l'hôtellerie-restauration donc je rendais quelque part un service aussi, c'est ça que j'aime dans ce métier »

e. *Compétences professionnelles*

Le tableau suivant détaille les propriétés liées à la catégorie « compétences personnelles » dans l'entretien 9. {Tableau 100}

Tableau 100 : propriétés de la catégorie "compétences professionnelles" dans l'entretien 9

PROPRIÉTÉ	VERBATIM
Avoir de l'expérience Avoir eu des expériences Etre expérimentée	« j'étais dans un hôpital, enfin, une clinique j'ai fait des stages là-bas après j'ai été embauchée là-bas et donc du coup j'ai fait plusieurs secrétariat différents au tout début quand on commence, on nous met à droite et à gauche, on ne connaît pas grand-chose »
Savoir trier les motifs urgents Demander de l'aide	« Oui les choses qu'il faut voir le plus rapidement, les infections urinaires, les otites, la traumatologie, les sutures tout ça. Le cœur quand même ! Mais la fois ou on a eu un infarctus vraiment, le gars a fait comprendre qu'il était vraiment pas bien et du coup il a été vu très rapidement. Après la dernière fois j'ai eu un malaise, je savais pas trop quoi faire donc je suis allée voir le docteur, et voilà, j'arrive quand même à voir ce qui est important ou grave »

f. *Devoir / avoir besoin de travailler*

Le tableau suivant détaille les propriétés liées à la catégorie « difficultés relationnelles avec les patients » dans l'entretien 9. {Tableau 101}

Tableau 101 : propriétés de la catégorie "devoir / avoir besoin de travailler" dans l'entretien 9

PROPRIÉTÉ	VERBATIM
Obtenir un poste	« Ouais et du coup je lui ai demandé si au cabinet ils cherchaient pas une secrétaire. Elle m'a dit que oui, donc elle a fait passer mon CV et tout ça, et du coup le docteur m'a rappelé, et du coup j'ai démissionné très rapidement, et je suis venue ici très rapidement »
Obtenir un poste	« j'avais très envie en voyant les cabinets médicaux ici, je me disais "oh j'aimerais trop bosser la un jour", ce serait trop cool, la montagne plus mon travail. Et voilà j'ai sauté le pas il y a 4 ans »

g. Difficultés du métier

Le tableau suivant détaille les propriétés liées à la catégorie « difficultés du métier » dans l'entretien 9. {Tableau 102}

Tableau 102 : propriétés de la catégorie "difficultés du métier" dans l'entretien 9

PROPRIÉTÉ	VERBATIM
Faire des choses moins plaisantes	« je suis restée 3 mois et j'ai pas du tout aimé le système, parce que c'était beaucoup de médecins, 5 secrétaires pour une trentaine de médecins qui tournaient, des tâches qui étaient assez coupées, donc soit du téléphone toute la journée, soit du scan toute la journée, soit de la consult toute la journée, donc très très très répétitif, horrible. Huit heures de scan je vois pas l'intérêt, donc voilà »
Travailler dans une grande structure Envisager de changer de métier Perdre le côté "humain" du métier	« les relations avec le personnel, les infirmiers, je trouvais ça super cool, mais du coup c'était mieux dans la petite clinique qu'on avait, c'était beaucoup plus humain, et là j'ai perdu l'humain dans la grosse structure, et du coup ça me plaisait plus du tout et je me suis dit waouh faut vite que je m'en aille »
Voir son travail évoluer Travail d'équipe	« y'a trois médecins, y'en a une 3ème qui est arrivée. L'hiver ils sont quatre à tourner en ce moment. Maintenant on va voir des internes, des externes, ça fait du monde donc ça c'est cool, c'est ça que j'aime il y a souvent du monde »
Etre dépassée par son téléphone Faire de son mieux	« Après c'est sur ça me saoule de voir qu'il y a plein d'appels en absence, mais qu'est-ce que je peux y faire ? Je suis une personne donc... »
Savoir dire non Vouloir aider	« Globalement ce que j'aime pas c'est refuser des patients, parce que du coup je me mets à la place des gens, je me dis ils ont besoin qu'on les voit, mais on peut pas voir tout le monde, les docteurs sont humains, ils ont aussi leurs quotas »
Avoir des difficultés à hiérarchiser les motifs de consultation	« combien on va avoir de téléphone, qui va être malade aujourd'hui, donc c'était très dur à gérer. Maintenant aujourd'hui on avait pas un truc libre mais on a pris tout le monde, et voilà fin après j'essaie de faire sur la semaine prochaine, mais moi j'aimerais bien bah qu'on essaie de voir les gens comme ils le veulent eux »
Avoir un rôle tampon	« Ouais ça c'est la partie un peu plus dure. Mais du coup, les patients, ils sont plus souples avec le docteur qu'avec la secrétaire, mais du coup moi je prends pas mal en fait du patient, et une fois qu'il est avec le docteur eh ben il est tout doux... »

h. Difficultés relationnelles avec les patients

Le tableau suivant détaille les propriétés liées à la catégorie « difficultés relationnelles avec les patients » dans l’entretien 9. {Tableau 103}

Tableau 103 : propriétés de la catégorie "difficultés relationnelles avec les patients" dans l'entretien 9

PROPRIÉTÉ	VERBATIM
<p>Garder son calme</p> <p>Gérer ses émotions</p> <p>Ne pas se laisser dépasser</p> <p>Prendre les choses à coeur</p> <p>Ne plus supporter les patients</p>	<p>« j'ai des moments où ça me saoule, ou ça m'agace, j'aime pas les gens, c'est arrivé là ces dernier jours car l'autre secrétaire est en vacances donc du coup j'ai du faire tous les jours et du coup c'était assez dur et lourd. Donc ouais des fois j'en ai marre, les gens me saoulent, je les supporte plu, ça arrive hein !</p> <p>Mais les trois quarts du temps j'essaye de voir le positif, je pense aux petits patients que j'aime bien et je me dis faut pas que je me laisse embuer par les deux qui m'ont saoulée dans la journée. MAIS, les deux qui m'ont saoulée dans la journée, je le prends quand même très à coeur... »</p>
<p>Faire face à l'agressivité des patients</p> <p>Se sentir agressée</p> <p>Impacter sa vie personnelle</p> <p>Ne pas se sentir soutenue</p>	<p>« Ouais les agressions par exemple, j'en ai eu une en novembre dernier, je l'ai très mal vécue, du coup je suis allée voir le docteur pour qu'il m'aide, il est pas venu tout de suite, du coup ça a un peu dégénéré, du coup moi après j'étais pas bien pendant plusieurs jours, donc j'ai décidé d'avoir un psy... »</p>
<p>Faire face à du manque de respect</p> <p>Garder son calme</p> <p>S'affirmer / se faire respecter</p>	<p>« Donc ça ça a quand même été un peu dur. Après autre chose qui est un peu dur c'est les conflits, j'ai beaucoup de mal avec le conflit, parce que j'aime pas ça, et du coup je suis des fois obligée, je me sens obligée de rentrer dans un conflit avec les patients, donc là j'y suis rentrée quelques fois ces derniers jours, et j'essaye de me dire faut que je change, parce que je peux pas être comme ça, et c'est pas mon but de rentrer en conflit avec le patient, mais je supporte très mal le manque de respect, et du coup vu qu'avant j'étais quelqu'un de réservé, et que je me laissais un peu marcher dessus, je peux enfin dire "Là stop on arrête", donc je le dis. Des fois je le dis un peu sèchement, et voilà, ça j'aimerais peut-être un peu changer »</p>
<p>Faire face à du manque de respect</p> <p>S'affirmer / se faire respecter</p>	<p>« Ouais pour moi c'est intolérable, du coup si on me parle mal, si on me parle trop fort, maintenant j'arrive à remettre les gens à leur place. Mais je me dis, je suis quand même un peu rude... Mais je pense que certains ont besoin »</p>

i. Professionnalisme

Le tableau suivant détaille les propriétés liées à la catégorie « professionnalisme » dans l'entretien 9.
{Tableau 104}

Tableau 104 : propriétés de la catégorie "professionnalisme" dans l'entretien 9

PROPRIÉTÉ	VERBATIM
Recevoir une formation Etre efficace	« Greta, et c'était financé par Pôle Emploi parce que j'étais en reconversion, et ouais ça a duré sept mois mais ça aurait pu durer deux mois, parce qu'il y avait plein de matières qui n'étaient pas vraiment nécessaire. Tout ce qui est accueil j'avais déjà fait de ma formation en BTS responsable hébergement. L'anglais j'avais été deux ans à ***, donc j'étais là mais euh... J'avais peut-être besoin de bureautique et de terminologie médicale »
S'impliquer dans l'éducation du patient Demander de l'aide Etre professionnelle	« Ah oui oui, donc les demandes des patients qui sont hors consultation, des suivis, ils savent pas pour leur infection urinaire ce qu'il doivent faire, beaucoup de questions, beaucoup de voila. Ca c'est beaucoup de travail parce que du coup à chaque fois il faut que je demande au docteur, et après que je recontacte le patient, enfin c'est ce qu'ils aiment bien aussi les patients, c'est qu'il y a une secrétaire qui est là pour répondre à leur demande. Donc ils ont beaucoup de demandes, forcément. Si on leur laisse le choix, ils préfèrent fonctionner comme ça, donc ça fait pas mal de taf »
Etre consciencieuse S'impliquer dans son travail	« Elle me dit "bah prenez le téléphone", donc je lui ai répondu "ben non je suis en train de faire plein de choses en même temps, je vais pas prendre le téléphone, vous partirez jamais. Donc je vous libère et ensuite je prendrai le téléphone. J'ai un docteur il aime pas trop que je fasse ça mais bon, moi je... c'est comme ça." Il faut bien que je réponde, mais un appel ça peut durer une minute comme ça peut durer 10 minutes, donc je vais pas bloquer une personne parce que je suis au téléphone. Y'a des gens qui ont besoin d'être écoutés au téléphone, donc je prends le temps et puis tant pis pour le prochain quoi. Je sais pas, c'est ce que je pense être bien »
Etre dépassée par son téléphone Faire de son mieux	« Après c'est sur ça me saoule de voir qu'il y a plein d'appels en absence, mais qu'est-ce que je peux y faire ? Je suis une personne donc... »
Faire de son mieux Vouloir aider Aimer aider Aimer le contact	« juste le fait qu'on me dise merci à la fin de la journée voilà je me dis bon je tiens toujours à ce que mon travail soit bien fait, je suis un peu trop je pense perfectionniste et je voudrais toujours que ce soit bien et tout, je fais toujours mon maximum dans la journée pour que tout le monde soit satisfait entre patients et

<p>patient Être proche des autres</p>	<p>docteurs. Bon bah des fois ça marche pas, mais ouais j'aime bien ce lien avec le docteur et avec le patient. En fait, moi ce que j'aime c'est rendre service donc je me suis rendu compte que j'aimais vraiment ça, avant j'étais dans l'hôtellerie-restauration donc je rendais quelque part un service aussi, c'est ça que j'aime dans ce métier »</p>
<p>Garder son calme Gérer ses émotions Ne pas se laisser dépasser Prendre les choses à coeur Ne plus supporter les patients</p>	<p>« j'ai des moments où ça me saoule, ou ça m'agace, j'aime pas les gens, c'est arrivé là ces dernier jours car l'autre secrétaire est en vacances donc du coup j'ai du faire tous les jours et du coup c'était assez dur et lourd. Donc ouais des fois j'en ai marre, les gens me saoulent, je les supporte plu, ça arrive hein ! Mais les trois quarts du temps j'essaye de voir le positif, je pense aux petits patients que j'aime bien et je me dis faut pas que je me laisse embuer par les deux qui m'ont saoulée dans la journée. MAIS, les deux qui m'ont saoulée dans la journée, je le prends quand même très à coeur... »</p>
<p>Savoir trier les motifs urgents Demander de l'aide</p>	<p>« Oui les choses qu'il faut voir le plus rapidement, les infections urinaires, les otites, la traumatologie, les sutures tout ça. Le cœur quand même ! Mais la fois ou on a eu un infarctus vraiment, la gars a fait comprendre qu'il était vraiment pas bien et du coup il a été vu très rapidement. Après la dernière fois j'ai eu un malaise, je savais pas trop quoi faire donc je suis allée voir le docteur, et voila, j'arrive quand même à voir ce qui est important ou grave »</p>
<p>Faire face à du manque de respect Garder son calme S'affirmer / se faire respecter</p>	<p>« Donc ça ça a quand même été un peu dur. Après autre chose qui est un peu dur c'est les conflits, j'ai beaucoup de mal avec le conflit, parce que j'aime pas ça, et du coup je suis des fois obligée, je me sens obligée de rentrer dans un conflit avec les patients, donc là j'y suis rentrée quelques fois ces derniers jours, et j'essaye de me dire faut que je change, parce que je peux pas être comme ça, et c'est pas mon but de rentrer en conflit avec le patient, mais je supporte très mal le manque de respect, et du coup vu qu'avant j'étais quelqu'un de réservé, et que je me laissais un peu marcher dessus, je peux enfin dire "Là stop on arrête", donc je le dis. Des fois je le dis un peu sèchement, et voilà, ça j'aimerais peut-être un peu changer »</p>

j. Progresser

Le tableau suivant détaille les propriétés liées à la catégorie « progresser » dans l’entretien 9.

{Tableau 105}

Tableau 105 : propriétés de la catégorie "progresser" dans l'entretien 9

PROPRIÉTÉ	VERBATIM
Faire des erreurs	« Non je la prends à la fin parce que les cotations varient tout le temps, donc j'attends de savoir ce que le docteur a fait. Parce que des fois je le fais, je passe la carte vitale et c'est pas ça, donc il faut que j'annule et que je recommence. Euh oui parce que vu qu'on a la radio, tout ça, donc je sais jamais si il va faire une radio, si il va faire de la cryo, on fait plusieurs choses donc, moi je sais pas ce qu'il va se passer pendant la consult. »
Avoir appris sur le terrain Apprendre en faisant	« Non c'est quand même ce qu'on m'a dit au cabinet, j'étais perdue au début. Je me disais voilà qu'est-ce qu'il faut qu'on voit ? Qu'on voit pas ? Et globalement les choses très graves, y'en a peu en cabinet médical »
Faire face à du manque de respect Garder son calme S'affirmer / se faire respecter	« Donc ça ça a quand même été un peu dur. Après autre chose qui est un peu dur c'est les conflits, j'ai beaucoup de mal avec le conflit, parce que j'aime pas ça, et du coup je suis des fois obligée, je me sens obligée de rentrer dans un conflit avec les patients, donc là j'y suis rentrée quelques fois ces derniers jours, et j'essaye de me dire faut que je change, parce que je peux pas être comme ça, et c'est pas mon but de rentrer en conflit avec le patient, mais je supporte très mal le manque de respect, et du coup vu qu'avant j'étais quelqu'un de réservé, et que je me laissais un peu marcher dessus, je peux enfin dire "Là stop on arrête", donc je le dis. Des fois je le dis un peu sèchement, et voilà, ça j'aimerais peut-être un peu changer »
Faire face à du manque de respect S'affirmer / se faire respecter	« Ouais pour moi c'est intolérable, du coup si on me parle mal, si on me parle trop fort, maintenant j'arrive à remettre les gens à leur place. Mais je me dis, je suis quand même un peu rude... Mais je pense que certains ont besoin »

k. Qualités personnelles

Le tableau suivant détaille les propriétés liées à la catégorie « qualités personnelles » dans l'entretien 9. {Tableau 106}

Tableau 106 : propriétés de la catégorie "qualités personnelles" dans l'entretien 9

PROPRIÉTÉ	VERBATIM
Ne pas ressentir de stress Etre organisée Privilégier l'accueil physique	« Ah ben moi y'a plein d'appels ou je réponds pas mais je me stresse pas pour ça. Des fois y a le docteur est à côté de moi il me dit "bah tu réponds pas ?" et je dis "ben non je suis en train de faire plein de choses". Donc tant pis, je priorise celui qui est devant moi, ça sert à quoi que je décroche, que je lui dise d'attendre, pis après j'ai un autre appel en double appel. Ben non en fait, du coup je me stresse pas pour ça, je me dis qu'il rappellera. Je veux dire, je suis seule, je peux que faire les choses les unes après les autres, donc je les fais dans l'ordre que je pense être bon »
Etre consciencieuse S'impliquer dans son travail	« Elle me dit "bah prenez le téléphone", donc je lui ai répondu "ben non je suis en train de faire plein de choses en même temps, je vais pas prendre le téléphone, vous partirez jamais. Donc je vous libère et ensuite je prendrai le téléphone. J'ai un docteur il aime pas trop que je fasse ça mais bon, moi je... c'est comme ça." Il faut bien que je réponde, mais un appel ça peut durer une minute comme ça peut durer 10 minutes, donc je vais pas bloquer une personne parce que je suis au téléphone. Y'a des gens qui ont besoin d'être écoutés au téléphone, donc je prends le temps et puis tant pis pour le prochain quoi. Je sais pas, c'est ce que je pense être bien »
Garder son calme Gérer ses émotions Ne pas se laisser dépasser Prendre les choses à coeur Ne plus supporter les patients	« j'ai des moments où ça me saoule, ou ça m'agace, j'aime pas les gens, c'est arrivé là ces dernier jours car l'autre secrétaire est en vacances donc du coup j'ai du faire tous les jours et du coup c'était assez dur et lourd. Donc ouais des fois j'en ai marre, les gens me saoulent, je les supporte plu, ça arrive hein ! Mais les trois quarts du temps j'essaye de voir le positif, je pense aux petits patients que j'aime bien et je me dis faut pas que je me laisse embuer par les deux qui m'ont saoulée dans la journée. MAIS, les deux qui m'ont saoulée dans la journée, je le prends quand même très à coeur... »

I. Répercussions personnelles négatives

Le tableau suivant détaille les propriétés liées à la catégorie « répercussions personnelles négatives » dans l'entretien 9. {Tableau 107}

Tableau 107 : propriétés de la catégorie "répercussions personnelles négatives" dans l'entretien 9

PROPRIÉTÉ	VERBATIM
Manquer de reconnaissance	« “mais t’es sure ? tu vas pas t’ennuyer la-bas ? tu vas faire quoi ? secrétaire médicale de généraliste” »
Garder son calme Gérer ses émotions Ne pas se laisser dépasser Prendre les choses à coeur Ne plus supporter les patients	« j’ai des moments où ça me saoule, ou ça m’agace, j’aime pas les gens, c’est arrivé là ces dernier jours car l’autre secrétaire est en vacances donc du coup j’ai du faire tous les jours et du coup c’était assez dur et lourd. Donc ouais des fois j’en ai marre, les gens me saoulent, je les supporte plu, ça arrive hein ! Mais les trois quarts du temps j’essaye de voir le positif, je pense aux petits patients que j’aime bien et je me dis faut pas que je me laisse embuer par les deux qui m’ont saoulée dans la journée. MAIS, les deux qui m’ont saoulée dans la journée, je le prends quand même très à coeur... »
Faire face à l'agressivité des patients Se sentir agressée Impacter sa vie personnelle	« Ouais les agressions par exemple, j'en ai eu une en novembre dernier, je l'ai très mal vécue, du coup je suis allée voir le docteur pour qu'il m'aide, il est pas venu tout de suite, du coup ça a un peu dégénéré, du coup moi après j'étais pas bien pendant plusieurs jours, donc j'ai décidé d'avoir un psy... »

m. Travailler en équipe

Le tableau suivant détaille les propriétés liées à la catégorie « travailler en équipe » dans l'entretien 9. {Tableau 108}

Tableau 108 : propriétés de la catégorie "travailler en équipe" dans l'entretien 9

PROPRIÉTÉ	VERBATIM
Voir son travail évoluer Travail d'équipe	« y'a trois médecins, y'en a une 3ème qui est arrivée. L'hiver ils sont quatre à tourner en ce moment. Maintenant on va voir des internes, des externes, ça fait du monde donc ça c'est cool, c'est ça que j'aime il y a souvent du monde »
Entente d'équipe Etre proche des autres	« Oui je pense que c'est la chose que je préfère. Et aussi le lien avec mes docteurs du coup, que j'avais aussi à l'hôpital avec mes deux chirurgiens. Mais la j'ai l'impression d'avoir un vrai lien avec mes docteurs, et ça c'est génial... »
Faire face à l'agressivité des patients Se sentir agressée Impacter sa vie personnelle Ne pas se sentir soutenue	« Ouais les agressions par exemple, j'en ai eu une en novembre dernier, je l'ai très mal vécue, du coup je suis allée voir le docteur pour qu'il m'aide, il est pas venu tout de suite, du coup ça a un peu dégénéré, du coup moi après j'étais pas bien pendant plusieurs jours, donc j'ai décidé d'avoir un psy... »
Ne pas se sentir soutenue	« Et du coup ben après ce patient, j'ai voulu ne plus jamais le voir de ma vie, parce que j'étais vraiment genre, je voulais vraiment plus le voir. Mais du coup, vu qu'on suivait son fils, on a été obligé de le voir, continuer de le croiser et du coup voilà c'était un peu compliqué de voir que le docteur a accepté de le revoir, et que moi en fait j'avais pas de (...) Ouais c'est ça. Mais maintenant ça va beaucoup mieux, j'arrive à le voir, lui parler, faire comme si tout allait bien. Mais ça m'a marquée quoi, je m'en souviens encore, la date, le mois de novembre, mais maintenant je suis passée au-delà de ça »

n. *Modèle explicatif représentant le vécu de la secrétaire 9*

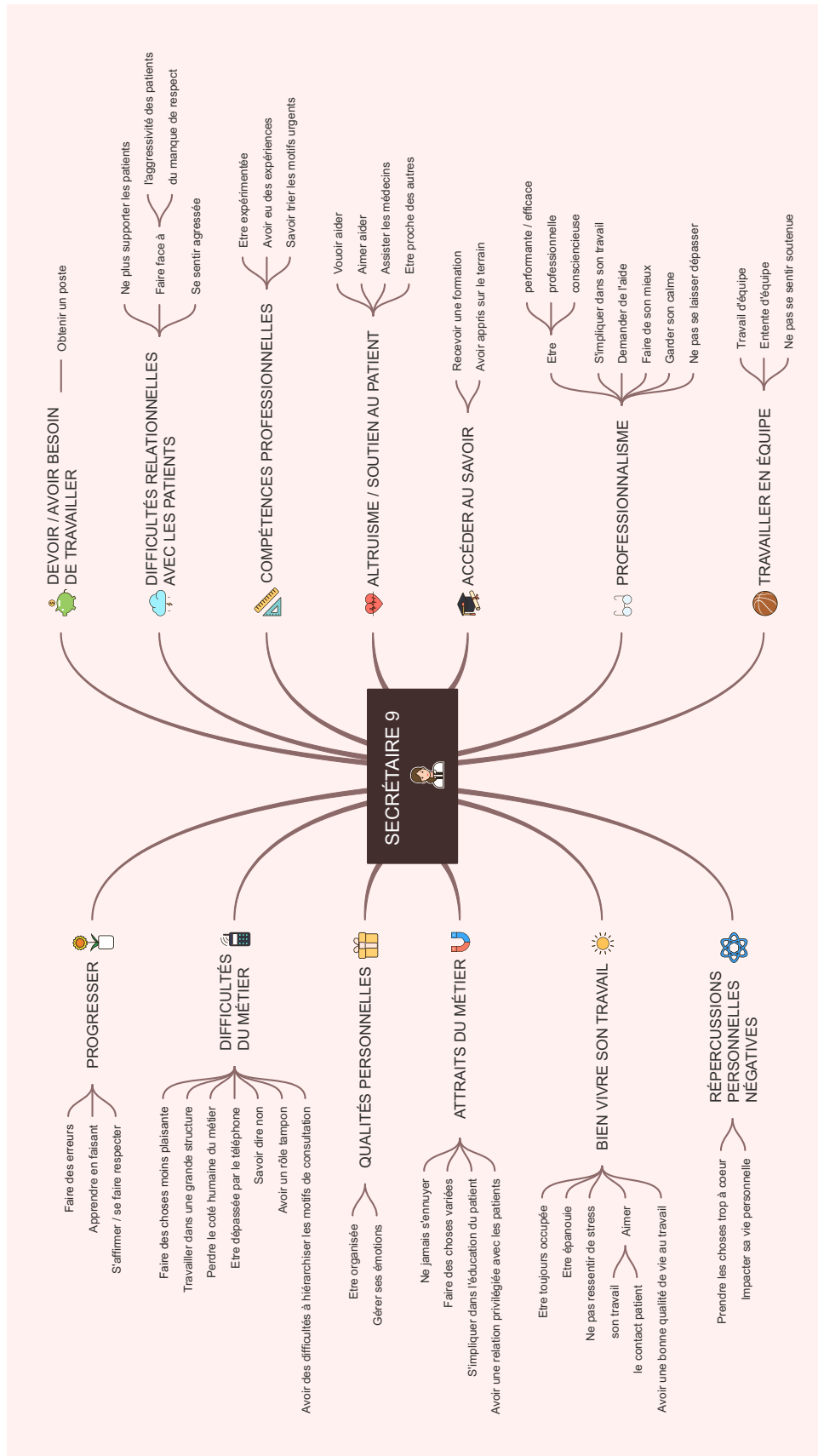


Figure 9 : modèle explicatif représentant le vécu de la secrétaire 9

10. Résultats de l'entretien 10

Dans les suites de l'analyse du dixième et dernier entretien, les catégories suivantes se sont dégagées : « accéder au savoir » ; « altruisme / soutien au patient » ; « attrait du métier » ; « bien vivre son travail » ; « compétences professionnelles » ; « difficultés du métier » ; « difficultés relationnelles avec les patients » ; « professionnalisme » ; « progresser » ; « répercussions personnelles négatives » ; « travailler en équipe »

a. Accéder au savoir

Le tableau suivant détaille les propriétés liées à la catégorie « accéder au savoir » dans l'entretien 10. {Tableau 109}

Tableau 109 : propriétés de la catégorie "accéder au savoir" dans l'entretien 10

PROPRIÉTÉ	VERBATIM
Ne pas avoir de formation spécifique	« Oui voilà exactement, sans avoir un parcours médical »
Avoir appris par compagnonnage Apprendre en faisant	« y avait une secrétaire en place quand je suis arrivée, qui partait à la retraite, et du coup j'ai passé une semaine avec elle, donc elle m'a montré un peu tous les formulaires, toutes les... Comment le service fonctionnait et puis voilà tout simplement »
Ne pas avoir de formation spécifique	« Non non ils m'ont pas du tout demandé de formation spécifique »

b. Altruisme / soutien au patient

Le tableau suivant détaille les propriétés liées à la catégorie « altruisme / soutien au patient » dans l'entretien 10. {Tableau 110}

Tableau 110 : propriétés de la catégorie "altruisme / soutien au patient" dans l'entretien 10

PROPRIÉTÉ	VERBATIM
Etre consciencieuse Vouloir aider	« Je prends aussi les rendez-vous pour les patients, les rendez-vous spécialistes (...) Voilà ils font une grande partie, parce que souvent ils demandent à ce que ce soit le médecin, mais ce que moi je peux faire je le fais »
Travailler de manière désintéressée	« Non je pense pas, c'est pas ça qui, non... »

c. *Attraits du métier*

Le tableau suivant détaille les propriétés liées à la catégorie « attraits du métier » dans l'entretien 10. {Tableau 111}

Tableau 111 : propriétés de la catégorie "attraits du métier" dans l'entretien 10

PROPRIÉTÉ	VERBATIM
Faire des choses variées Répondre au téléphone	« Donc je m'occupe principalement de la prise de rendez-vous, car ça prend pas mal de temps, une grande partie de la matinée. 80% quasiment. Je m'occupe de tout ce qui est stock médical, stock administratif, je m'occupe des euh... qu'est-ce que je fais d'autre ? Je m'occupe de la compta, je m'occupe de... Après tout ce qui est stérilisation, les petits outils, médicaux en gros je pense que j'ai fait la plupart voilà... »
Se sentir respectée par les patients	« Après moi si il y a de places, ça m'arrive de prendre des patients qui ne sont pas du cabinet, pour les soulager et puis pour les aider voilà, mais c'est exceptionnel quoi voilà, c'est vraiment un dépannage »
Se sentir respectée par les patients	« Non non les patients savent que pour les urgences, ils appellent le matin. Alors l'après-midi je dis pas qu'ils ont pas d'appel, mais ça reste vraiment les urgences quoi. Ils le savent, y'a une grande affiche dans la salle d'attente, donc ils sont au courant du système de fonctionnement du cabinet et ils le respectent plutôt bien, dans l'ensemble ça se passe relativement bien »

d. *Bien vivre son travail*

Le tableau suivant détaille les propriétés liées à la catégorie « bien vivre son travail » dans l'entretien 10. {Tableau 112}

Tableau 112 : propriétés de la catégorie "bien vivre son travail" dans l'entretien 10

PROPRIÉTÉ	VERBATIM
Aimer le contact patient Entente d'équipe	« cabinet où les médecins sont super sympas, très agréables, la patiente est aussi très agréable, donc tout tout tout est fait pour aller bien quoi. Je touche du bois j'ai de la chance, j'ai vraiment des médecins qui sont euh... très attentionnés, ils sont adorables »
Aimer le contact patient Faire face à l'agressivité des patients	« comme partout, mais qu'on se fasse agresser, bon agresser c'est un grand mot, ça arrive dans l'ensemble c'est une patientèle très sympa »

Aimer le contact patient	« contact avec les patients, et pour certains c'est devenus des amis. C'est vrai qu'on crée des liens, souvent bah ils nous racontent un peu enfin je veux dire le problème qui les amènent »
Aimer son travail Avoir une bonne qualité de vie au travail Ne pas être stressée	« Ouais tout à fait je suis contente d'aller travailler, ouais non non j'ai pas la boule au ventre avant d'aller au boulot, non ça me plaît »
Avoir une bonne qualité de vie au travail Entente d'équipe Se sentir valorisée	« Non rien de particulier, pas de difficulté. Je pense que j'aurais pas pu rêver mieux quoi. Et puis même eux, tout ce que je fais ça leur convient... »
Avoir une bonne qualité de vie au travail	« Du tout non. Non non j'ai de la chance »
Ne pas être stressée	« Oui ben ça fait partie voilà y'a des fois bah c'est vrai que je peux pas faire autre chose que le téléphone mais on récupère autrement, non ça va »
Avoir un juste temps de travail	« des médecins si c'est pas fait le jour même c'est pas un drame, donc tout est bien pour euh... »
Aimer le contact patient	« Ouais non la patientèle est vraiment sympa »
Avoir une bonne qualité de vie au travail	« Non non non parce ce que tout me va en fait »
Avoir une bonne qualité de vie au travail Se sentir comprise Se sentir soutenue	« Ah ouais ouais, alors eux dans le fonctionnement du cabinet, ils ont des réunions trimestrielles. Donc ils font le point, on fait le point, ils me posent des questions aussi sur ce qui va ce qui va pas mais non franchement, j'ai pas, non... »

e. Compétences professionnelles

Le tableau suivant détaille les propriétés liées à la catégorie « compétences professionnelles » dans l'entretien 10. {Tableau 113}

Tableau 113 : propriétés de la catégorie "compétences professionnelles" dans l'entretien 10

PROPRIÉTÉ	VERBATIM
Savoir trier les urgences	« qui vous disent qu'ils sont malades depuis 15 jours, et puis ils veulent un rendez-vous en urgence, ou voilà ce genre de patientèle, mais ça se gère relativement bien »
Etre expérimentée	« Après avec le temps on arrive à connaître les patients qui minimisent, et ceux qui appellent toutes les semaines parce qu'ils ont euh... Alors je dis pas que ces gens là ça peut pas lui arriver un problème, mais voilà, enfin c'est vrai qu'avec le temps j'arrive à

Connaître les patients	connaître. Si j'ai un patient qui me dit "j'ai une douleur thoracique" alors qu'il consulte jamais, la je... Mais oui dans l'ensemble, je touche du bois pour l'instant ça s'est toujours bien déroulé »
Demander de l'aide Savoir trier les urgences	« Fin je sais pas ça me vient pas là tout de suite, mais dès que ça sort un peu du commun, la ligne classique, moi je suis franche j'hésite pas à leur poser la question »
Avoir eu des expériences	« J'avoue que j'ai tellement mal vécu mais 20 ans dans la fonction publique, je me rends compte que j'étais pas bien avant et que là c'est vraiment eh, je suis bien dans ce que je fais »

f. Difficultés du métier

Le tableau suivant détaille les propriétés liées à la catégorie « difficultés du métier » dans l'entretien 10. {Tableau 114}

Tableau 114 : propriétés de la catégorie "difficultés du métier" dans l'entretien 10

PROPRIÉTÉ	VERBATIM
Transition informatique Evolution du métier	« pas du tout informatisé, tous les agendas étaient papier, donc il y avait bah pas grand-chose à faire et puis quand on a déménagé on a eu aucun logiciel spécifique »
Aimer le contact patient Faire face à l'agressivité des patients	« comme partout, mais qu'on se fasse agresser, bon agresser c'est un grand mot, ça arrive dans l'ensemble c'est une patientèle très sympa »
Savoir dire non Evolution sociétale / démographie médicale Manquer de médecins (de créneaux de consultation)	« beaucoup de patients qui recherchent des médecins traitants, donc comme ils prennent plus de nouveaux patients au cabinet, c'est toujours compliqué, c'est compliqué pour eux, de leur dire que voilà, c'est des fois des crises... »
Demander de l'aide Ne pas aller au delà de ses compétences Se décharger	« Oui quand j'ai un doute c'est le médecin qui rappelle derrière »

g. Difficultés relationnelles avec les patients

Le tableau suivant détaille les propriétés liées à la catégorie « difficultés relationnelles avec les patients » dans l'entretien 10. {Tableau 115}

Tableau 115 : propriétés de la catégorie "difficultés relationnelles avec les patients" dans l'entretien 10

PROPRIÉTÉ	VERBATIM
Aimer le contact patient Faire face à l'agressivité des patients	« comme partout, mais qu'on se fasse agresser, bon agresser c'est un grand mot, ça arrive dans l'ensemble c'est une patientèle très sympa »
Demander de l'aide Ne pas aller au delà de ses compétences Se décharger	« Oui quand j'ai un doute c'est le médecin qui rappelle derrière »

h. Professionnalisme

Le tableau suivant détaille les propriétés liées à la catégorie « professionnalisme » dans l'entretien 10. {Tableau 116}

Tableau 116 : propriétés de la catégorie "professionnalisme" dans l'entretien 10

PROPRIÉTÉ	VERBATIM
Etre consciencieuse Vouloir aider	« Je prends aussi les rendez-vous pour les patients, les rendez-vous spécialistes (...) Voilà ils font une grande partie, parce que souvent ils demandent à ce que ce soit le médecin, mais ce que moi je peux faire je le fais »
Ne pas aller au delà de ses compétences / attributions	« Alors du tout, ça non »
Savoir dire non Manquer de médecins (de créneaux de consultation)	« beaucoup de patients qui recherchent des médecins traitants, donc comme ils prennent plus de nouveaux patients au cabinet, c'est toujours compliqué, c'est compliqué pour eux, de leur dire que voilà, c'est des fois des crises... »
Demander de l'aide Ne pas aller au delà de ses compétences	« après quand moi j'ai un doute je demande au médecin, et puis il rappelle. Tout ce qui est problème thoracique, si j'ai pas de place, voilà je le signale et puis il rappelle, ou c'est direction les urgences »

Etre expérimentée Connaître les patients	« Après avec le temps on arrive à connaître les patients qui minimisent, et ceux qui appellent toutes les semaines parce qu'ils ont euh... Alors je dis pas que ces gens là ça peut pas lui arriver un problème, mais voilà, enfin c'est vrai qu'avec le temps j'arrive à connaître. Si j'ai un patient qui me dit "j'ai une douleur thoracique" alors qu'il consulte jamais, la je... Mais oui dans l'ensemble, je touche du bois pour l'instant ça s'est toujours bien déroulé »
Demander de l'aide Ne pas aller au delà de ses compétences Se décharger	« Oui quand j'ai un doute c'est le médecin qui rappelle derrière »
Demander de l'aide Savoir trier les urgences	« fin je sais pas ça me vient pas là tout de suite, mais dès que ça sort un peu du commun, la ligne classique, moi je suis franche j'hésite pas à leur poser la question »

i. Progresser

Le tableau suivant détaille les propriétés liées à la catégorie « progresser » dans l'entretien 10.
{Tableau 117}

Tableau 117 : propriétés de la catégorie "progresser" dans l'entretien 10

PROPRIÉTÉ	VERBATIM
Obtenir un poste	« un poste s'est libéré sur *** au cabinet des des médecins, et j'ai postulé et voilà... »
Avoir appris par compagnonage Apprendre en faisant	« y avait une secrétaire en place quand je suis arrivée, qui partait à la retraite, et du coup j'ai passé une semaine avec elle, donc elle m'a montré un peu tous les formulaires, toutes les... Comment le service fonctionnait et puis voilà tout simplement »
Prendre du recul	« des des des patients compliqués il y en a forcément, mais ça fait partie du, c'est un tout quoi »

j. Répercussions personnelles négatives

Le tableau suivant détaille les propriétés liées à la catégorie « répercussions personnelles négatives » dans l'entretien 10. {Tableau 118}

Tableau 118 : propriétés de la catégorie "répercussions personnelles négatives" dans l'entretien 10

PROPRIÉTÉ	VERBATIM
Envisager de changer de travail	« j'ai commencé il y a 10 ans, jusque là j'étais fonctionnaire dans une mairie, et puis la fonction publique ne me correspondait plus »

k. Travailler en équipe

Le tableau suivant détaille les propriétés liées à la catégorie « travailler en équipe » dans l'entretien 10. {Tableau 119}

Tableau 119 : propriétés de la catégorie "travailler en équipe" dans l'entretien 10

PROPRIÉTÉ	VERBATIM
Aimer le contact patient Entente d'équipe	« cabinet où les médecins sont super sympas, très agréables, la patiente est aussi très agréable, donc tout tout tout est fait pour aller bien quoi. Je touche du bois j'ai de la chance, j'ai vraiment des médecins qui sont euh... très attentionnés, ils sont adorables »
Avoir une bonne qualité de vie au travail Entente d'équipe Se sentir valorisée	« Non rien de particulier, pas de difficulté. Je pense que j'aurais pas pu rêver mieux quoi. Et puis même eux, tout ce que je fais ça leur convient... »
Avoir une bonne qualité de vie au travail Se sentir comprise Se sentir soutenue	« Ah ouais ouais, alors eux dans le fonctionnement du cabinet, ils ont des réunions trimestrielles. Donc ils font le point, on fait le point, ils me posent des questions aussi sur ce qui va ce qui va pas mais non franchement, j'ai pas, non... »

I. Modèle explicatif représentant le vécu de la secrétaire 10

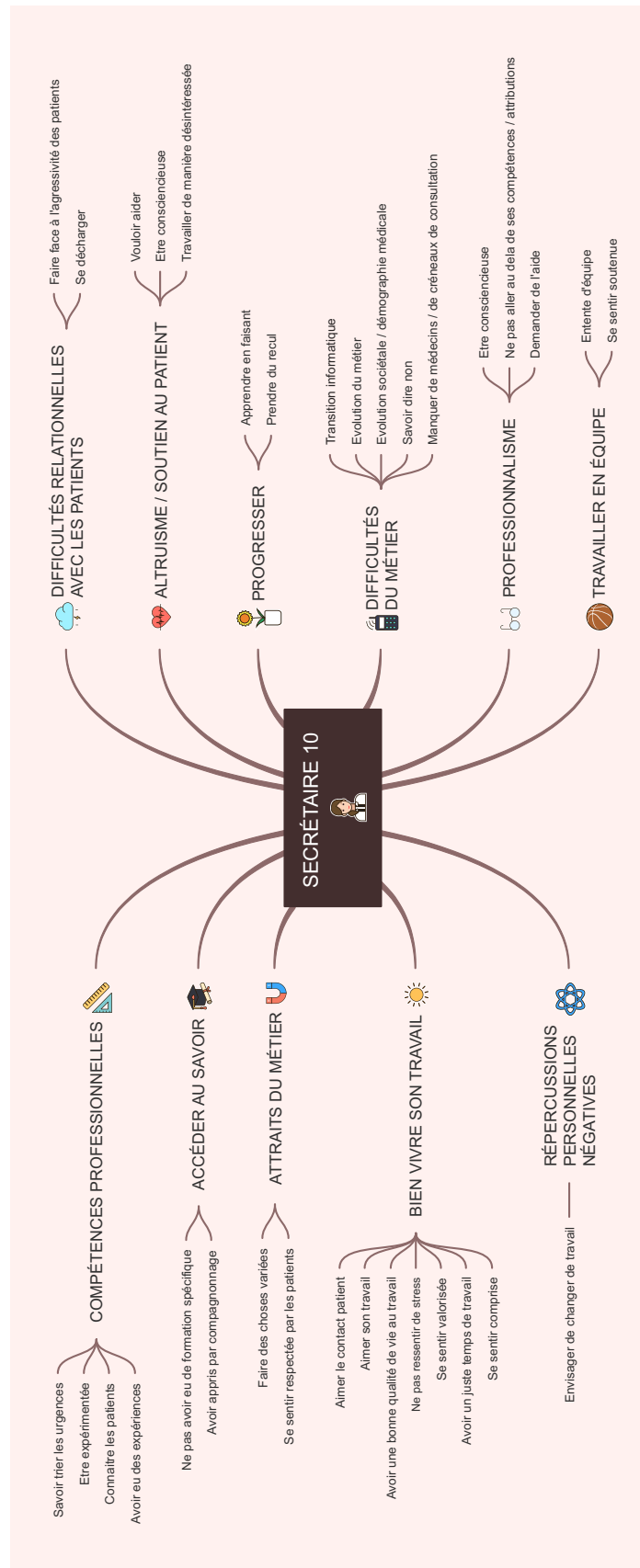


Figure 10 : modèle explicatif représentant le vécu de la secrétaire 10

IV. Résultats principaux

Les résultats principaux de l'étude sont illustrés dans la figure suivante {Figure 11}. Nous avons fait le choix de présenter toutes les catégories, ainsi que leurs propriétés que nous avons jugées les plus pertinentes. Cette décision vise à contextualiser correctement les témoignages de nombreuses des secrétaires interrogées, ainsi qu'à permettre une bonne lisibilité et une bonne intelligibilité des résultats.



Figure 11 : Résultats principaux de l'étude

Discussion

I. Confrontation aux données de la littérature

1. La formation de secrétaire médicale

Concernant la formation au métier de secrétaire médicale, les résultats de nombreuses études s'accordent aux nôtres et retrouvent que peu de secrétaires médicales ont été réellement formées au métier (1), (6), (14), (15), (16). La formation de secrétaire médicale est essentiellement une formation de « terrain » plus qu'une formation théorique. Les études citées précédemment s'accordent à dire que les secrétaires étudiées témoignent d'un manque de formation théorique, notamment d'un manque de connaissances médicales. Cependant, dans notre travail, il n'a pas été mis en évidence de défaut de formation théorique d'après les secrétaires.

2. La relation secrétaire / patients

Notre travail résume bien l'ambivalence que représente la relation avec les patients, dans le vécu de son métier de la secrétaire médicale. Cette relation avec le patient est, d'une part, au cœur des attraits de la profession (6), mais, d'autre part, un des facteurs principaux des difficultés du métier, voire même parfois, un élément pouvant faire reconsidérer l'exercice de leur métier aux secrétaires médicales (15), nombreuses d'entre elles étant en état d'épuisement professionnel d'après une étude de 2019 (8).

3. Le vécu du métier de secrétaire médicale

Le métier de secrétaire médicale reste un travail dont les limites sont mal définies (12), (15), et dont l'étendue des fonctions est variable en fonction du cabinet dans lequel elles exercent (6), (8), (17). Des résultats de notre étude, il ressort tout de même que les secrétaires interrogées décrivent un vécu plutôt favorable de leur métier, par la relation privilégiée et le contact qu'elles peuvent avoir avec le patient, ainsi que par la variabilité des tâches qu'elles ont à accomplir, malgré toutes les difficultés rencontrées au quotidien. Ces mêmes difficultés ont aussi été retrouvées dans de nombreux travaux ayant traité du métier de secrétaire médicale (11), (8), (18), (16). Concernant les difficultés rencontrées, le fait d'être dépassée par le nombre d'appels téléphoniques a été mentionné par 90% des secrétaires de notre étude. Ce facteur semble être amélioré par l'évolution que représentent le télésecrétariat et les plateformes de rendez-vous en ligne, permettant de soulager la charge d'appels ainsi que d'améliorer leur efficacité et leur qualité de vie au travail (17).

II. Forces et limites

1. Population étudiée

Une des forces de notre étude, réside dans le nombre de secrétaires interrogées, 10 secrétaires parmi les 11 qui avaient été contactées ayant accepté de participer aux entretiens. Les raisons du refus de la secrétaire n'ayant pas souhaité participer à l'étude ne sont pas connues, puisqu'elle n'a pas été intégrée dans l'analyse des résultats de cette étude.

L'étude du vécu de 10 secrétaires médicales a permis d'obtenir un échantillon large, permettant d'éclaircir et analyser le phénomène d'intérêt de notre étude, à savoir le vécu des secrétaires médicales en cabinet de médecine générale. Cependant, sur l'ensemble des secrétaires interrogées dans notre étude, aucune ne travaillait au sein d'un cabinet de médecine générale dont la situation géographique était considérée comme une zone de désert médical. Dans ces zones particulières, définies par une inadéquation entre l'offre médicale et la demande de soins, les secrétaires sont possiblement soumises à des demandes plus importantes de la part des patients, facteur impactant très probablement le vécu de leur métier et leur qualité de vie au travail.

Dans notre étude, le choix avait été fait d'étudier le vécu de secrétaires médicales exerçant en présentiel, en cabinet de médecine générale. Ce choix était délibéré, mais il élimine de fait, l'étude des secrétaires travaillant pour des plateformes de télésecrétariat, qui représentent une large partie des secrétaires en cabinet de médecine générale, au moins 27% d'après une étude de 2018 (12).

2. Qualité des entretiens

Concernant la réalisation des entretiens, il a été choisi de les réaliser en présentiel, pour une meilleure qualité de données, permettant de recueillir l'ensemble des éléments du langage non verbal, à savoir les expressions faciales, mouvements corporels, soupirs et autres hésitations. Ces entretiens ont tous été réalisés en dehors d'un cabinet médical, afin que les secrétaires puissent se sentir libres d'exprimer leur ressenti, à tous les égards, en étant en dehors de leur lieu de travail.

Cependant, une des limites de notre étude réside dans le fait que les entretiens ont été menés par un médecin, fait qui a peut-être limité la capacité des secrétaires à s'exprimer librement sur leur vécu, notamment dans leurs rapports interpersonnels au sein du cabinet.

3. Analyse des données

L'une des forces de cette étude est qu'elle a été réalisée uniquement par l'investigateur, sans aide humaine. Les entretiens ont été retranscrits manuellement, après qu'un logiciel ait transformé les données audios en données textuelles, de manière très grossière. Ils ont donc été réécoutés à plusieurs reprises par l'investigateur afin d'extraire le maximum d'informations des fichiers audio des entretiens.

Pour la suite du travail, à savoir la caractérisation des étiquettes, puis des propriétés, et enfin des catégories, il a été choisi à nouveau de ne pas utiliser d'aide humaine, toujours dans la même optique de bonne imprégnation du sujet par l'investigateur. Les entretiens ont donc été relus et analysés à de nombreuses reprises pendant l'analyse des résultats.

III. Perspectives

L'objectif principal de notre étude était d'analyser et de comprendre le vécu des secrétaires médicales en cabinet de médecine générale. Même si, d'après les résultats de ce travail, le vécu au travail des secrétaires semble être bon, de nombreuses difficultés et points noirs impactant leur qualité de vie au travail semblent émerger.

1. Perspectives concernant le secrétariat

Toujours d'après une étude de 2018, environ 30% des cabinets de médecine générale seulement ont fait le choix d'un secrétariat physique (12). Cependant, ceux-ci doivent-être encouragés, permettant à la fois aux médecins de se libérer un maximum de « temps médical », de soulager leur charge administrative, et aux patients d'être reconnus, et pris en charge de manière individualisée par l'ensemble de l'équipe du cabinet.

Au vu des résultats de notre étude, il semble nécessaire de soulager la charge téléphonique qui pèse sur les épaules des secrétaires. Les plateformes de prise de rendez-vous en ligne semblent-déjà être un bon moyen de diminuer cette charge (17). Il pourrait être intéressant d'inciter les patients à utiliser les plateformes de prise de rendez-vous en ligne en premier lieu quand le rendez-vous concerne un renouvellement d'ordonnance, ou de prendre le prochain rendez-vous de suivi à l'issue du rendez-vous du jour. Il pourrait aussi être envisagé de communiquer auprès des patients à propos de ce sujet, par une affiche au sein du cabinet par exemple, afin de limiter les appels téléphoniques aux motifs urgents, ou aux demandes ne pouvant pas être résolues d'une autre manière.

2. Perspectives concernant la relation aux patients

Les résultats de diverses études et travaux de thèse rejoignent nos observations sur la montée de l'impulsivité, du manque de courtoisie et de l'hostilité envers les secrétaires travaillant dans les cabinets de médecine générale. Il est essentiel de ne pas tolérer ces comportements déplacés et de savoir intervenir lorsque les patients adoptent une attitude irrespectueuse, qu'elle soit verbale ou physique. Cette tâche ardue incombe aux secrétaires autant qu'aux médecins, non seulement pour renforcer l'esprit d'équipe, mais aussi en raison de leur influence souvent plus importante que celle des secrétaires sur les patients, comme l'indiquent les résultats de notre étude.

3. Perspectives concernant les relations d'équipe

Au vu des résultats de notre étude, la plupart des secrétaires se sentent soutenues par les médecins avec lesquels elles travaillent, et ceci semble être un point clé de leur qualité de vie au travail. Il semble donc important de s'engager dans une dynamique de travail positive axée sur une communication ouverte, à savoir oser évoquer les défauts ou erreurs commises, mais savoir aussi faire remarquer les qualités personnelles et compétences professionnelles.

Il semble aussi important aussi d'encourager la réalisation de réunions de concertation d'équipe, permettant d'avoir des temps de discussion et d'écoute, permettant aux médecins comme aux secrétaires, d'évoquer les problématiques potentielles au sein du cabinet. Dans notre étude, toutes les secrétaires ayant déjà participé à de telles réunions au sein du cabinet en faisaient remarquer l'importance et l'impact positif. A l'inverse, toutes les secrétaires pour qui ce n'était pas le cas, en évoquaient le besoin ou la nécessité.

4. Perspectives concernant la formation

Sur les 10 secrétaires interrogées dans notre étude, seulement quelques-unes avaient accédé au métier par une formation spécifique, la plupart des secrétaires médicales s'étant formé sur le terrain directement. Il n'a été mentionné par aucune des secrétaires n'ayant pas eu de formation spécifique, que cette absence de formation était un frein dans l'exercice de leur métier.

Cependant, la plupart des secrétaires interrogées ont déclaré rencontrer des difficultés à gérer l'agressivité des patients, des difficultés à prendre du recul, et ressentir un impact sur leur vie personnelle. Il semble donc pertinent d'envisager de proposer des formations moins théoriques que pratiques et psychologiques, afin que les secrétaires soient mieux préparées à la gestion de leurs émotions, au contact avec des patients agressifs, et à la communication en général, ces difficultés étant au premier plan d'après les résultats de notre étude.

IV. Redéfinition du métier de secrétaire médicale

L'exploitation des résultats nous a permis de redéfinir les contours du métier de secrétaire médicale, et notamment de ce qu'il implique en termes de compétences professionnelles, qualités personnelles et habiletés, de manière générale. Il apparaît que bon nombre de ces habiletés sont largement innées, contribuant ainsi en partie à définir la personnalité des secrétaires, et sont donc difficilement possibles à modifier. Cependant, nombre d'autres des habiletés décrites sont potentiellement ajustables. Il est intéressant de remarquer que ces dernières relèvent surtout de facultés psychologiques et émotionnelles, plus que de connaissances théoriques. Par conséquent, il est légitime de se questionner sur la nécessité de proposer une formation spécifique aux secrétaires médicales sur ces différents sujets, tels que : le travail en équipe, la communication efficace, la capacité à poser des limites et la gestion des émotions.

L'ensemble des données décrites ci-dessus sont matérialisées dans la figure suivante (Figure 12). Les catégories d'habileté sont matérialisées en bleu. En périphérie de la roue, sont retrouvées les habiletés du métier de secrétaire médicales. Celles relevant plutôt de facultés innées sont matérialisées en beige. Les autres facultés, plus ajustables, sont matérialisées en orange.

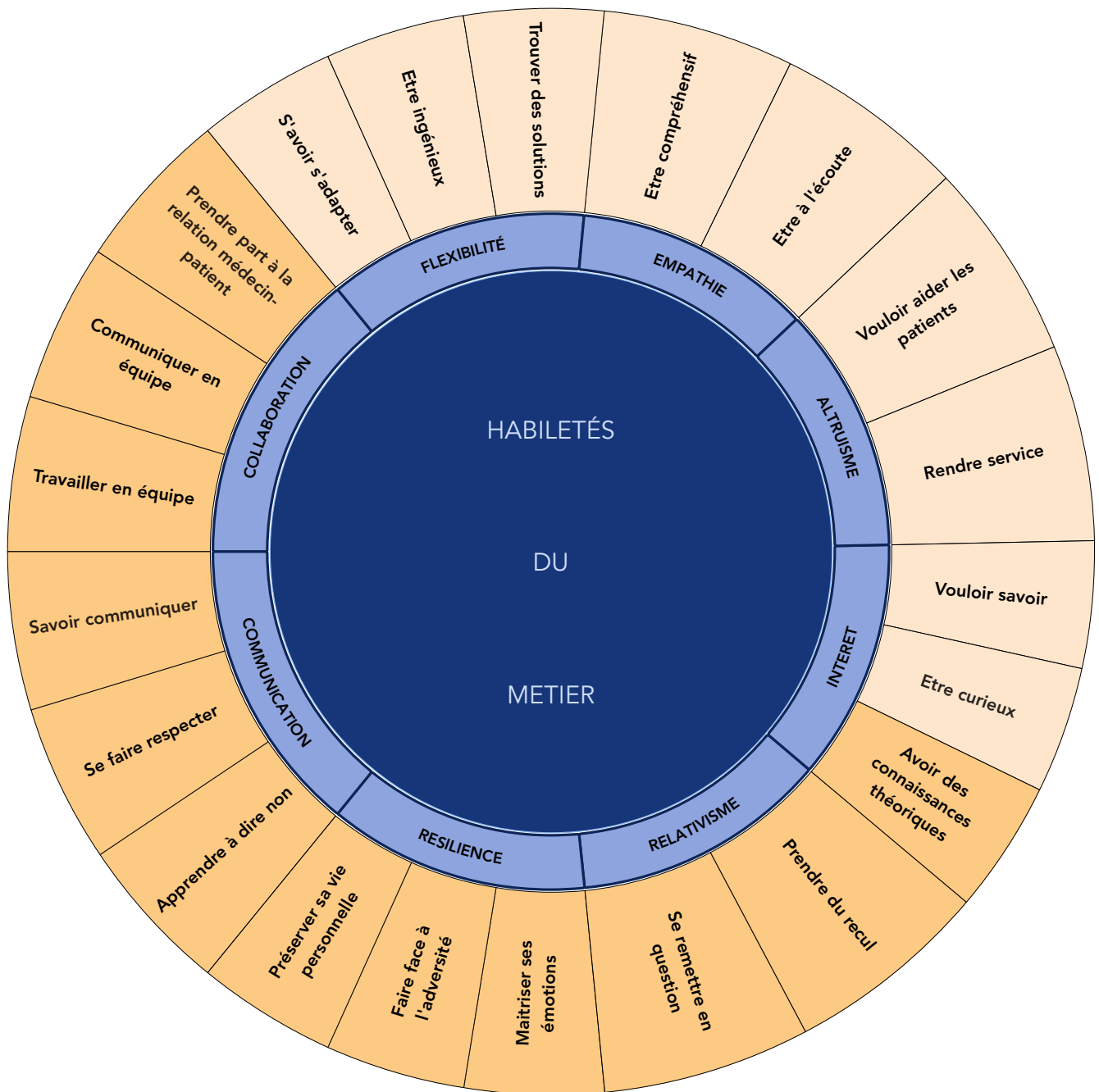


Figure 12 : Roue des habiletés du métier de secrétaire médicale

Conclusion

Les secrétaires médicales en cabinet de médecine générale jouent un rôle crucial, étant au cœur de la relation entre les patients et les médecins. Dans les cabinets où elles sont présentes, les médecins reconnaissent l'importance fondamentale de leur collaboration. Il est donc essentiel de comprendre pleinement leur expérience professionnelle afin de cerner les obstacles rencontrés et d'identifier les moyens d'améliorer leur bien-être au travail.

Notre étude a exploré le vécu des secrétaires médicales travaillant en cabinet de médecine générale. Nous avons examiné les aspects positifs et négatifs de leur métier, les compétences requises pour leur fonction, ainsi que les facteurs qui influent sur leur satisfaction professionnelle et leur bien-être personnel. L'exploitation de nos résultats a permis de proposer une figure aidant à définir les contours du métier de secrétaire médicale et d'identifier des axes de formation qu'il pourrait être intéressant de proposer aux secrétaires médicales.

Au quotidien, les secrétaires médicales sont confrontées à diverses difficultés, notamment la gestion des appels téléphoniques et les interactions parfois complexes avec les patients. Malgré ces défis, elles expriment généralement une satisfaction à l'égard de leur travail, qui est enrichi par sa diversité et par les relations humaines qu'il implique. Ainsi, il est crucial d'explorer des solutions pour atténuer ces dites difficultés et ainsi améliorer leur qualité de vie au travail.

Plusieurs travaux de thèses avaient déjà porté sur le sujet des secrétaires médicales, et plus largement, du secrétariat médical. Cependant, l'originalité de notre travail réside dans le fait qu'aucune étude ne s'était intéressée au ressenti et au vécu des secrétaires médicales concernant leur propre travail.

Annexes

I. Guide de l'entretien

PRÉSENTATION

- *Bonjour, je me présente, je m'appelle Marie BLAMPEY, je viens de terminer mon internat de médecine générale. Dans le cadre de mon travail de thèse, je m'intéresse aux secrétaires médicales travaillant en cabinet de médecine générale, plus précisément au vécu de leur métier.*
- *Merci d'accepter de répondre à cet interview et par conséquent, de m'aider dans la réalisation de mon travail. Toutes les données recueillies pendant cet entretien sont strictement confidentielles, et seront anonymisées à posteriori.*

QUESTIONS

- **Question brise-glace**
 - Parlez-moi de votre parcours en tant que secrétaire médicale ?
- **Questions principales**
 - Parlez-moi de votre quotidien en tant que secrétaire médicale (diversité des tâches à accomplir ? amplitude horaire ? nombre de médecins au cabinet ?)
 - Décrivez-moi une de vos journées de travail au cabinet
 - Que trouvez-vous agréable dans votre métier ?
 - Êtes-vous satisfaite de votre métier ? **OU** Aimez-vous votre métier ?
 - Quelles principales difficultés rencontrez-vous au quotidien ?
 - Comment vivez-vous votre travail ?
- **Question d'ouverture / clôture**
 - Comment pourrait-on améliorer votre quotidien / qualité de vie au travail

III. Retranscription des entretiens

1. Retranscription de l'entretien 1

M : "L'objectif de l'entretien c'est pour ma thèse qui étudie le vécu des secrétaires médicales en cabinet de médecine générale. Donc merci d'avoir accepté de répondre à l'entretien, je vais te poser quelques questions pour que tu puisses me parler un petit peu plus de ton vécu"

S1 : " Avec plaisir"

M : "Est-ce que pour commencer tu veux bien me parler de ton parcours en tant que secrétaire médicale ?"

S1 : "Alors, j'ai commencé en mars 96, après avoir fait un entretien avec *** qui était un médecin généraliste de *** qui travaillait avec ***. J'ai fait l'entretien, j'ai été embauchée, j'avais 21 ans, je venais d'avoir mon fils qui avait 2 mois et demi, et puis j'avais un bac économie secrétariat et comptabilité, donc du coup ça m'a aussi aidé dans le sens où je prends en sténo-dactylo, ou je savais déjà taper les courriers, comme ça, facilement j'avais pas d'expérience dans le domaine médical"

M : "C'est ce que j'allais te demander, ok"

S1 : "Pas du tout. Mais ma maman qui elle était déjà secrétaire médicale dans un autre cabinet à Chamonix m'avait dit, "tu apprendras sur le tas". Donc j'ai été un peu formée par la secrétaire médicale qui était déjà présente avec moi, qui était déjà présente l'après-midi, et moi je la remplaçais le matin (2), car elle était bientôt à la retraite, et elle voulait du coup un travail à mi-temps. Donc j'ai pris la relève et puis c'est elle qui m'a expliqué, ma maman m'a expliqué en parallèle, et puis après ben j'ai appris avec plaisir tout ce qui était les actes médicaux, parce que j'ai aidé en radiologie, je faisais les plâtres"

M : "Ah ok tu as fait les plâtres ?"

S : "Les médecins faisaient les radios, moi je les développais, je commençais à préparer le plâtre, donc au fur et à mesure j'ai vraiment appris sur le tas, que ce soit côté administratif ou côté aide aux médecins OK pendant 17 ans. Quand on était en cabinet privé à Chamonix, où là j'étais seule avec deux médecins généralistes, avant de venir ici."

M : "Ok, mais du coup t'as suivi les médecins avec lesquels tu travaillais ?"

S1 : "Quand ils ont ouvert la maison de santé, on est passé de 2 à 5 médecins et donc du coup on m'a proposé de garder le poste et de travailler avec donc 3 médecins de plus. Faire le même travail. Sauf que du coup j'ai perdu on va dire de tout ce qui était aide au médecin, je l'ai perdu parce que on avait plus le temps ici et le poste

de secrétariat a fait que je n'étais qu'au poste de secrétariat et que je ne pouvais plus après être relayée, à (hésitation) par exemple à préparer un plâtre, découper un plâtre, nettoyer une plaie. Malheureusement le fait de changer de structure, ça faisait un peu plus "accueil, milieu hospitalier" donc j'ai perdu ce côté assistante, je l'ai beaucoup regretté et je le regrette encore

M : "Ouais c'est ce que j'allais te demander, ça t'a déplu ?"

S1 : "Ouais, là c'est vraiment que de l'administratif, du message téléphonique et ça c'est un peu dommage, je trouve."

M : "Et ça te plairait ? Parce que là il y a de nouvelles opportunités d'assistante médicale ? Ça te plairait de faire ce genre de choses ?"

S1 : "Oui, oui oui"

M : "Ok, donc ça, ça t'a déplu"

S1 : "C'est le changement qui a fait que j'ai perdu cette notion d'aide, que j'aimais beaucoup. Alors des fois ça se re-présente tu vois, aussi par exemple à 18h, il est arrivé qu'à 18 heures au moment où je partais, ou à 17h30, t'as un enfant qui arrive avec une plaie grande comme ça, le papa était pas bien. Du coup je me suis occupée avec *** d'épauler le petit et le papa et je suis parti à 19h30. Mais tu vois, je me suis dit "Ah enfin ! je retrouve un peu ce côté assistante", qui me manque un peu dans le métier."

M : "Donc ça se fait un peu de manière naturelle, quand l'occasion se présente ?"

S1 : "Oui oui oui oui oui, c'est ça, quand l'occasion se présente. Je suis même contente de le faire même si ça empiète sur mon heure dans la journée. Au contraire j'aimerais bien être un peu plus assistante que secrétaire"

M : "Donc une partie du métier que t'aimes bien. Ça marche ! Oui donc en fait depuis tes 21 ans, t'as pas quitté le poste, tu as toujours été secrétaire médicale. Et du coup est-ce que t'arrives à me parler un peu plus de ton métier, cette fois, en général ?"

S1 : "Alors c'est un métier qui, je trouve, euh. Alors moi j'ai l'expérience des 27 années maintenant de 26 ans travail, non euh j'ai eu 27 ans au mois de mars. Et donc, quand j'ai commencé, le fait de travailler dans une petite structure, je trouvais ça très agréable car le rapport à la personne était différent. On est dans un petit appartement, dans un immeuble donc ça faisait très familial"

M : “Le rapport au médecin ou au patient ?”

S1 : “Au médecin et à la patientèle. Parce que du coup quand on travaillait, quand les patients arrivaient au cabinet, au fur et à mesure on les connaissait tous, moi je les ai tous. Il y avait un rapport familial on va dire, qui s’est instauré. Les gens m’appelaient par mon prénom, ils ne me donnaient plus leur nom, y avait un côté tu vois, vraiment cabinet hmmm, petite structure. Alors que quand on est arrivés ici, bah du coup, le fait d’être un peu dans l’enceinte de l’hôpital et d’avoir plus de médecins, on a perdu ce côté, eh ben, proche de la personne. Donc on est devenu un peu plus distant avec les gens.

M : “En augmentant la patientèle et le nombre de personnes ?”

S1 : “Ouais. Après il y a le côté aussi bah comme je te disais le fait de ne plus assister les médecins, là je l’ai perdu. Le côté je ne fais que répondre au téléphone face à des gens qui ne sont plus du tout dans l’attente mais dans le je veux tout de suite, qui ne veulent plus attendre. Même deux heures pour certains c’est trop. Qui partent du principe que, même si ils n’ont pas anticipé, ils sont dans le besoin tout de suite, si ils n’ont pas anticipé des demandes de renouvellement d’ordonnance. Ouais on a l’impression enfin j’ai l’impression qu’il faut tout traiter en urgence, et que la mentalité des gens a changé.

M : “Ça tu trouves que ça a évolué ?”

S1 : “Oui énormément. Alors petit à petit, ça s’est fait tout doucement mais je trouve que même depuis 10 ans qu’on est à la maison de santé, c’est de pire en pire. Les gens ne veulent plus attendre, ne supportent plus d’attendre, réclament des ordonnances qu’ils ne viennent pas forcément chercher alors que pour eux c’était urgent. Oui c’est différent maintenant. Je trouve qu’on était mieux, même les médecins me disaient on aimait mieux avant. Parce que on faisait du travail vraiment de médecine et non pas maintenant de... Les gens arrivent en disant “il me faut ci, il me faut ça”, même moi au téléphone, alors que maintenant c’est plus du service à la personne. On ne vient plus demander conseil au médecin mais on sait déjà ce qu’on veut et on arrive avec une liste, enfin, on fait un peu ses courses quoi. Ouais ça fait partie des choses qui m’insupportent un peu et de plus en plus.

M : “ OK et il y'a d'autres choses qui t'embêtent j'imagine ? D'autres choses qui sont un petit peu compliquées à gérer ?”

S1 : “Après c’est le fait de travailler avec plusieurs médecins. C’est pas facile de travailler avec cinq caractères différents parce qu’on travaille plus avec une équipe et donc l’équipe fait que tu vas avoir par exemple, bah, cinq caractères différents ou sur les cinq

tu vas avoir trois caractères un peu identiques puis deux qui vont se détacher, et il faut vraiment jongler nous en tant que secrétaires, avec le caractère de chacun, la manière de travailler de chacun, la vitesse de travail, euuuuuh, dans le sens où il y a par exemple des des médecins qui aiment travailler, par exemple, il y en a qui aiment bien prendre une demi-heure, il y en a qui aiment travailler rapidement avec plus de pauses,

M : “Une grande flexibilité en fait”

S1 : “Oui voilà c’est vrai qu’il faut s’adapter à chacun et ça, quand tu travailles avec deux tu arrives à cerner les deux personnes. Quand c’est cinq, il faut vraiment qu’on apprenne à accepter le caractère et la manière de travailler de chacun qui est pas forcément évidente au quotidien. Et sur les agendas, et face au médecin, et les habitudes de chacun, comment chacun veut gérer les choses”

M : “OK donc un métier ou l’expérience a de la valeur”

S1 : “Oui il vaut mieux, il vaut mieux” (Rires). Et puis après se rajoutent les médecins remplaçants, il faut s’adapter à chacun parce qu’il y en a qui partent, il y en a qui arrivent, il y en a qui restent longtemps, d’autres qui restent pas longtemps. Et puis t’as aussi bah le stress de la personne en tant que tel. Tu vois y’a des médecins qui ne le, d’autres qui le sont plus. Y’en a qui ont du mal à gérer les urgences, donc tu sais que telle personne va mal gérer son stress par rapport à l’urgence qui va arriver. Il y en a qui vont dire “bah moi ça me dérange pas tu me rajoutes” donc tu vois, il faut vraiment cibler la demande et les possibilités de chaque médecin face à différentes situations

M : “OK ça me paraît plus clair. (Rires). Et est-ce que dans tes relations avec les médecins, est-ce que ça, ça peut être un frein, une difficulté ? Est-ce que tu as déjà eu des expériences un peu euhhh. Est-ce que tu as par exemple pas osé appeler un médecin en disant “Ah bah non lui lui on peut pas le déranger ?”

S1 : “Alors on a la chance de tous bien s’entendre parce que le nombre d’années fait qu’on est un peu une famille quand même. Généralement on a toujours pu appeler chaque médecin sans avoir l’impression de déranger. Il y en a juste qui vont, comme je t’ai dit, gérer les urgences différemment. Donc tu sais que même si le médecin est là, il va pas forcément être disponible, donc il faut faire appel à... Après on prend chaque patient, on l’attribue à chaque médecin de manière à ce que chaque patient soit pris par son médecin traitant en priorité et puis après, si ça fait pas, ou si le médecin n’est pas là, on appelle un autre médecin qui est ouvert à voir le patient en urgence sans problème. Mais généralement l’entente est très cordiale et hyper agréable.

M : “ Donc c'est plutôt quelque chose de positif”

S1 : "C'est ça qui fait que ça aide. Et puis même tu vois, par rapport à l'agressivité des patients, y en a pas tous les jours mais y en a quand même quelques uns par semaine, on est très bien épaulés dans le sens ou, si un patient par exemple qui nous manque de respect, on a un espèce de code rouge qui fait que tout de suite on appelle et le médecin arrive pour gérer la situation et tempore au maximum."

M : "Ok donc vous vous sentez soutenues"

S1 : "Et comprises"

M : "C'est bien parce que c'est pas le cas partout. Ok, bah du coup on était un petit peu dans les choses euh, les difficultés que tu rencontrais au quotidien. Est-ce qu'il y a d'autres choses que tu trouves difficiles, que ce soit dans tes tâches, dans ton métier en général, dans la gestion de ta journée avec les patients, les médecins ?"

S1 : "Je dirais qu'aujourd'hui ce qui est de plus en plus compliqué, c'est de joindre, avant... Moi j'ai vraiment l'expérience des 27 ans tu vois, ce qui fait que j'arrive vraiment à me positionner par rapport à avant. On appelait les spécialistes et c'était vraiment en cas d'urgence. Les patients pouvaient appeler les spécialistes, on leur donnait des rendez-vous facilement. Aujourd'hui le problème c'est que un patient n'arrive tellement pas avoir de rendez-vous chez les spécialistes, que nous on est obligées de faire la part de travail en tant que secrétaire, d'appels, de contacts par mail, alors qu'avant ça se faisait automatiquement sans aucun souci. Et voir parfois maintenant le médecin est obligé de faire la secrétaire pour avoir un rendez-vous en urgence. Donc je trouve que c'est de plus en plus compliqué parce que, on intervient beaucoup trop souvent par rapport à avant. Bah non seulement nous on donne des rendez-vous chez nous en tant que médecine générale mais il faut aussi demander des rendez-vous ailleurs donc, non seulement on donne des rendez-vous mais il faut en demander ailleurs chez le spécialiste, ça demande du temps, il y en a qui ne prennent plus de patients, du coup on est obligées de chercher, au niveau des kilomètres, encore plus loin que le secteur local, donc c'est pénible en fait. Ça demande un temps fou, une énergie folle, et c'est vraiment, moi, ce qui me déplaît de plus en plus. Ça veut dire que même un patient qui a une pathologie connue et reconnue, parfois il est pas, auprès de la secrétaire du spécialiste, il est pas, même si il est patient, tout se passe toujours dans la négociation. Parce que y a pas de place et y'a trop de monde, ils n'y sont pour rien et nous non plus, mais on est obligés à chaque fois de faire du forcing, et ça c'est désagréable. Et pour le médecin, et pour nous."

M : "C'est pas la partie agréable du travail"

S1 : "Après autre chose, c'est le temps passé au téléphone, qui est de plus en plus désagréable, pour moi personnellement."

M : "Tu veux dire le temps que tu passes à répondre au téléphone en général ? Pas la durée des coups de fil et les demandes des patients ?"

S1 : "Non non non parce que, oui on va dire que chaque coup de fil dure entre 30 secondes et une minutes. C'est toujours ce que je dis à ma nouvelle collègue. Un coup de fil ne doit pas dépasser 1minute30 ou 2 minutes. On a trop d'appels donc il faut vraiment cibler, poser les bonnes questions, être là à l'écoute du patient, mais il faut savoir à un moment donné intervenir si il s'étale et si euh... A partir du moment ou on a compris la demande, il faut couper court parce que sinon... Moi je vois, je suis incapable le soir, je pense à cause du temps passé au téléphone par jour, c'est-à-dire 7 heures au téléphone. On a une ouverture de 7 heures de secrétariat téléphonique par jour, je suis incapable de répondre au téléphone le soir, ou de prendre mon téléphone pour appeler ma famille ou mes enfants. Je supporte plus. Donc c'est vraiment le côté, Doctolib a fait que heureusement une part de prise de rendez-vous a été donnée maintenant à un serveur Internet, mais on reste quand même avec des demandes qui sont énormes, et ça pareil c'est un côté que je..."

M : "Peut-être aussi parce que du coup grâce à Doctolib, avec Doctolib, vous avez plus que les demandes urgentes"

S1 : "Oui vraiment. Et les gens qui savent anticiper prennent leur téléphone, regardent sur l'application ou sur l'ordinateur et du coup ceux qui savent vraiment anticiper, nous mâchent énormément de travail, et ça c'est hyper agréable. Parce que quand on avait non seulement les demandes urgentes, et parfois on perdait des demandes car on était pas joignables. Du coup l'avantage c'est qu'aujourd'hui les gens qui savent anticiper font le nécessaire et gèrent très bien leur planning auprès de leur médecin, et les urgences bah on les a le matin tôt, et puis après ben, il faut aussi considérer que les personnes âgées et Internet c'est un peu compliqué, donc là on les accepte volontiers. Voire elles préfèrent se déplacer donc on les a en présentiel, et c'est même beaucoup mieux pour certains. Donc il y a vraiment trois cas de figure mais le temps passé au téléphone, ouais ça j'avoue que si je pouvais m'en passer, j'en serais bien heureuse."

M : "Et le fait de l'arrivée de ta nouvelle collègue du coup ?"

S1 : "Alors c'est-à-dire, elle, son contrat, c'est vraiment de gérer les appels téléphoniques et les mails. Donc du coup moi ça me permet de faire toute la partie comptabilité, administrative, envoi à la sécurité sociale, tu vois, préparer les tournées, on a une Dropbox ou on met plein de formulaire, des dossiers, et on va dire sur les prochaines RCP... Donc ça me permet moi de me focaliser sur autre chose que sur le téléphone."

M : "Et là du coup tu vois du mieux depuis qu'elle est là ?"

S1 : "Alors je continue à prendre les appels l'après-midi mais j'en ai moins, et puis le matin bah une fois que mes tâches administratives sont faites je prends les appels comme elle. Elle est vraiment là pour m'épauler au niveau téléphonique et c'est bien agréable.

M : "Bon, c'est plutôt chouette. OK. Et du coup tu me parlais de toutes les tâches, de ta Dropbox, des envois à la sécu, de la compta... Est-ce que tu peux me parler un peu plus de ton quotidien ? De ce que tu fais ? Une journée type"

S1 : " Alors une journée type. C'est assez multitâche. Donc on arrive, je regarde qui sont les médecins présents dans la journée, j'ouvre les bureaux, je regarde si il y a des choses à enlever ou à nettoyer. Je fais le tour des, on va dire des toilettes, savoir si il manque du savon, du papier toilette. Après je récupère les ordonnances qui ont été préparées je les range dans un classeur, après je check les mails si ma collègue est pas arrivée, et puis je dispatch les demandes sur les médecins.

M : "A ce moment-là du coup les médecins sont pas encore là ?"

S1 : "Non, ou alors il y a un médecin présent qui fait son administratif et qui est là avant l'ouverture, on va dire à 9h, ou la, tous les médecins se mettent en place. Et puis après ben je gère tout ce qui est coté administratif, tous les courriers qui devaient être classés dans un classeur bien spécifique, à chaque médecin, je fais la comptabilité de la veille que je classe dans un tableau mensuel.

M : "Tu fais la comptabilité pour tout le monde ?"

S1 : "Pour tout le monde, pour chaque médecin. On fait une compta journalière qu'on met sur l'ordi et puis après à la fin du mois on imprime tout ça, on classe dans le classeur et voilà. Après, gérer les courriers de la sécurité sociale si il y a des couacs, pareil checker surtout ce qui est courrier administratif que je classe dans les classeurs prévus à cet effet. Voilà et puis après je fais quoi d'autre ? C'est assez répétitif, on fait bien toujours la même chose".

M : "Donc ensuite téléphone, gestion des mails ?"

S1 : "Ouais voilà et puis après bah appeler les spécialistes, si y'a besoin de rappeler les patients, et puis traiter les demandes de chaque patient. Des fois il y a par exemple, des patients qui viennent, il leur faut un papier spécifique, par exemple un arrêt de travail, ou ils n'ont pas reçu des choses donc on fait les demandes à chaque médecin, on avance, on prépare les ordonnances, on les met à la signature,

M : "Donc des choses qui permettent de soulager..."

S1 : "Oui voilà, les médecins au maximum, leur mâcher le travail, par exemple préparer une ordonnance à la demande du patient. On vérifie quand est-ce que le patient est venu en dernier, si il est venu récemment ou s'il est venu six mois en arrière. Et puis voir si le traitement est habituel, si l'ordonnance est perdue bah voir si ça a déjà été prescrit, il y'a combien de temps en arrière ? Oui oui, c'est mâcher le travail du médecin pour que par exemple quand l'ordonnance elle est donnée, ou le certificat médical est préparé, il n'ait pas forcément besoin de refaire, eux, le papier. Ils vérifient à chaque fois mais par contre ça leur évite de faire le papier. Une fois qu'ils ont vérifié dans le dossier si c'était bon, ils ont juste à signer donc c'est vraiment leur mâcher leur travail pour qu'ils n'aient pas à perdre de temps sur des tâches qui leur incombent pas au niveau médical quoi..."

M : "Et au niveau des tâches ? Donc là tu m'as beaucoup parlé d'administratif. Est-ce que il y a d'autres choses d'un petit peu plus médical ou d'assistance que tu fais à ce poste là ?"

S1 : "Non y en a vraiment plus non"

M : "Des réalisations d'électrocardiogrammes ? Pose de holter, ce genre de choses ?"

S1 : "Non, plus du tout non. Non parce que... Alors éventuellement ça pourrait se faire peut-être dans les jours ou les mois à venir, si je le demandais, dans le sens où on est deux le matin donc si je peux me détacher, parce que y'a quelqu'un qui ferait la suite de mon poste, ne serait-ce qu'à l'accueil en présentiel ou au téléphone. Mais non du coup depuis la venue à la maison de santé on ne fait plus rien.

M : "Et du coup après tout ça est-ce que tu peux dire que tu aimes ton métier ? Est-ce que tu en es satisfaite, en toute objectivité ?"

S1 : "Oui oui j'aime bien. J'aime bien ce que je fais, j'aime bien le contact avec les gens parce que plus on se côtoie, et plus je me rends compte que les gens par exemple, les personnes en général, au début, quand tu ne les connais pas, tu leur demandes leur nom. Et moi je suis assez visuelle, j'arrive à très vite, en fait j'ai une mémoire visuelle, j'ai une mémoire des noms. Donc les gens, je me suis aperçue qu'à force de les voir, de les rencontrer, au début tu demandes leur nom, et puis quelques temps après je leur demande plus. Voilà, quand ils arrivent je les appelle plus par leur nom de famille mais par leur prénom, pour pas, euh, vis-à-vis des autres personnes présentes, divulguer leur identité. Et je me suis aperçue que ça, ça crée un lien, et les gens avaient l'impression d'être quelqu'un. Et on m'a souvent dit "ah c'est agréable, parce qu'on a plus besoin de se présenter vous savez qui nous sommes". Et ça je trouve que ça crée du coup une certaine confiance et c'est hyper agréable".

M : "Ok, pour toi comme pour les patients ?"

S1 : "Oui comme moi comme pour les patients. Parce que du coup les gens arrivent ils m'appellent aussi par mon prénom. Sans rien divulguer tu vois, au niveau identitaire. Par exemple je dis vraiment les personnes âgées, elles se sentent reconnues, et je trouve que tu vois ça se perd. Tellement que celles qui sont reconnues parce que je les appelle par leur prénom, eh ben ils sont hyper contents. Et ça c'est un côté humain que j'adore parce que justement y a tellement de médecins et tellement de monde maintenant, du fait qu'on soit dans l'enceinte de l'hôpital, que du coup c'est ce côté chaleureux que j'avais un peu perdu en quittant le petit cabinet parce qu'on se connaissait tous. Et je me suis "waaaah j'arrive ici mais en fait ill y a tellement de monde, que tu peux pas reconnaître et connaître tout le monde"

M : "Et puis même toi en fait, t'avais peut-être plus l'impression d'être... Oui c'est sûr que dans un petit cabinet..."

S1 : "Bah tu sais que les gens sont beaucoup plus respectueux parce que déjà, ils arrivent dans un petite salle d'attente d'un petit appartement donc ils se permettent pas tout non plus. Donc il y avait un côté respectueux des deux côtés. Alors que dans l'enceinte de l'hôpital, alors qu'on est pas du tout le service public, les gens, pour certains, ils ont l'impression que tout leur est dû. Donc le respect il y en a pas, le bonjour il y en a qui passent, tu sais pas ni qui ils sont. T'as ni droit à un bonjour ni droit à un merci ni droit à un au revoir. T'es vraiment... Pour certains, tu n'existes pas."

M : "Tu es là quoi..."

S1 : "T'es là mais... tu es juste, euh, ils ne te voient même pas. Donc ça c'est un côté agaçant que j'ai de plus en plus de mal à supporter. L'incivilité des gens fait que, c'est quelque chose qui parfois me fait désaimer mon métier. Ou je me dis "ouh je ferais bien autre chose parce que je supporte plus les gens"

M : "OK. Et ça tu as senti que ça a évolué durant ta carrière ? Il y a des choses que tu supportes de moins en moins ?

S1 : "Ouais, l'incivilité des gens c'est des choses que je supporte plus. Et tu vois, ma collègue qui vient d'arriver, elle me dit "je me rends pas compte". Je me rencontre qu'effectivement y a des gens bah ils passent et puis tu te rends compte qu'ils t'ont pas vu, ils t'ont même pas capté, tu n'existes pas quoi. Et au début elle me dit "je faisais pas attention et maintenant je me rends compte que c'est limite choquant pour certains"

M : "Pour certains patients tu dis ?"

S1 : "Non par rapport à certains patients, c'est choquant de voir qu'ils ne te voient pas. Ils vont venir te voir que si ça fait un quart d'heure qu'ils attendent et qu'ils disent

"bah le médecin est là ?" "Oui bonjour, oui le médecin est là" "ah oui parce que ça fait 15 minutes..." "T'as envie de dire bah déjà oui... Je me dis c'est vraiment le côté désagréable qui fait que parfois je me dis "Pfiou j'ai plus envie de faire ce job là. Le contact avec les gens j'en veux plus"

M : "Mais à la fois c'est quand même quelque chose que t'aimes..."

S1 : "Heureusement c'est 10 % ou 15 % des gens, parce que la plupart ils disent bonjour, c'est des gens qui habitent ici, des gens qui me connaissent bien. Et puis généralement donc, les incivilités on va dire que c'est les étrangers et puis euh.... Ou des gens qui n'ont pas envie de dire bonjour mais ils sont comme ça dans la vie. Ca ne m'était pas destiné forcément."

M : "Et du coup c'est quand même quelque chose d'un peu ambivalent puisque c'est un point que tu adores justement donc, le contact avec le patient mais euh..."

S1 : "... Mais c'est le côté négatif qui peut prendre beaucoup de place, comme toute chose négative dans ta journée. Tout s'est bien passé, t'as eu le patient désagréable, ou insolent ou odieux et qui fait que tu rentres chez toi et c'est le seul petit bémol qui fait que ça t'a gâché ta journée. Tu vas ne retenir que ça. Et c'est pareil, il y en a de plus en plus et je me dis que c'est peut-être... C'est ce que au fil des années, où je me dis je sais pas si j'aurais la patience de supporter ces incivilités là longtemps. Ca pourrait être un frein, ou on va dire alors, ça prendrait pas autant de poids, mais bon parfois, je me dis j'ai envie de faire autre chose de ma vie, j'ai envie de changer de boulot."

M : "OK et c'est vraiment ce genre de choses là..."

S1 : "Qui pèsent trop..."

M : "Donc si on devait sélectionner ce qui est vraiment un point noir au métier, ce serait vraiment ça ?"

S1 : "Ca oui, et puis aussi le fait que, alors ça c'est personnel. Mais, ou on te dit en tant que secrétaire médicale bah... La on est à 5 médecins présents, voire 6 bientôt, dont les remplaçants, dont les internes. Et à un moment donné on te dit, bah au niveau salaire tu ne vas plus évoluer. Donc tu te dis OK, il me reste encore on va dire 15 ans, si ce n'est plus. Tu te dis que la vie elle augmente, mais moi au niveau salaire, ça ne va jamais évoluer. Et la tu dis "bon OK est-ce que ça vaut le coup de rester si longtemps dans une boîte ?" Donc à un moment donné plus le temps passe, plus on te donne du boulot... Mais par contre ton salaire ne suivra pas. Mais pas contre on va t'en donner de plus en plus. La on se dit "bon est-ce que finalement ce boulot me plaît vraiment?" T'as envie de parfois te dire "bah je vois pas pourquoi je m'investis autant, parce que ça en vaut pas la peine quoi... Après t'as une conscience professionnelle qui fait que tu dis "Bon allez je suis quand même là pour prendre du plaisir sinon j'ai aucun intérêt à venir

travailler". Mais tu peux te dire aussi "Est-ce que sincèrement j'ai envie de continuer pour ça, pour finalement on va me dire encore dans 15 ans tu toucheras la même chose". Ouais bof. J'sais pas. Peut-être qu'un jour je mettrai la clé sous la porte et je me dirais "Ecoutez je crois que j'ai fait le tour. Plus ça vient plus vous m'en donnez. Mais pour moi aussi la vie est chère, pour moi aussi la vie augmente comme tout le monde." L'essence je n'en parle pas, la nourriture pareil... Mais moi à un moment donné il va falloir que vous preniez conscience, que, dans la vie aussi pour moi c'est dur.

M : "Et c'est des choses dont tu as déjà pu discuter avec avec les médecins ?"

S1 : "Bah en fait t'as pas le temps d'en discuter parce qu'on te met déjà ça devant la porte. Donc on te dit déjà que quoi qu'il en soit, t'es arrivé au bout quoi, au maximum. Donc t'as eu tes 20 ans on va dire d'ancienneté, donc ça ça n'évoluera pas non plus et puis ton salaire non plus. Parce que "t'es largement bien payée en tant que secrétaire médicale"

M : "D'accord c'est ça l'argument principal ?"

S1 : "Que tu es déjà bien bien payée. Donc tu dis "oui ok je veux bien, mais est-ce que ça motive de te dire que t'as plus d'évolution, qu'il faut rien espérer d'autre que travailler plus pour gagner la même chose, et accepter quand on t'en donne de plus en plus, parce que y a plus en plus de travail. Ou la je me dis "ouais parfois je sais pas si j'ai envie de continuer dans cette voie là".

M : "OK. Donc pour l'instant tu pourrais dire quand même que tu te plais bien dans ce que tu fais mais, il y a des petites choses à droite à gauche..."

S1 : "... Oui voilà, qui me font me poser des questions"

M : "OK. Très bien. Je pense qu'on a déjà pas mal fait le tour. Si tu devais sur un petit mot final, me un petit peu plus comment tu vis ton travail ? Vraiment comment tu le ressens ? Enfin ton métier plutôt ?"

S1 : "Bah plutôt bien. Je suis contente de venir bosser... Après, comme dans tout travail, j'ai envie de dire que toutes les tâches se répètent, se répètent, se répètent. Tu vois, je sais le matin comment va se passer la journée. Je le sais. Et ça c'est peut-être, on va dire, quelque chose qui me plaît, parce que, l'expérience fait que, je crois que rien ne m'échappe et je sais faire tout ce qu'on me demande. Et sans qu'on me demande je suis assez autonome dans mon travail.

M : "La maîtrise de son job et le contrôle"

S1 : "Oui la maîtrise de mon job et le contrôle font que j'aime beaucoup ce que je fais mais si je dois comparer entre avant et après, je préférerais avant.

M : "OK, pour toutes les raisons que tu m'as déjà citées."

S1 : "C'est un travail agréable mais je pense que la personne qui démarre aujourd'hui dans ce métier là, c'est pas facile. Pas forcément un métier facile. Tu vois moi j'ai ma collègue qui a tenu 10 ans, elle m'a dit "j'aurais pas pu tenir autant que toi". Moi je pense qu'en 10 ans je comprends qu'elle n'ait pas tenu plus. Parce que elle est arrivée, c'était déjà différent, ça prenait déjà un autre chemin, tu vois un autre versant du travail de secrétaire médicale. Moi je pense que mes plus belles années, c'est quand j'ai démarré tu vois. Vraiment, en 96 par exemple. Mes plus belles années c'est 17 ans de mon métier."

M : "Mais parce que tout était..."

S1 : "...Parce que tout était différent. Je sais pas... On était proches des gens, c'était vraiment différent. Je trouve, côté humain, c'était vraiment de l'aide à la personne. Aujourd'hui on est vraiment, on ne fait que des tâches administratives, donc c'est peut-être ce côté qui me déplaît le plus aujourd'hui. Mais par contre, être là pour les gens, essayer de les comprendre par contre, c'est un côté que j'aime beaucoup. Donc vraiment le côté médical et le côté aide à la personne. Et puis même moi je me dis, j'ai appris tu vois, entre au début, même au niveau de la médecine, tu vois, j'ai appris beaucoup de choses personnellement. Tu vois à force de parler avec les médecin... Je sais que il m'arrive souvent tu vois, quand il y a quelque chose que je comprends pas, ou un compte rendu, je vais voir un mot que je connais pas, je vais le rechercher sur Internet pour voir de quoi il s'agit, histoire de savoir aussi, quand les patients ou quand les médecins me parlent de quelque chose, on va dire que j'accède de plus en plus à des informations médicales que je connaissais pas avant. Donc maintenant y a des propos que je comprends dans une discussion et ça ça me plaît aussi."

M : "Mais ça c'est un côté un peu stimulant aussi, apprendre tous les jours..."

S1 : "Ouais ouais, ça aussi c'est intéressant, d'entendre parler et de dire "Bah oui je suis pas médecin et je n'ai pas les qualifications", on est bien d'accord, mais de savoir de quoi on parle. Et ça c'est hyper intéressant."

M : "OK. Ah ben c'est chouette. C'est plein de choses que t'as appris finalement au quotidien"

S1 : "Bah sur le tas... En posant des questions. Tu vois souvent quand il y a des internes, et qu'on mange là ensemble le midi. Il m'est arrivé qu'elles m'exposent une situation et du coup je pose une question "A bah ça pourquoi ? Et ça, qu'est-ce que ça veut dire ? est-ce que ça, si la personne arrive est-ce que c'est urgent ?" Donc tu vois c'est plein de questions qu'on peut se poser, auxquelles on a des réponses. Même nous au niveau traitement de l'information, quand le patient arrive,

savoir qu'est-ce qui est vraiment urgent ? Qu'est-ce qui l'est moins ? Tu vois les petits en bas âge, les nourrissons, les personnes âgées, par exemple à quel critère il faut qu'on fixe... Comment dire... Il faut se fixer un critère d'urgence ou non ? Ou moins ou plus ? Non c'est hyper intéressant.

M : "Et ça c'est quelque chose qui te plait de réguler ? Et de savoir dire "Non... Ça c'est urgent ? et non ça c'est pas urgent ?"

S1 : "Oui. hmm hmm oui. Et de dire bah j'essaye de le faire au mieux, et pareil de pas déranger le médecin, de faire tout... C'est aussi, vis-à-vis du médecin, on a une tâche aussi importante dans le sens où il faut gérer avant de déranger. Et ça je trouve que, moins je dérange et mieux je... Je trouve que c'est important pour le médecin ne pas être dérangé, donc du coup le faire au maximum"

M : "Mais ça tu le fais plus par conscience professionnelle ? Que par peur ? Parce que je sais que j'ai déjà entendu que dans certaines relations secrétaire médecin, certaines secrétaires avaient peur d'appeler, et qui du coup n'appellent pas par anticipation d'un potentiel euh... d'un potentiel conflit"

S1 : "Alors non car je pense que... Si je pense que c'est pas urgent, je prends l'information, je la note et je dis au patient "Bah on vous rappellera". Après si c'est un médecin qui appelle pour un médecin, je passe généralement l'appel, si j'ai pas pu renseigner le médecin en amont. J'essaie quand même de savoir pourquoi il appelle. Si il me dit "bah ça concerne tel patient", je vais voir dans le dossier, et si j'ai l'information dans le dossier, je lui donne, et si il est satisfait ou s'il manque un compte rendu, plutôt que de dire "écoute c'est le docteur machin qui appelle", j'essaye en amont de toujours essayer de répondre à la question avant de passer l'appel, de manière à ce que le médecin soit de moins en moins dérangé."

M : "Mais voilà c'est ce que je disais, j'ai peut-être pas été assez claire, c'était vraiment, si tu ne souhaites pas déranger, c'est par conscience professionnelle et pour vraiment ne pas déranger"

S1 : "Ah oui oui oui !"

M : "Et pas par peur..."

S1 : "Ah non non non. Pas chez nous en tous cas. Nous on est toujours bien... On est très bien traitées (rires). Parce que c'est pas le cas partout. Nous il n'y a aucun souci. Et puis même si c'est fait, on va dire que le médecin... Moi j'ai le cas d'une collègue qui était là en tant que remplaçante. Elle par contre elle avait peur, elle ne posait pas suffisamment de questions aux patients. Par exemple donc, dès que le patient disait "Ben je voudrais parler au médecin, bah elle passait l'appel sans même demander : pour quel sujet ? est-ce que je peux prendre le message ? Parce que elle ne sait pas poser la

question en amont aux patients. Donc elle dérangeait systématiquement. Donc les médecins prenaient l'appel, et à la fin lui disaient "par contre, bon, ce genre d'appel, essaye de gérer, mais tout tout en délicatesse tu vois, essaye de gérer en amont de manière à ne pas nous déranger, parce que pour nous ça coupe la consultation, c'est gênant". Donc tu vois ça a toujours été expliqué avec beaucoup de respect et sans agressivité aucune envers la secrétaire tu vois...

M : "OK donc ça c'est pas un point noir du tout le relationnel avec tes collègues"

S1 : "Non non non non non. On bosse vraiment dans une ambiance où tout est fait pour qu'on soit le mieux possible à notre poste, et en tant que personne. Tu vois, il m'est arrivé d'arriver le matin en étant pas bien pour telle ou telle raison personnelle, ou par rapport à un comportement qu'avait eu un médecin envers moi que j'avais pas compris, ou... Tu vois à chaque fois, ils se sont entendus après entre eux en disant "Non mais là, ça ça se dit pas, où ça il faut faire attention, ou la bah qu'est-ce qui se passe ? Bah viens on en parle". Donc il y a toujours une écoute personnelle qui est agréable et hyper importante ici je trouve. Tu vois si tu arrives le matin et que tu te dis "je vais pas bien" ou sans même le dire, si un des médecins le voit, tout de suite... Et il y en a une en particulier qui fait ça. Elle vient te voir et elle te dit "Ouuuuh viens donc" et on boit un café, de manière à ce que la journée se passe sans stress, sans angoisse. Non non on parle de tout : que ce soit de l'ambiance au travail, à la maison, je parle ouvertement avec tout le monde, de tout et avec beaucoup de confiance.

M : "Oui, donc tu te sens considérée..."

S1 : "Oui oui considérée en tant que personne... Après j'ai peut-être pas forcément parlé des médecins employeurs, j'ai peut-être plus parlé du rapport patient / secrétaire médicale, mais c'est vrai que dans le rapport médecin / secrétaire, chez nous en tous cas, il est irréprochable. Même si il faut faire avec le caractère de chacun, ou parfois tu te dis "bon c'est un peu lourd là, il faudrait que ce soit un peu plus détendu"... "parce que peut-être que ça va pas mais moi, la secrétaire médicale, je n'y suis pour rien..."

M : "Tu fais tampon des deux côtés"

S1 : "Je peux pas et temporiser les patients qui vont pas bien, et temporiser les médecins qui me renvoient quelque chose de pas très positif, ou de pas très agréable dans la journée". Mais une fois que tu en parles après, il faut avoir le courage d'en parler avec le médecin, en tête à tête, en disant "Bah voilà je trouve que, il y peut-être quelque chose qui va pas. Est-ce que c'est de ma faute ou pas ?" Et ça c'est peut-être le coté difficile. Parce qu'il faut oser et que c'est pas toujours facile de le faire. Mais le fait qu'on s'entende bien rend les choses un peu plus faciles. Ou juste le fait de dire à un autre médecin "Ecoute je sens qu'elle va pas bien, est-ce que c'est moi ? Qu'est-ce que t'en penses ? Est-ce

que c'est par rapport à moi ou pas ? Est-ce que j'ai fait quelque chose qu'il fallait pas ?" Et là généralement on en parle ensemble. Soit j'ai une réponse parce qu'elle me dit "Non t'inquiète c'est une mauvaise passe, elle est pas très bien, du coup en somme ça ne t'était pas destiné, mais par contre, n'hésites pas à lui en parler si tu penses que t'as peut-être pas fait quelque chose qu'il fallait, va la voir et dis-lui "est-ce que j'ai fait quelque chose de mal ou est-ce que tu as quelque chose parce que j'ai l'impression que tu vas bien" ? Ca c'est le côté peut-être un peu plus difficile. Voilà.

M : "Mais ça c'est plus finalement quelque chose de lié au caractère, plus qu'à la personne que tu as en face. Ok, bon je pense qu'on a fait pas mal de tour. J'ai quand même l'impression qu'il en ressort quelque chose de positif de ton métier"

S1 : "Oui oui oui oui"

M : "Tu en parles avec une voix enjouée"

S1 : "Oui j'aurais du mal à faire autre chose même si, je rêverais de faire autre chose. Mais dans l'immédiat on va dire que c'est un métier que j'ai choisi, parce que justement y avait le contact avec la personne avant tout, et que le côté médical je pense m'intéressait aussi tu vois.

M : "OK. Et si tu devais juste nous donner 2, 3 pistes pour.. Enfin qu'est-ce qui pourrait améliorer ton quotidien ou l'intérêt de ton métier ?"

S1 : "Pour l'améliorer ? (soupir) J'en ai aucune idée..."

M : "C'était pas une question obligatoire hein..."

S1 : "Non je trouve que malheureusement ça va pas dans le bon sens mais c'est la société qui veut ça. Et que pour l'améliorer il faudrait qu'il y ait plus de médecins, faudrait plus de structure, et plus de spécialistes. Faudrait qu'on accorde un peu plus de temps aux patients et aux médecins aussi. Puisque c'est vrai que c'est un métier, finalement je me rends compte qui n'est pas facile, que je n'aimerais pas faire. Mais ouais je trouve que c'est compliqué, que les gens sont de plus en plus dans une attente... Moi je les appelle les patients Amazon, parce qu'ils veulent tout tout de suite et ils supportent pas d'attendre. Tu vois par exemple, j'ai encore l'exemple hier d'un monsieur qui me dit "Ma femme a de la fièvre elle tousse". C'est un patient étranger. Il arrive je lui dis "bah venez cet après-midi, il est 11h45, j'ai dit bah venez à 16h cet après-midi" et il me dit "Non je veux voir quelqu'un tout de suite". Donc je lui dis "non c'est peut-être urgent pour vous mais ce n'est pas un critère d'urgence pour nous". Voir un médecin dans 4 heures c'est déjà beaucoup. Et moi je me dis que face à des gens comme ça, je n'aurais pas la patience. Les gens qui arrivent en disant "Je veux un arrêt de travail de quatre jours, je trouve que le médecin, aujourd'hui, par rapport à 27 ans en arrière, le patient avait totalement confiance en le médecin. Si le médecin

disait "bah y a pas besoin d'un arrêt" ils acceptaient, si il disait "y a pas besoin d'antibiotiques" ils acceptaient. Aujourd'hui les gens arrivent, ils mettent dans le panier... Ils arrivent au secrétariat "Je veux un rendez-vous parce qu'il me faut un antibiotique". Mais, t'en sais rien... Tu vois il savent déjà ce qu'ils veulent... Il y en certains, ils partent en voyage, ils veulent pas de rendez-vous, parce qu'ils savent exactement ce dont ils ont besoin. Ils préparent une liste en disant "il me faut ci, il me faut ça", il préparent leur pharmacie eux, t'as l'impression que ce sont des médecins et que le médecin est juste là pour faire des ordonnances. On ne demande pas combien on doit, on est pas désolé d'envoyer un mail avec 40 lignes, on demande pas combien on doit non plus. Je trouve qu'aujourd'hui le médecin est pas considéré. Alors c'est pas une généralité, heureusement que tous les gens sont pas comme ça. Mais pour la plupart je trouve qu'il faut vraiment aimer son métier pour supporter les demandes incessantes, et les gens un peu... Les gens qui sont insistants..."

M : "Je pense que la clé c'est de prendre les choses avec légèreté et de..."

S1 : "Oui mais y'a une grande responsabilité derrière tout ça, qui est quand même présente, qu'il faut pas oublier, et je trouve que c'est un poids aussi tu vois. Faut vraiment aujourd'hui aimer son métier et supporter... Moi je pourrais pas, je pourrais pas. Mais mon métier est sympathique heureusement et j'y vais encore au bout de 27 ans avec plaisir.

M : "C'est bien car je pense que c'est loin d'être le cas partout. Je pense que beaucoup de secrétaire médicale sont stressées, pas considérées. En tous cas qui ont beaucoup de problématiques et qui ne me parleraient pas de leur métier comme toi tu me parles du tien. Voilà bon je ne sais pas si tu as des choses à ajouter ? Moi de mon côté je pense qu'on a on a déjà bien fait le tour. Si t'as d'autres choses que tu veux dire que ce soit le côté positif, négatif, ou sur ton boulot en général ?"

S1 : "Non je crois que je t'ai tout dit. Non y a du pour, y'a du contre voilà... J'espère juste que le contre ne prendra pas trop de place dans ce métier, parce que le manque de médecins spécialistes, le manque de créneau parce qu'il y a plus en plus de monde qui veulent voir des médecins, et qui sont de moins en moins dans l'attente, fait que c'est pas facile. Et que les gens mécontents se gênent pas pour le dire. Il faut réussir à se dire que ça ne nous est pas destiné en tant que secrétaire. Mais on est aux premières loges, et l'agressivité des gens, et le mécontentement des gens, généralement le patient en face de la secrétaire, on va dire, se lâche. Et face au médecin passe pour une personne très bien sous tous rapports. Donc effectivement parfois je leur dis "Bah écoutez, votre mécontentement dites le donc au médecin". Que vous êtes mécontent parce qu'il a pas mis 4h à vous faire l'ordonnance, qu'en fait c'est juste un papier à signer, que y a rien d'autre à faire que ça. Donc des fois tu dis "bah écoutez dites le médecin parce que moi en fait, c'est pas moi qui... Moi je fais passer

l'information, si ça va pas assez vite et que vous êtes mécontent, dites le. Et généralement le médecin n'a aucun retour de ça. Donc le côté humain parfois un peu, j'aimerais bien des fois m'enfermer dans un box, et ne plus avoir le contact humain parce que certains jours c'est difficile. Mais heureusement ce n'est pas tous les jours (rires) Donc ça va, ça prend pas le dessus.

M : "Tant mieux en tous cas. Merci beaucoup"

2. Retranscription de l'entretien 2

M : "Bon nous comme je viens de te le rappeler donc on est là pour mon travail de thèse sur le vécu des secrétaires médicales en cabinet de médecine générale, raison pour laquelle je t'interviewe. Voilà, je pense que je t'ai tout expliqué donc je vais commencer par te demander, est-ce que tu peux me parler un petit peu de ton parcours en tant que secrétaire médicale ?"

S2 : "En tant que secrétaire médicale ? Bah du coup c'est un petit parcours parce que..."

M : " Enfin, de ton parcours en général"

S2 : "Alors moi grosso modo, j'ai un BEP comptable et j'ai essayé de me réorienter parce que ça m'intéressait pas tellement. Je suis partie faire une licence en géographie à Toulouse et Grenoble. Ça m'a beaucoup intéressé, je crois que j'aurais aimé, avec le recul, continuer là-dedans, dans tout ce qui aménagement du territoire. Mais bon il s'est passé plein de choses y'a eu des grèves et des mouvements de toutes sortes, qui ont fait que je suis revenue à ***. Et du coup en revenant ici, bah la simplicité c'est de travailler en saison hein, donc j'ai été secrétaire dans une école de parapente, j'ai vendu des chaussures dans un magasin de chaussures, j'ai été pas mal en service dans un bar, et puis en altitude, et à force d'y rester ben j'ai eu des places à responsabilité. Après c'est le service, c'est bien, c'est hyper dynamique, enfin on ne s'ennuie pas, c'est chouette. Mais c'est fatiguant aussi. Et puis j'ai eu l'occasion de récupérer le petit magasin au ***, c'était une dame qui partait à la retraite et qui voulait vendre son fond de commerce, donc j'ai récupéré ça, en 2017. J'ai fait 3 ans, c'était super compliqué dans le sens où ça me demandait beaucoup de travail, beaucoup d'heures et je venais d'avoir ***. Donc au bout de trois ans, le COVID a fait sa place et du coup je me suis dit qu'il était temps que je m'arrête. Et du coup bah là-bas j'avais comme cliente le docteur de la maison de santé du plateau. Et elle m'a dit "Wha tu devrais faire secrétaire médicale, je te l'ai jamais dit mais je te vois bien là-dedans et puis y'a vachement de demande donc ça peut être une bonne idée". Du coup j'ai commencé euh, j'ai fait une formation là-dedans et puis il fallait que je retourne bosser donc je suis retournée en resto d'altitude. Et en fait, c'était pendant le COVID, je suis allée en consultation avec ***, et on parlait de tout ce qui était profession, et je lui ai dit "oui j'aimerais bien changer, éventuellement le secrétariat médical, ça m'intéresse"

S1 : "Mais je t'en prie"

M : "Merci d'avoir pris le temps de répondre à mes questions, je te tiendrai au courant de l'avancée des choses. Il va me rester à retranscrire l'entretien. Merci beaucoup en tous cas"

S1 : "Je t'en prie Marie"

M : "Tu avais déjà fait ta formation à ce moment-la ?"

S2 : "Oui à ce moment-là j'avais commencé. Et il m'a dit "y'a pas de problème on va virer ***" (sa secrétaire) (rires). Et puis il a pris à mes contacts du coup, et j'ai fait un remplacement de 3 jours là-bas. Et quand j'ai fini, on m'a dit que la place se libérait, que *** (tu l'as pas rencontrée *** toi du coup) partait. Elle m'a dit "tu devrais postuler". Et du coup j'ai postulé là-bas, ça a marché, et du coup depuis octobre 2022, je suis secrétaire à mi-temps à la maison médicale"

M : "Ok c'est tout récent, et du coup t'avais d'autres expériences de secrétaire médicale ? En hôpital ou ailleurs ?"

S2 : "Du tout du tout"

M : "OK OK chouette. Et du coup si tu dois m'en dire un petit peu plus sur ton métier de secrétaire médicale ?"

S2 : "Comme je suis à mi-temps, je suis plus renfort. Enfin j'aide plutôt *** donc je fais beaucoup d'accueil téléphonique, parce qu'elle, elle fait d'autres choses tu vois, genre la compta, elle commande des choses, elle fait des trucs que moi je sais pas encore faire. Moi je fais beaucoup donc l'accueil téléphonique, l'accueil en présentiel. Je réponds aux mails, enfin je traite les mails, je réponds pas forcément. Je complète les dossiers avec ce qu'on me donne, enfin tous les documents pour mettre dans les dossiers. Voilà principalement c'est ça.

M : "OK. Et donc au niveau du quotidien, ce que tu fais, je sais pas, est-ce que tu peux me décrire une journée type par exemple ? En amplitude horaire, les tâches que t'as à faire exactement ?"

S2 : "Alors moi j'arrive à 9h, je fais 9h 12h, et bah c'est de l'accueil téléphonique tout du long et puis après si je peux faire d'autres choses... Mais c'est principalement ça, gérer les plannings..."

M : "Gérer les plannings, l'accueil téléphonique et puis l'accueil présentiel des patients donc. Pas du tout le coté compta, gestion plus en profondeur du cabinet"

S2 : "Non je le fais pas. Après je sais pas, peut-être que je serai amenée à le faire quand *** reprendra des

vacances. Mais tout ce qui est compta, tout ce qui est vraiment administratif pur, je suis pas sûre que j'y toucherai un jour. (Rires)

M : "Mais pourtant tu as déjà une formation la dedans ?"

S2 : "Oui oui oui mais bon je pense que c'est peut-être mieux que ce soit qu'une seule personne qui s'en occupe pour le coup. Ça demande peut-être moins d'urgence que les plannings le matin enfin tu vois. Et voilà, mais oui je pense que je serai capable de le faire."

M : "Euh, ça marche. Ah non c'est ça que je voulais te demander, pardon. Les semaines ou *** n'est pas, est-ce que tu vois un petit peu les choses évoluer, est-ce que tu sens que le travail est différent ?"

S2 : "Alors je travaille différemment dans le sens où j'ai plus confiance. Je pose moins de questions, j'essaye d'agir au mieux. Mais c'est sûr que bizarrement, enfin c'est pas contre ***, mais je me rends compte que ça déroule mieux pour moi quand elle est pas là"

M : "T'as plus de place peut-être ?"

S2 : "C'est même pas de la place, c'est moi qui manque de confiance et du coup automatiquement j'ai tendance à poser la question à ***. Et puis bah... alors que je suis complètement capable. Ce qu'elle me répond, les trois quarts du temps, c'est que j'aurais fait."

M : "Mais bref, ça, ça va venir avec le temps je pense. *** donc elle a 25 années de carrière de secrétaire médicale derrière elle."

S2 : "Et surtout qu'elle connaît les patients"

M : "C'est normal aussi, on est dans une petite ville, elle connaît les gens. Et du coup tu peux dire que tu aimes ce que tu fais ? Enfin, est-ce que tu aimes ton métier ?"

S2 : "Oui ! J'aime bien. Je trouve que oui, c'est plutôt agréable. Enfin effectivement peut-être parce que on est dans un lieu où c'est pas très compliqué. Enfin j'aime bien. La seule chose que j'aime pas, c'est quand il n'y a plus de créneau d'urgence, et quand il faut dire non aux gens. Et ça j'aime pas"

M : "Tu aimes pas dire non ? Ou tu trouves ça dur ?"

S2 : "Ouais je trouve ça... Enfin je sais que derrière il y aura un mécontentement et du coup il faut expliquer aux gens, ils sont pas toujours... Ils comprennent pas toujours. Et ça ouais ça me fait stresser"

M : "Donc il y a : et le côté dire non simplement, et savoir que tu rends les gens mécontents, et le côté gestion de l'agressivité, en tout cas de la réaction des gens. OK. Tu t'es déjà retrouvée dans des situations un peu compliquées ?"

S2 : "Oui pour moi c'est compliqué. Le fait de leur faire comprendre qu'il n'y a plus de place. Alors peut-être aussi le fait d'être dans cet établissement, où devant il y

a les urgences. Les gens peut-être font l'amalgame. Les filles aux urgences, quand elle pense que c'est pas urgent, nous les renvoient. Mais pour eux c'est quand même une urgence donc ils pensent qu'ils vont avoir un rendez-vous tout de suite, ouais c'est de la médecine privée, ils arrivent pas à faire la différence. Ici c'est beaucoup des étrangers, après les gens qui sont pas vraiment patients"

M : "Peut-être aussi parce que le système de santé est différent ici d'ailleurs"

S2 : "Oui oui oui oui oui ah bah oui clairement, je pense que oui, parce que y'a certains types de personnes qui ne comprennent pas pourquoi y'a pas de place. Oui, l'agressivité il y en a eu hein mais après voilà..."

M : "Du coup on a commencé un peu sur ça, tu me parlais des choses que tu n'aimais pas, est-ce qu'il y a d'autres choses que tu n'apprécies pas, ou que tu trouves difficiles ?"

S2 : "Euh... Oui... Bah la clientèle habituelle, enfin la patientèle habituelle... Enfin c'est plutôt les patients d'un certain âge qui ont l'habitude d'avoir leur médecin, qui ont plein de petites habitudes... Je trouve ça hyper compliqué à gérer parce que bah... Enfin pour moi c'est vraiment propre au rendez-vous enfin... Quand c'est complet je leur dis, mais y en a qui estiment que non, qu'il faut trouver de la place. Et puis ils ont l'habitude qu'on leur trouve quand même des créneaux et du coup ça, ça a tendance à m'énerver même (rires). Parce que c'est un peu des laissez-passer et je trouve pas ça correct vis-à-vis des autres, qui sont peut-être aussi dans le mal, mais qui comprennent ce qu'on leur dit, et du coup qui acceptent. Contrairement à ces personnes là qui veulent le rendez-vous coûte que coûte parce que ça fait tant de temps qu'ils sont patients avec tel docteur et que du coup c'est comme ça"

M : "Comme s'ils avaient des privilèges quoi"

S2 : "Ouais ouais c'est des privilèges clairement. Et puis voilà ouais, moi je les connais pas, donc j'ai tendance à dire non. Alors que *** elle les connaît, elle sait peut-être plus de choses, donc elle se permet de les caler, là ou moi je ne savais pas qu'il fallait"

M : "Oui mais du coup, ça c'est toutes les choses que t'apprend aussi... Savoir que quand Monsieur X appelle, et qu'il appelle 70 fois par jour, ça va faut pas trop s'inquiéter mais par contre quand Madame Y appelle alors qu'elle t'appelle jamais, c'est que c'est probablement urgent"

S2 : "Ouais je trouve ça compliqué ça. On est pas tous égaux en matière de rendez-vous (rires)"

M : "Et tu communique avec les médecins quand c'est comme ça ? Quand il y a un patient qui force un petit peu ? C'est le patient d'un tel ou d'un tel, alors je vais quand même lui demander ?"

S2 : "Clairement, je leur dis généralement non. Après pour *** c'est toujours différent, et parce qu'ils savent qu'elle dira oui. Donc même si tu leur dis non, ils se mettront quand même dans la salle d'attente. Je leur dis "voyez avec elle" parce que au bout d'un moment, t'es face à un mur, donc y'a pas de solution. Ca m'est arrivé une fois aussi, une dame qui était très très très désagréable, qui venait pour sa belle-fille, qui venait de se casser la cheville ou une entorse je sais plus... Je sais plus quel était le problème mais du coup, nous on a l'habitude, enfin quand c'est comme ça, au moins de ce que *** m'a appris, c'est que il faut aller aux urgences à ***, comme ça, eux peuvent prendre en charge directement, s'il a besoin d'une radio et tout, ou ça évite de faire un premier rendez-vous puis après de descendre faire des radios. Donc le planning était complet et du coup j'ai expliqué ça à la dame. Et du coup elle a commencé à me prendre de haut, et puis au final elle est allée se planter devant le cabinet de *** je crois. *** a dû la prendre, enfin... Et il y a un patient qui est repassé et qui m'a dit "Dites donc ça doit pas être facile tous les jours". Donc je pense qu'elle a été...qu'elle a un peu..."

M : "Qu'elle t'a un peu manqué de respect?"

S2 : "Qu'elle avait pas été très sympathique avec ses propos. Après voilà c'est comme ça... Je lais couler. Et puis peut-être que moi aussi je monte dans les tours. Et du coup pas mal qu'ils aillent voir avec quelqu'un d'autre qui peut apaiser la situation. Oui donc oui c'est arrivé, quand ils sont trop... je dis "ben allez voir avec le médecin, moi je sais pas..."

M : "Ok. Donc c'est principalement ça la difficulté, liée à l'impossibilité de donner un rendez-vous" OK et sinon sur d'autres choses ? Bah du coup est-ce que dans ta relation avec les collègues, avec les autres médecins ? Est-ce qu'il y a des choses que tu trouves compliquées ? Est-ce que tu trouves ta place ?"

S2 : "Oui ben avec *** ça se passe super bien, je suis super contente, je pensais pas que ça se passerait aussi bien d'ailleurs, et tant mieux parce qu'on est tout le temps ensemble au final donc c'est hyper important. Avec les autres médecins euh... Ils sont tous différents donc euh c'est compliqué. Moi j'arrive pas parler avec ***, il est toujours dans le speed tu vois... Avec *** je fais un blocage, je pense qu'elle a beaucoup de prestance, du coup je me remet beaucoup plus en question, et du coup je fais beaucoup plus de bêtises avec elle. Je sais pas pourquoi : je note des mauvais numéros, j'oublie les noms, voilà, et elle manque pas de me le dire. Du coup à chaque fois ça me remet encore plus mal, et j'arrive pas, enfin voilà... Après avec les autres ça va quoi."

M : "Donc gestion un peu des caractères de chacun, corrélé au fait que c'est un nouveau métier, que tu te mets la pression"

S2 : "Je trouve que l'ambiance est bonne mais après, je les vois très peu aussi... Donc tu vois même y'a des fois je la vois pas du tout de la matinée. Enfin je sais qu'elle est dans son bureau mais on se voit pas..."

M : "Oui c'est particulier, tu travailles ensemble sans jamais te voir forcément. Tu sors du bureau pour aller chercher le patient, et tu croises pas tes collègues si tu manges pas ensemble le midi. Ou alors tu le croises, tu dis bonjour et puis c'est tout quoi... Alors que tu partages des locaux, une patientèle, plein de choses..."

S2 : "Enfin le nombre de personnes que tu peux rencontrer dans une journée ça me fait halluciner. Et je pensais pas que c'était autant"

M : "Ouais c'est vrai que ça brasse du monde ici. Et tu vois d'autres choses ? D'autres petits points noirs, choses qui te sont compliquées, que t'as du mal à gérer au quotidien ? Ou c'est essentiellement ça ?"

S2 : "Non c'est principalement ça. Après je pense que ça va arriver au fur et à mesure, je manque d'expérience aussi hein ça fait que 6 mois. Donc y'a encore plein de choses. Parfois on vient me voir et je dis "Ah bah... je sais pas (21)" (rires). Bon après heureusement que j'ai ***. Mais non ça va à peu près maintenant. Ca va mieux. Les deux premiers mois j'avais du mal à dormir (rires)."

M : "Parce que stressée ?"

S2 : "Stressée oui mais euh... et puis il y a eu énormément de monde aussi tu vois pendant les vacances scolaires et ça, ça me fout la trouille"

M : "Bah oui puis tu vois, tu rajoutes du monde. Enfin y'a la patientèle de base qui est énorme... Et puis il y a ce côté où tu es toi toute seule, face aux patients et des fois tu te retrouves avec une queue de je ne sais pas combien de personnes"

S2 : "Oui et puis les délais, je comprends rien mais c'est vrai que des fois... Tu vois pour *** c'est pas avant fin mai, du coup les gens comprennent pas... Y'a des délais, ils comprennent pas, ils comprennent pas... La médecine ça devrait être tout de suite quoi..."

M : "Bon c'est facilement compréhensible aussi que ça soit compliqué d'attendre un mois pour voir son médecin"

S2 : "Ah oui complètement, complètement"

M : "OK mais du coup là t'es plus du tout euh... En tout cas moins stressée qu'au début ? Tu dors la nuit, tu rentres pas avec tes problèmes du boulot à la maison le soir ?"

S2 : "Alors ça par contre ça c'est fou... Enfin si il y a eu une ou deux fois où il y a des trucs qui me trottent dans la tête mais en règle générale, c'est vrai que quand je pars du boulot, je passe à autre chose assez facilement. A part une ou deux fois où tu te dis "peut-être que j'ai pas bien fait, mais généralement je passe à autre chose"

M : "Bon bah nickel. Euh du coup tu peux dire que t'aimes ton métier ? Enfin, tu pourrais le dire ?"

S2 : "Oui je pense, oui oui oui. J'aime bien ça va. Et justement cette semaine toute seule... J'étais plus dans le positif qu'à me dire j'y arriverai pas... Oui oui oui j'aime bien. Le rapport avec les gens enfin moi j'ai pas de problème, et je trouve ça intéressant. C'est dynamique, j'aime bien mon métier ouais"

M : "Bon ben bien ! Et qu'est-ce qui fait que ça te plaît ? Le contact ? Le côté médical ? L'ambiance de travail ? Peut-être un peu tout ça ?"

S2 "Un peu tout ouais... Parce qu'il y a des gens qui sont quand même super sympathiques. On a pas mal de chocolats aussi (rires). Non mais c'est pour dire quoi, que les gens sont quand même reconnaissants aussi. C'est vrai qu'on a tendance à bloquer un peu sur les choses qui sont difficiles mais en tous cas moi j'aime bien le rapport avec les gens quand ça se passe bien. Mais les médecins sont plutôt oui... Enfin c'est très sympa aussi. Tu vois même coté médical, tout ce que je eux apprendre, ouais c'est chouette. C'est enrichissant à mon niveau"

M : "Ouais donc t'apprends tous les jours... Tu le trouves difficile à gérer ce côté-la ? Coté médical, ne pas connaître tous les termes, ne pas savoir exactement de quelle maladie on parle ?"

S2 : "Oui oui oui oui oui. Même après sur les bios, quand on me dit "bah il manque ça" y'a plein de choses que j'ai du mal à comprendre. Après je pense que ça va rentrer aussi"

M : "C'est ça qui fait aussi que c'est intéressant, parce que t'apprends tous les jours, et que chaque jour tu rentres à la maison avec des choses en plus quoi. Qu'il n'y ait pas ce coté routinier où tout est tout le temps pareil"

S2 : "Non non non non non non c'est clair. Non non y a tellement de choses"

M : "OK, eh ben chouette ! Tu peux m'en dire un peu plus sur ce côté là, sur ce qui te plaît ? Un peu plus en détails ?"

S2 : "Bah euh... Fffff... Non je crois pas dans le sens où j'ai peut-être pas assez d'expérience encore tu vois. mais... Hm."

M : "OK. Et puis bah du coup est-ce que en quelques mots t'arrives un petit peu à me dire comment tu le vis en général ton travail ? C'est un petit peu redondant sur ce qu'on a dit déjà mais euh..."

S2 : "Non bah écoute euh... Oui je... D'une manière générale bah je suis très contente d'avoir changé, bifurqué vers autre chose... Hmmm je sais pas (rires), je sais plus, je sais plus quoi te dire"

M : "Pas de soucis, ça marche. Donc contente d'avoir bifurqué. Tu te vois évoluer là-dedans ? En tout cas continuer à faire ça ? Ou déjà au bout de quelques mois

tu te dis "bah c'est peut-être pas le métier de ma vie et je ferais bien autre chose plus tard ?"

S2 : "Non pour l'instant ça me plaît bien, pour l'instant j'ai envie de continuer ouais ouais... Après la question qui se pose c'est le mi-temps quoi... Mais non non non, ouais maintenant que j'ai mis un pied dedans, je vois que je suis capable... Mais j'ai quand même envie de continuer"

M : "OK et la question du mi-temps c'est quoi ? C'est que tu aimerais peut-être un plein temps ?"

S2 : "Ouais peut-être pas tout de suite tout de suite mais je pense que ça va être nécessaire au bout d'un moment. La c'est pratique avec la petite mais faudrait que je travaille à plein temps à un moment donné, au moins pour la retraite (rires)"

M : "Ok. Et puis ben une dernière petite question. Qu'est-ce que ce serait les pistes selon toi, qui pourraient nous aider à améliorer ton quotidien au boulot en tant que secrétaire médicale ?"

S2 : "Euh, bah ça c'est une bonne question, parce que je sais que vous faites beaucoup de choses... Enfin par rapport à la masse de boulot que vous avez, je vois pas trop ce que... Parce que pour moi tout s'enchaîne bien quoi... Enfin les messages dans le cahier, les choses à faire passer, c'est fait assez rapidement, pour pas que nous on soit en face de la personne et qu'on dise "Bah non c'est pas fait". Pour passer les places d'urgence pour répondre aux besoins des patients. Enfin je sais qu'il y en a assez. Après je sais qu'il y a des périodes d'affluence, du fait qu'on soit à ***, qui sont assez hallucinantes. Mais non je vois pas... Après moi j'ai pas eu de retour encore sur mon travail. On a jamais tous parlé. J'ai encore pas eu de réunion alors je reste encore un peu dans le flou. Je sais pas si y'a des choses moi à faire..."

M : "Oui bah ça je pense que ça viendra avec le temps, mais c'était plus la question inverse. Je te l'ai peut-être mal posée, je t'ai demandé si ON pouvait faire des choses pour améliorer ton quotidien en tant que secrétaire. La question c'était plutôt est-ce qu'il y a des choses, enfin, qu'est-ce qui pourrait améliorer ton quotidien ? Pas forcément des choses faites par tes employeurs ? Mais qu'est-ce qui pourrait rendre ton quotidien et ton travail plus agréables ? Ou en tout cas squizzer quelques points noirs ?"

Silence...

M : "Si y'a pas de réponse, y'a pas de réponse hein"

S2 : "C'est vrai que là où je trouve que c'est compliqué aussi c'est la forme de l'accueil physique, ce secrétariat qui est ouvert à tout le monde"

M : "Ça arrive de tous les côtés ?"

S2 : "Ouais ils arrivent de tous les côtés et au final il y a aussi un manque de discrétion. Quand les gens arrivent et qu'ils exposent leurs trucs, je me dis y'a des gens derrière dans la salle d'attente, y'a ma collègue, je pense ça doit être dur pour certains patients de te dire ce qu'ils

ont devant tout le monde. Ouais c'est plus sur l'accueil physique"

M : "Oui donc isoler un peu plus l'accueil des salles d'attente ?"

S2 : "Oui tu vois le truc, c'est qu'on se dit souvent avec ***. Y'a quelqu'un qui t'appelle, qui te demande un RDV, on sait très bien qu'il faut dire non à certaines personnes pendant la grosse saison, avec quelqu'un qui a mal à la gorge ou quoi, dire "non on est complets désolée". Donc peut-être qu'ils vont entendre qu'on refuse, et à côté de ça, y a les gens d'à côté qui vont dire "elle a refusé" ; ou inversement on a accepté quelqu'un au téléphone et puis eux on va les refuser en leur disant "y'a plus de place".

M : "Donc le côté régulation de l'urgence ? Savoir un petit peu en fonction de la demande "bah ça on accepte pas parce que c'est pas assez urgent, et ça on l'accepte parce que ça l'est". Oui j'imagine que ça doit pas être

3. Retranscription de l'entretien 3

M : "Bon, eh bien merci encore de répondre à mon questionnaire de thèse sur le vécu des secrétaires médicales. Est-ce que dans un premier temps tu peux me parler de ton parcours en tant que secrétaire médicale ?"

S3 : "Oui alors moi j'ai passé mon BAC en 2007, un bac sciences médico-sociales donc j'avais fait un stage dans la maison de santé déjà, pour faire mon compte rendu de... pour passer dans mes années scolaires... J'avais fait un stage de quelques semaines là-bas sur place. Après j'ai passé mon bac, j'ai fait de la grande distribution beaucoup, et en parallèle j'ai commencé à remplacer les filles à la maison de santé au secrétariat. Donc en 2011 j'ai pris un poste en CDD pour juste des remplacements ponctuels, c'était pas du tout tant d'heures par semaine ou quoi et puis après, j'ai pris un poste à 70%, il y a quelques années maintenant, je dirais au moins il y a 5 ans que j'ai pris un poste à 70 %. Et j'ai pris un poste à temps complet quand ma maman est partie en retraite il y a 3 ans à peu près donc ça fait un moment que je suis dans la maison de santé là. Et puis petit à petit voilà, j'ai commencé par des petits des petites heures et puis finalement un temps complet où j'ai arrêté la grande distribution à ce moment-là

M : "Ok, donc ça fait 3 ans que t'es à ton complet à la maison de santé ?"

S3 : "Ouais c'est ça"

M : " Et ton BAC donc tu t'orienter déjà sur sciences médico-sociales ? Ça te permettait d'avoir accès à quoi comme...?"

S3 : "Tu peux être infirmière, tu peux être auxiliaire puer, tu peux être assistante sociale, y'a pas mal de choses

simple. Il y a des thèses qui ont été écrites là-dessus justement, sur le processus de tri des urgences par les secrétaires médicales. On te donne des directives quand c'est comme ça ? Enfin les médecins te donnent des directives ?"

S2 : "Non de la part des médecins j'en ai pas eu. *** m'a dit on accepte les enfants et les personnes âgées en priorité. Et après, ouais c'est compliqué, oui effectivement c'est compliqué"

M : "Et toi j'imagine que ça doit pas être simple : si on te dit pas "oui pour tel ou tel motif tu délayes à 24 / 48h ; et pour ça tu donnes un RDV dans la journée...". Ok bah ça marche. Écoute je pense qu'on a un petit peu fait le tour des points négatifs et positifs de ton parcours, de tes tâches au cabinet... Donc si ça te va on va couper l'entretien ici. Merci beaucoup d'avoir accepté de répondre à mes questions"

S2 : "Je t'en prie"

mais tout dans le médico-social quand même... Après moi je voulais déjà être secrétaire, voilà, c'était ce que faisait ma maman, et ça me plaisait déjà à ce moment là. Voilà il y 'a eu l'opportunité qui a fait que, j'ai pas trop cherché après pour faire autre chose"

M : "OK. Et du coup tu n'as pas fait d'autre remplacement dans d'autres maisons de santé, tu as toujours bossé que la ?"

S3 : "Oui toujours bossé que la. A part après de la grande distribution mais sinon dans le secrétariat médical j'ai fait que la"

M : "OK et au niveau formation du coup est-ce que tu as refait une formation de secrétaire médicale ou c'était ton bac ?"

S3 : "J'ai passé donc mon bac et ensuite j'ai fait une formation à distance avec Culture et Formations, la formation de secrétaire médicale et paramédicale, parce que je voulais un truc de plus sur mon CV. Mais ce n'était pas très intéressant parce que c'était tout ce que j'avais déjà vu donc voilà mais ouais, j'ai pas fait d'autres choses après..."

M : "Et ça représente quoi du coup cette formation ? C'est purement théorique ?"

S3 : "C'est théorique ouais. Et donc Culture et Formations, j'ai pas fait de stages autres car j'avais déjà bossé dans une maison de santé, donc en parallèle je travaillais dans un magasin et puis j'ai remplacé à partir de 2011. On avait une secrétaire qui avait perdu son papa, et à partir de là du coup j'ai remplacé au pied levé comme ça, et du coup tous les remplacements ensuite c'était moi. Donc c'était bien. Et j'ai vu évoluer la maison de santé, des agendas papiers, les 8 ou 10 agenda sur le

comptoir, avec tous les dossiers papier qu'on sortait pour toute la journée... Par exemple *** qui en voit 30, eh bien c'était les 30 dossiers de la journée à sortir et à re-ranger derrière... Enfin c'était autre chose..."

M : "Donc tu as vraiment vu ton boulot évoluer ?"

S3 : "Ouais, c'est pour ça c'est bien le logiciel informatique"

M : "Ouais pour vous c'est vraiment du plus ?"

S3 : "Ah ben oui oui, on gagne du temps. Et encore la maintenant on fait du coup de l'archivage à fond, pour qu'on diminue tous ces dossiers papier qui servent à rien"

M : "OK chouette. Et est-ce que tu peux me parler un peu plus de ton métier du coup ? Au sens large du terme ?"

S3 : "De ce que je fais au quotidien ? On prend beaucoup le téléphone du coup avec les 11 médecins, énormément de téléphone, beaucoup passent par nous mais avec l'arrivée de Doctolib ça risque un peu de changer on espère, nous dégager du temps pour faire autre chose que de la prise de rendez-vous, pouvoir peut-être appeler des spécialistes, avoir des rendez-vous pour éviter aux médecins de le faire. Pour l'instant on est pas là-dedans donc on passe beaucoup de temps au téléphone pour la prise de rendez-vous, pour des demandes de courriers, des demandes d'ordonnance énormément. Après il y a l'accueil patient : il faut qu'on coche les gens présents en salle d'attente, c'est quelque chose qui est amené aussi à évoluer parce qu'apparemment ils veulent que les gens rentrent en salle d'attente sans passer par nous... Donc ça, ça devrait arriver d'ici 1 semaine ou 2, on va tester (Rires). Mais du coup oui, beaucoup d'accueil physique. Après les gens s'habituent à nous. Moi ça fait longtemps que je suis là, je suis une des plus vieilles secrétaires sur place. Donc pour certains on est importantes. Ils s'adressent à nous, ils veulent pas aller vers ta collègue qu'ils ne connaissent pas, et même au téléphone les gens disent "Est-ce que *** elle est là ?". Enfin ça c'est un peu plus gênant parce que des fois quand les filles disent non je peux pas... "Eh bah passez moi ***". Ca, ça a été un peu compliqué sur les dernières fois où j'ai dit mais non je veux pas lui parler parce que de toutes façons j'aurai la même réponse que toi. Donc voilà, les gens s'habituent quand même à nous. Après qu'est-ce que je fais d'autre ? Du scan beaucoup, du scan de documents et voilà. C'est bien prenant, c'est des journées qui sont bien chargées. On a limite le temps de faire une pause de 2 minutes. Si on veut boire un café, on le boit au secrétariat, on a pas le temps d'aller le boire derrière.

M : "Donc vous êtes toujours toujours demandées. C'est énorme le ratio de 2 pour 11. Bah je vois dans les premiers entretiens que j'ai faits, elles sont 2 pour 6..."

S3 : "Ah oui, ouais... Donc forcément la charge de travail elle est peut-être plus élevée quand même... On arrête pas... Et puis c'est les 11 médecins, c'est la psychologue, c'est les infirmiers, ça ne s'arrête pas aux médecins

généralistes. Oui ça fait beaucoup d'appels, beaucoup d'appels qui n'aboutissent pas. Les gens nous disent à longueur de journée : "vous avez un souci de standard ? j'arrive pas à vous joindre" alors qu'on est là... C'est source de conflit parfois."

M : "Donc peut-être que Doctolib ça permettra de décharger un petit peu et limiter la demande au téléphone aux patients urgents ou aux personnes qui n'utilisent pas internet..."

S3 : "Oui c'est exactement le but, c'est qu'on puisse peut-être améliorer notre qualité de travail parce qu'on aura peut-être plus de temps pour autre chose, la prise de rendez-vous simple les gens peuvent le faire sur Doctolib. Mais bon ça sélectionne quand même comme une partie de patientèle assez jeune, ou des personnes âgées qui ont une famille jeune qui s'en occupe... Les personnes âgées ça ne les avantage pas. Parce que du coup les gens qui prennent le rendez-vous pour les renouvellement sur Doctolib, prennent la place aussi que les personnes âgées avaient. Tu vas prendre un rendez-vous pour ton renouvellement... Si t'as une place ce soir tu vas la prendre, même si il te reste 15 jours de traitement tu vas pas le poser dans 10 jours alors que nous au téléphone on retardait tout un maximum pour garder des places un peu d'urgence, au jour le jour. Ca y a plus... Y'a plus de délai de rendez-vous du coup..."

M : "Peut-être essayer de faire que les personnes âgées essaient de prendre le rendez-vous à l'issue du rendez-vous précédent..."

S3 : "Je pense que ça peut être une idée ouais... De leur dire de faire ça vers nous directement au secrétariat ou assez rapidement, qu'ils ne se retrouvent pas coincés sans son traitement, à devoir aller demander une avance à la pharmacie... Car ils pensent nous appeler assez tôt une semaine à l'avance mais pas du tout..."

M : "Et au niveau bah du coup qu'est-ce que ça pourrait vous dégager comme tâche ? De relarguer un peu le téléphone ?"

S3 : "Le but ce serait peut-être de déjà pouvoir finir de scanner tous les dossiers papier, qui sont au nombre de encore des centaines. Parce qu'on utilise plus beaucoup les dossiers papier, il y a deux médecins sur les 11 qui les prennent encore en visite à domicile, sinon tous les autres ils ont leur ordinateur et puis voilà, ils prennent plus les dossiers papiers. Donc le but c'est vraiment de tout scanner et de tout débarrasser le couloir pour faire la place dans les locaux. Donc déjà ça, ce serait bien qu'on termine. Ensuite y'a tous les dossiers archivés qui sont aussi par milliers encore dans les locaux, qu'il faudrait qu'on scanne et qu'on se débarrasse. Et puis après sur les tâches au jour le jour, c'est de pouvoir peut-être obtenir des rendez-vous. Peut-être pas de frappe de courrier parce que ça on n'en fait pas je pense qu'on n'en fera pas à mon avis. Mais c'est vraiment pouvoir peut-être plus assister le médecin, alors on va pas assister aux consultations... Mais pouvoir leur rappeler les gens quand y a des résultats de laboratoire et puis qu'ils veulent te mettre un traitement fond, de la

vitamine D j'en sais rien par exemple. Au lieu que ce soit eux qui appellent "Ah ben vous êtes en carence de vitamine D dans votre biologie, il faut vous mettre tant d'ampoules par an..." eh ben ce serait peut-être à nous de le faire, il nous missionneraient peut-être sur un maximum de ces tâches là, j'imagine en tout cas. Après sinon je pense que ce sera déjà pas mal... On ne parle pas de toutes façons de devenir assistante médicale, puisque ça c'est une formation encore autre, on est pas là-dedans"

M : "OK. Et c'est pas dans tes ambitions toi ? De faire des choses plus proche du patient ?"

S3 : "J'aime quand même bien. Si on me propose un jour de me former pour ça, pour rester dans la même structure, parce que j'aime bien où je bosse... Mais si je pouvais peut-être faire autre chose un petit peu que du secrétariat pur et dur, ouais je serai pas contre"

M : "OK mais pour l'instant c'est pas au programme ? OK. Bon ben c'est bien clair. Et vous faites pas du tout de compta ou choses comme ça ? Je sais qu'il y a des secrétaires qui en font ?"

S3 : "Il y a une secrétaire qui est coordinatrice, c'est ***, et du coup elle, elle fait nos fiches de paye, en lien avec la comptable voilà. Elle s'occupe des agendas, ça nous on s'en occupe pas non plus, c'est pas nos tâches donc voilà..."

M : "C'est sûr que dans une structure comme ça vous pouvez vraiment avoir des personnes qui ont des rôles dédiés..."

S3 : "Après nous on a toutes nos particularités, toutes nos missions annexes du secrétariat. C'est-à-dire que moi je m'occupe des commandes de toutes les compresses, spéculums, et autres les aiguilles... Enfin tout tout ça. ***. s'occupe donc des commandes de papiers ou des choses comme ça, *** s'occupe des impayés, et *** elle s'occupe de la pharmacie. Toutes nos tâches ont été réparties un petit peu par les coordinatrices. On a 15 minutes tous les 15 jours, 30 minutes même, tous les 15 jours pour faire le point et puis on fait notre commande à ce moment-là. Si bien sûr des fois il manque des choses, on a toujours le temps, enfin, on prend le temps de le faire un autre moment, mais le but c'est que on n'arrive pas en rupture de quoi que ce soit, pour que les médecins manquent de rien, donc c'est plutôt bien."

M : "Et en termes d'amplitude horaire ?"

S3 : "Je suis la seule à ton complet au niveau du secrétariat, parce que les filles sont les deux en reconnaissance de travailleurs handicapés donc elles sont les deux à la mi-temps : une à 70 % et il me semble que maintenant *** aussi doit être à 70 ou 75 %. Donc moi je suis à temps complet, je suis là-bas tous les jours du lundi au vendredi, puis un samedi sur quatre donc ça tourne. C'est plutôt bien. On tourne avec des journées à 6 heures, avec une journée de 10 heures par semaine à peu de choses près c'est ça. Donc soit le matin soit

l'après-midi et puis une journée où tu es là du matin au soir donc ça laisse le temps pour le quotidien. Ça a changé il y a quelques années on va dire, deux ou trois ans. Avant c'était pas ça et c'est mieux elle nous ont fait un planning, qui en tout cas pour moi est confortable. Et on se double beaucoup aussi, donc ça c'est c'est top. On se double quand même pas toute la journée mais on est quand même souvent deux ou secrétariat donc c'est bien, on a toujours quelqu'un pour se décharger quand des fois ça se passe pas bien avec les patients".

M : "OK. Du coup ce que je comprends c'est que c'est les médecins vos employeurs, enfin la MSP du coup... Mais, les personnes qui vous gèrent, c'est les coordinatrice qui sont issues du secrétariat médical. *** elle était secrétaire médicale..."

S3 : "Et *** elle est infirmière de base, donc elle a dû faire une formation de coordination, ou je ne pas exactement laquelle..."

M : "Mais du coup ça fait la différence d'avoir des employeurs dont c'est le rôle de faire ça... Et pas des médecins qui n'ont jamais le temps..."

S3 : "Oui elles ont pris le temps en fait de prendre un agenda où là en ce moment on est plus de secrétaires, parce que du coup il y a eu quelques mois, on a été des périodes à 8 secrétaires ! Parce que y en avait une qui venait 3 heures par semaine, une qui venait une fois de temps en temps, donc c'était très compliqué à gérer, et pour nous et pour les médecins. Parce que en fait quand on est pas la tout le temps, c'est difficile de se tenir à jour sur ce qui change, ce qui évolue... Donc là maintenant ils ont décidé de diminuer la partie, je pense salariale à mon avis et on est plus que moi, ***, *** et puis *** ne fait plus de secrétariat depuis un mois à peu près. Elle en faisait encore de temps en temps, une à deux fois par semaine donc là ce coup-ci elle en fait plus du tout. Donc non, on est plutôt une bonne équipe on s'entend bien enfin voilà, c'est top"

M : "OK autant avec tes collègues secrétaires, qu'avec les infirmiers, qu'avec les médecins ? Avec les médecins ça se passe bien aussi ?"

S3 : "Oui ils sont une super équipe franchement. Enfin moi je m'entends bien avec eux tous, ils ont tous leurs particularité. C'est ce que je leur disais la semaine, parce que j'ai fait ma commission bien-être et, heureusement que j'en ai pas 11 comme celui-ci ou celui-là, sans donner de nom parce qu'ils nous demandent tous une charge de travail différente, et heureusement que c'est pas le même x11, parce que sinon on s'en sortirait pas. Mais sinon non, ils sont tops. En fait t'as vraiment l'impression de faire partie d'une équipe, plutôt que d'être l'employée, et c'est hyper important"

M : "Ben c'est le but je trouve, de ces grosses maisons de santé. C'est d'être tous des petits maillons, c'est dire que tout le monde est indispensable, du médecin à la secrétaire, en passant par l'infirmière"

S3 : "On te dit souvent "bah merci t'es top" et ça fait tout plaisir même si je ne fais rien de plus que mon job mais..."

M : "Mais le dire c'est important !"

S3 : "Ca c'est super ! Quand tu arrives à trouver un rendez-vous urgent et puis qu'ils te disent merci parce que y'a rien de normal dans tout ça, parce que t'as peut-être bien vendu le truc auprès des secrétaires en cardiologie, et qu'ils te disent "oh merci"... Et même les patients qui disent merci, parce qu'ils ne le disent pas tous, il y en a qui savent que c'est compliqué et quand tu prends le temps d'appeler parce que des fois c'est plus facile pour nous, que eux... Alors pourquoi je sais pas trop mais ça a un côté gratifiant..."

M : "Oui je pense c'est aussi ce qu'on recherche quand on fait du médico-social, pas forcément la reconnaissance mais..."

S3 : "Sentir que tu as fait quelque chose d'important, que tu as dépanné, et qu'il va passer son échographie demain au lieu d'attendre une semaine avec ses douleurs... Et ça c'est super, c'est une petite victoire. Juste parce que t'appelle avec le numéro de la maison de santé. Et ça fonctionne donc voilà... Des fois je l'utilise pour un patient qui est gentil, parce que des fois ils sont pas tous sympas. Mais quand ils savent le demander, ou même sans le demander des fois..."

M : "Et du coup c'est un peu un cercle positif je trouve. C'est plus tu le fais plus tu as envie de le faire en fait. OK donc t'as l'air plutôt contente de ce que tu fais"

S3 : "Moi je vais pas au boulot à reculons. C'est toujours bien. Après y'a toujours des jours ou tu as moins envie d'aller bosser, et c'est normal, comme dans tout je pense. Mais sinon non, j'aime bien l'équipe, j'aime bien la structure, ouais c'est plutôt agréable d'aller bosser, je fais mes heures de boulot, ça se passe bien, j'aime bien ce que je fais, j'ai pas envie de changer.. Donc c'est bien déjà, et puis ça pourrait des fois un peu me saouler ou quoi mais non c'est bien"

M : " OK. J'allais te poser la question de si tu étais satisfaite de ton métier ou si tu aimais ton métier mais je crois que du coup, la question a été répondue toute seule."

S3 : "Forcément des choses qui sont à améliorer en voilà y'a toujours des fois où on te demande des choses qui sont pas faisable, c'est difficile de donner des exemples mais dans l'ensemble j'aime ce que je fais et puis on essaye de nous trouver aussi des solutions pour qu'on soit pas débordées. Parce que les médecins se rendent compte qu'avec le COVID qui est passé par là, la charge de travail, les patients qui demandent des renouvellement sans venir parce que ils ont eu l'habitude qu'on les fasse par fax ou par mail voilà... Et donc ils veulent plus venir même pour prendre leur tension, donc ça c'est à nous d'expliquer en fait, y a toute une rééducation de la patientèle à faire, et ça passe un peu par nous du coup. De devoir leur redire

que c'est important, qu'il y a des choses à faire, les prises de sang de contrôle, donc oui, on leur explique.

M : "OK donc c'est plutôt quelque chose d'agréable je pense pour vous ?"

S3 : "Ah oui oui moi j'aime bien, surtout quand ça se passe bien. Mais parfois il y a des patients avec qui c'est plus compliqué, qui ne veulent pas. On se fait insulter, ils nous crient dessus... Avec le nombre de patients forcément, il y en a une petite partie qui sont toujours pas contents mais sinon dans l'ensemble on a une patientèle quand même euh.. heureusement, heureusement... Parce que y a des jours où on se fait engueuler toute la journée quoi... On se dit c'est pas possible ils se sont tous réveillés ce matin.

M : "Ouais tu rentres chez toi en te disant : "wha pourquoi je fais ce métier ?""

S3 : "Oui tu te dis mais, il faut que je change... Et puis en fait non le lendemain ça va mieux donc il y a des jours où c'est un peu compliqué..."

M : "Il y a d'autres choses qui te paraissent euh... Enfin qu'est-ce que tu trouves compliqué ? D'autres aspects ? Qu'est-ce que tu trouves compliqué dans ton boulot ? Qu'est-ce que tu n'aimes pas ? Qu'est-ce qui pourrait te manquer ?"

S3 : "Bah le manque de place au niveau des rendez-vous pour les patients parce que bah parce qu'on est obligé de dire non parce que les délais s'allongent au fur et à mesure que les mois passent et du coup attendre trois semaines bah quand t'as mal à la tête c'est juste pas possible. Donc je comprends que les patients crient, ils me disent tout le temps "mais vous rigolez ?" "bah non" "mais vous êtes sûre vous avez pas une place ?" "mais je vous assure que si j'avais une place je vous la donnerais" "mais même tard ce soir ? il n'y en aura pas pour longtemps j'en ai pour deux minutes". Et en fait ça c'est au quotidien on entend ça toute la journée, et des fois c'est un peu fatiguant de leur dire "ben j'ai pas de place"... En fait des fois tu commences le lundi t'as pas de place du tout à part les créneaux d'urgence, que du coup tu essayes de pas trop donner à l'avance parce que c'est vraiment pour le jour même sinon des fois on arrive le matin, y'a plus de créneaux d'urgence, et donc heureusement qu'on en a 11 et que du coup même si y en a un il y en a plus il reste les autres praticiens"

M : "Vous en avez que 11 en tout ?"

S3 : "Non non non... Les onze médecins et puis donc multiplié par le nombre mais des fois ils en ont plus que 1 sur les 3 qui sont prévus, des fois ouais on commence la journée on a pas beaucoup de créneau alors nous au secrétariat on est obligées de filtrer, décider nous qu'est-ce qui est important et qu'est-ce qui n'est pas important. En principe déjà c'est vite fait, les enfants on les laisse pas. Quand t'es adulte et que t'as un peu mal à la gorge bah malheureusement des fois tu peux attendre 1 jour ou 2 pour venir voir le médecin (31). Enfin c'est nous les secrétaires qui disons ça parce que laisser un enfant,

même si c'est qu'une conjonctivite, tu peux pas le laisser ta journée..."

M : "Oui et c'est très dur de juger par téléphone, déjà pour nous médecins"

S3 : "Voilà donc nous c'est encore plus compliqué... Donc des fois c'est de prendre des décisions. Ben on peut se dire "est-ce que ça va aller ?" alors on discute beaucoup avec les gens... " depuis combien de temps vous avez ça ?". Bah ça fait déjà une semaine alors on se dit que ça peut attendre encore une journée, si ça fait déjà une semaine qu'il est comme ça puisqu'il ne nous a pas appelé en principe on recule le rendez-vous d'un jour ou deux. Mais ça c'est un peu compliqué ouais, parce que les gens ne comprennent pas que les délais s'allongent. Ils comprennent pas que les ordonnances bah on peut pas en faire toute la journée sans voir les patients... Euh, donc ça ouais c'est peut-être le côté un peu compliqué. On se répète beaucoup. Et puis après sinon bah c'est l'agressivité des gens qui est compliquée au quotidien. Heureusement c'est pas une majorité mais on est quand même face à beaucoup beaucoup d'agressivité de gens qui sont mécontents donc donc il nous raccrochent au nez, ils nous insultent..."

M : "Ouais donc voilà c'est ce que j'allais te demander. Est-ce qu'il y a que le côté désagréable voilà je raccroche au nez, je hausse le ton, ou vous avez vraiment de la violence verbale ?"

S3 : "Ouais ouais ça peut arriver de la violence verbale, et que du coup c'est pas du tout justifié parce que nous on n'y est pour rien donc ça c'est un peu compliqué ouais. Il suffit que... Enfin tu vois avec les années j'arrive un peu plus, je laisse couler par rapport à une autre. Mais on a une nouvelle secrétaire qui est en formation chez nous, qui du coup prend les choses vraiment très à cœur pour l'instant donc c'est à expliquer que c'est pas contre nous mais qu'effectivement ça ne se fait pas. Donc oui, il faut arriver à le gérer. Et toute la patientèle qui est sous substituts, on en a quand même beaucoup à la maison de santé, qui nous appelle toujours le jour pour le jour du renouvellement, et que du coup les laisser comme ça sans traitement c'est les inciter à reprendre des substances illicites, et du coup bah il faut arriver à les mettre entre deux mais t'as pas toujours un médecin qui te dit oui. Donc ça aussi c'est un peu, c'te patientèle qui est difficile à gérer mais qui est plutôt sympathique. Après sympathique pourquoi ? Parce qu'on arrive toujours à leur trouver une solution. Va leur dire non et ça va pas bien se passer"

M : "Parce qu'ils vont dire : "vous pouvez pas me laisser comme ça, je suis dans la merde"

S3 : "Et c'est des dépannages d'ordonnance sur dépannages ordonnance... Il n'y a aucune limite quoi parce qu'ils prennent jamais le rendez-vous à l'avance... Donc ça c'est cette patientèle, c'est plus compliqué pour le médecin que pour nous, mais, ouais je sais pas... Après moi avec les années, ils me disent leur nom et je sais que je peux les mettre entre deux. Et les filles c'est plus compliqué parce qu'on a pas de code couleur pour se

dire "bah celui-ci tu peux le mettre entre deux". Tu vois c'est ce qu'on essaye de faire, on essaye de trouver un système dans le dossier patient qui ferait que quand elles tapent le nom, elles aient un petit truc qui dit "lui c'est ok pour le placer à n'importe quelle heure de la journée car de toutes façons il viendra pas à l'heure du rendez-vous donc le principal c'est qu'il vienne". Beaucoup sont comme ça... Mais voilà"

M : "Donc c'est quand même un métier où tu... où déjà l'expérience en tant que secrétaire médicale et l'expérience au sien de la même maison de santé, les mêmes collègues, ça joue énormément"

S3 : "Oui bah oui parce que les patients même si on en a des nouveaux qui arrivent toujours, je les connais au fur et à mesure. Si il y en a qui parlent, eh bien je ne suis pas surprise et puis donc l'expérience même du secrétariat, il faut mettre de la distance et ne pas prendre les choses à cœur. Parce que si il m'insulte c'est pas moi personnellement. Ça c'est important de pouvoir le faire"

M : "OK. Est-ce que tu penses qu'on a fait un petit peu le tour de tout ce qui était compliqué ? Donc surtout ce qui ressort c'est l'agressivité des gens et puis la charge de euh... le désaccord entre le nombre de créneaux par jour et la demande des patients ?"

S3 : "Et puis surtout de plus en plus de patients veulent un médecin traitant et on est en plein quartier, du coup on est en demande constante mais de patients qui veulent un médecin à domicile. Donc à partir du moment où ils font partie du quartier on refuse pas, mais on arrive à un stade là, on a un médecin qui est mort dans le quartier à côté, il y a un mois on va dire. Et du coup on a toute sa patientèle parce que son sa collègue ne peut pas reprendre tout le monde, donc ben du coup on est vraiment avec notre liste de rues, qu'on a fait sur un papier : tu fais partie du quartier on te dit oui, tu fais pas partie du quartier on te dit non. Mais quand tu fais partie du quartier après il faut trouver un médecin qui accepte de te suivre. Et là on est un peu je pense arrivés au maximum de la patientèle qu'on peut accepter. Je pense que c'est vraiment un sujet qu'il va falloir qu'ils abordent prochainement. Voilà, on en est là. Pour l'instant ça n'évolue pas. Pour les visites à domicile on arrive toujours à trouver de la place"

M : "OK. Et si on reprend un petit peu l'autre versant du coup bah tu m'as déjà dit pas mal de choses, mais si on devait reprendre un petit peu les choses majeures qui font que t'aimes ton métier, ce que tu apprécies vraiment dans ton métier de secrétaire médicale ?"

S3 : "C'est surtout le côté social. Parce qu'on ne fait pas que de la prise de rendez-vous. On est là aussi des fois juste pour rassurer, les gens raccrochent et n'ont même plus besoin de venir voir le médecin. Ils te disent "Ah oui en fait vous avez raison, ça va merci". Et puis c'est tout (rires). Voilà juste en prenant les choses avec le patient et d'avoir un avis extérieur ils te disent "bah non en fait j'ai pas besoin de consulter vous avez raison". Donc ce côté là, et donc ce côté proche où c'est qu'on est quand

même du coup une grosse maison de santé, c'est ce que j'aime aussi, c'est qu'on est jamais toutes seules. Y'a toujours du monde, des médecins, ta collègue secrétaire et puis on s'ennuie pas. Ca c'est hyper important. Ici on a 300 appels par jour et la journée elle passe vite. Même si des fois ça ne va pas sonner, tu es toujours occupée. En tous cas pour moi c'est important"

M : "Ben enfin c'est la satisfaction quoi... Tu rentres satisfaite le soir de ce que t'as fait"

S3 : "Ouais ouais, t'as plein d'anecdotes ou tu te dis "là j'ai servi à quelque chose" et ça c'est bien. Que ce soit pour les patients, parfois même pour ta collègue, parce que tu lui as trouvé la solution qu'elle trouvait pas. Et puis inversement, parfois je demande "et toi tu ferais quoi ?". Et puis il y a beaucoup d'entraide comme ça, c'est cool"

M : "Et puis c'est quand même un métier... où tu es pas remplaçable par un ordinateur quoi... Il y a plein de choses ou le côté démerde..."

S3 : "Oui le numéro de téléphone qu'il faut avoir, les mails de plus en plus, pour les demandes de rendez-vous, ou il faut pouvoir aussi retenir, oui t'es pas remplaçable par un ordinateur. Doctolib c'est bien mais ça fera pas tout non plus"

M : "Donc vraiment les côtés positifs de ton métier mais aussi le fait d'être dans cet environnement là, ton métier ne serait pas pareil si ça n'était pas dans cet environnement"

4. Retranscription de l'entretien 4

M : "OK bon bah tout d'abord merci d'avoir accepté de répondre à mon entretien sur la thèse qui reprend le sujet du vécu des secrétaires médicales en cabinet de médecine générale. Du coup est-ce que tu veux bien me parler de ton parcours en tant que secrétaire médicale ?"

S4 : "Simplement secrétaire médicale ?"

M : "Euh non ton parcours en général"

S4 : "Oh ben de toutes façons j'en ai pas 36. Bon on va faire au début, j'ai commencé à travailler à partir de l'âge de 16 ans. J'ai travaillé un an aux Galeries, au rayon luminaires, et les sous-vêtements hommes, c'est là que j'ai appris le slip Eminence que je connaissais pas (Rires). J'ai fait un an à peu près après j'ai... De formation, je suis sténodactylo ce qui est à la base la formation de secrétaire si on veut maintenant... Mais je suis sténodactylographe. Et donc après mon année j'ai bossé dans une usine de viande en gros salaison, "****" je sais pas si t'as connu. Il y avait 350 employés, j'étais au bureau du personnel, assistante du chef du personnel rien à voir avec le médical. Donc j'en parle pas. J'ai fait 10 ans et pendant ces 10 années j'étais aussi chargée de m'occuper du personnel des 350 personnes pour faire la

S3 : "Je ne m'épanouirai pas autant dans une structure ou ils... ou un médecin, ou ce serait calme, trop calme, c'est vivant en fait"

M : "OK. Bon bah écoute super je pense qu'on a déjà bien balayé... J'ai juste une petite dernière question pour clôturer un petit peu. Est-ce que tu peux me donner quelques pistes éventuellement comment ton métier pourrait évoluer vers le mieux ? Ou être plus agréable pour toi ? Si il n'y a pas de réponse, il n'y a pas de réponse hein, car peut-être qu'il te correspond très bien"

S3 : "Ben on en a déjà parlé, ce qui pourrait être mieux dans mon quotidien voilà ce serait peut-être, si les patients pouvaient être un peu plus agréables. Mais sinon d'une façon générale je n'ai rien de trop à apporter. Moi d'un point de vue personnel j'aimerais peut-être évoluer et faire autre chose, peut-être un peu plus de coordination dans le futur, même au sein de la structure même. Mais sinon juste le secrétariat en lui-même, le fait qu'on soit deux c'est hyper important, pour autant je voudrais pas que ça change, voilà. Sinon j'aime bien ce que je fais"

M : "OK et ben parfait tant mieux c'est bien d'avoir des entretiens comme ça"

visite médicale. C'est pour ça que je commence un petit peu... Bon faut dire qu'à la base moi je voulais pas du tout faire secrétaire médicale mais mon père c'était ça... Donc à l'époque on faisait ça mais moi je voulais m'occuper des enfants, je voulais être puéricultrice comme ma mère mais bon moi j'ai fait autre chose... Et puis donc après j'ai été dans cette entreprise 10 ans puis bon l'entreprise a fermé. Bon après pour des raisons X... Ils sont partis à *** d'un côté, "****" maintenant je sais pas si tu connais. Mais enfin voilà et puis nous on a été licenciées donc il fallait que je retrouve un job et justement le médecin avec qui je travaillais pour faire les fameuses visites médicales. Je convoquais les gens hein moi, je faisais pas quoi... Elle me dit bah *** mon mari il est échographiste à la maternité (Clinique ***, qui était le long du Doubs qui n'existe plus maintenant). Elle me dit alors tu voudrais pas venir travailler avec *** -son mari-, moi je connaissais rien du tout du médical mais j'étais toujours attirée par le médical. Je lui dis moi je veux bien mais je connais rien. Elle me dit "oh écoute telle que je te connais ça va être un petit moment au démarrage puis après tu vas y arriver". Donc j'ai dit "y'a pas de soucis je veux bien essayer, je VAIS essayer". Donc c'est ce que j'ai fait, j'étais dans le cabinet donc de ***, il avait son bureau, moi j'étais à côté. Je tapais en

direct les comptes-rendu d'échographie. Souvent les femmes enceintes, très très souvent c'était vraiment les dames enceintes, y'avait quelques enfants avec les fontanelles, les échos de hanche... Et puis j'ai fait ça donc petit à petit, j'ai appris, j'avais mon petit dictionnaire, j'avais mon petit répertoire. La première fois que j'ai entendu "biopsie de trophoblaste" j'ai dit "qu'est-ce qu'il dit la ?". Même "amniocentèse" je savais mais comment ça s'écrit ? AMN ? Donc j'ai eu un moment d'adaptation mais ça s'est passé très très bien. Bon mon patron il n'était pas trop dur avec moi et donc j'ai fait ça pendant 4 ans avec lui. J'avais ***, leur frère qui avait 5 ans et moi je voulais un 2ème bébé... C'est vrai que tous les jours je voyais des femmes enceintes, des femmes enceintes donc je veux dire je voudrais vraiment avoir un deuxième bébé. J'y arrivais pas, j'étais avec les gynécos que je connaissais bien. "Bah écoute si tu veux on peut essayer le Clomid". A l'époque c'était des injections pour faire le follicule, enfin je te passe le détail. Et donc j'ai été traitée pendant 3 ans... D'ailleurs que c'est peut-être pour ça que j'ai divorcé aussi... Parce que c'est vraiment un tue-l'amour tu sais... Tu sais quand on me dit "Ca y est les follicules sont bons machin il faut y aller !". C'était très compliqué. Et donc j'en ai eu 3, elles étaient 3 mes enfants. Et en cours de route j'en ai perdu un, à 4 mois et demi, j'ai perdu le troisième, donc j'ai eu très peur pour les autres. Donc voilà après j'ai essayé de retravailler mais très vite j'ai arrêté... Je pouvais pas dans ma tête, avoir fait les traitements 3 ans, avoir les deux petits bouts, *** qui avait 5 ans, pour les donner à garder... Alors pendant 10 ans j'ai arrêté. Après, pendant ces 10 années là, j'ai dit je peux pas rester sans rien faire, parce qu'on avait construit, avec le papa de ***, une belle maison avec piscine tout le bazar, donc il faut quand même un revenu... Donc je me suis mise assistante maternelle, parce que j'adore les enfants, pendant 10 ans et après ben on a divorcé avec Jacques. Des choses de la vie qui arrivent, enfin bref... Donc la je me suis dit "qu'est-ce que je fais ?". Donc je me suis dit, pourquoi pas reprendre dans le médical. Et j'ai vu l'annonce de la maison de santé, qui cherchait une secrétaire. Donc je me suis dit pourquoi pas essayer ?. Donc j'ai écrit et j'ai été reçue par ***, que t'as pas connu, mais comme maintenant *** qui est gérant. Donc quand je suis arrivée je savais même pas qu'il y avait une maison de santé là, mais bref ça s'est très bien passé. Et puis ils m'ont dit "Ok on commence si vous voulez". Un contrat parce que je remplaçais la maman de ***, qui avait un cancer du sein, donc je savais que c'était 1 mois, voire 2, voire 3. Et puis en fin de compte ça c'est prolongé prolongé. Parce que elle, elle avait déjà l'âge que j'ai, donc plus de 60 ans, elle pensait à la retraite, et avec ce qui lui était arrivé elle a dit "bah j'arrête". Et donc moi j'étais là, donc j'ai commencé à la maison de santé, donc je suis restée 17 ans jusqu'à 2019, parce que j'ai été opérée d'une arthrodèse dans le dos. J'ai 4 vis dans le dos et puis après j'ai dit "bah je prends ma retraite, j'avais dit que c'était le temps d'arrêter quoi, et de laisser ma place à *** parce que je voulais qu'elle ait le job, je voulais absolument qu'elle ait le temps plein. C'était compliqué pour elle 2 jobs. Et du coup ben j'ai arrêté, j'ai arrêté et puis bah à la maison de santé."

M : "Donc une histoire de famille"

S4 : "Oui voilà, j'avoue que *** n'aurait pas été là, j'aurais sûrement continué. Mais c'était un souhait de ma part, je me suis dis bon bah on peut prendre le temps plein. Je suis parti dans l'esprit où elle allait être prise à la maison de santé, mais *** elle bosse bien, c'est pas parce que c'est ma fille. Mais je vois bien même là tu vois, que j'ai repris depuis 1 an quand même. Donc j'étais en retraite 2 ans, presque et demi. Et puis un jour où je vais à la maison de santé en consultation, je vois ***, et je dis "Oh ça va, le standard ?", enfin tu vois, comme ça quoi... Et elle me dit "oh ben tu sais on a bien du mal en ce moment"... Et puis j'ai dit "oh ben moi je suis dispo si tu veux, moi je veux bien venir". Et c'est comme ça que ça s'est fait. Donc elle m'a dit "Combien de jours tu veux venir ?" 2 demi-journées je me suis dit c'est déjà pas mal en étant en retraite. Et puis bah depuis tu vois je fais des fois une journée, et des fois deux, des fois je fais 4. Comme au mois de juin là je vais faire 15 jours à temps plein. Mais voilà je dépanne, tout ce que je fais pour moi c'est un petit plus, parce que la retraite pour moi c'est pas évident financièrement, je reconnais que c'est difficile. Donc je me dis "bah tout ce que je peux faire c'est un petit plus qui me permet d'aller au resto, faire un ciné, ou des choses comme ça" et donc j'ai repris. Voilà, tu as fait le tour..."

M : "OK. Ecoute parfait, voilà c'est clair et détaillé"

S4 : "Oui oui bah écoute oui voilà après je peux aller plus en profondeur maintenant"

M : "Je pense que c'est pas mal ! Et du coup si tu devais me parler un petit peu plus de ton métier et de ton quotidien en tant que secrétaire médicale ? Que ce soit maintenant que tu fais 2 jours et demi par semaine ou avant ?"

S4 : "Alors bon comme je t'ai dit moi je suis arrivée là-dedans, je connaissais pas grand chose, mais c'est tout de suite un métier qui m'a plu. Pourquoi ? Parce que ben je suis en contact avec les gens et moi j'aime les gens j'aime parler, c'est vrai que j'aime le contact, j'aime parler. D'abord pourquoi j'ai pris, c'est aussi pour une question financière OK, mais parce que ça me manque moi, il me faut du dialogue, il faut voir des gens, il faut rencontrer des gens... J'aurais pu faire du bénévolat mais bon moi je voulais gagner un petit peu quoi et donc ce métier ben j'étais plongée dedans comme ça, sans avoir appris, j'ai appris sur le tas, parce que c'est vrai qu'avant on apprenait beaucoup sur le tas... De te trouver là-bas ma foi voilà tu prenais le poste, mais là depuis que je suis à la maison de santé, je me suis senti m'épanouir si tu veux. Parce que d'abord les médecins me le rendaient bien aussi, les patients aussi, tu vois ils disent "oh vous êtes revenue", oui je suis contente, tu vois ça fait plaisir. Et le métier par lui-même m'intéressait. Pourquoi ? Plein de choses à savoir mais pas compliquées. Je trouve que notre poste n'est pas difficile en lui-même. Il faut savoir plein de choses... Moi au début quand on m'appelait "bon j'ai un INR à 4, qu'est-ce que je fais ?", je me disais "mais qu'est-ce qu'il me dit ?". Alors que les filles qui

sortent avec un bagage médical, je pense que ça les aide. Et je le vois parce que ***, quand je l'entends des fois parler, enfin moins maintenant, parce que il y a l'habitude, mais y a des fois je me dis "ohlala elle répond bien, vite et bien" parce qu'elle savait de quoi on parlait. Alors que moi j'ai eu beaucoup plus de mal parce que ben je savais pas tout. Après on fera les jours oui j'ai appris plein plein de choses c'est vrai que j'en apprend encore aujourd'hui... Tu vois par exemple on m'a découvert un syndrome des jambes..."

M : "Sans repos ?"

S4 : "Sans repos. Je connaissais pas ça moi, je me suis dit, qu'est-ce que c'est que ça ? Mais non en lui-même le métier, je dis ça en tous les cas nous parce que peut-être que ça sera différent ailleurs, parce que moi quand je tapais les comptes-rendu, les courriers, l'échographiste était à côté de moi, il fallait que je tape le compte rendu, il me le dictait, je le tapais en direct et on lui donnait. Alors que là on a pas tout ça si tu veux, on a vraiment l'accueil, la réception de téléphone bah ça c'est c'est voilà, mais autrement en lui-même, moi je considère un travail qui est pas difficile. Qui est stressant +++, encore plus maintenant je trouve. On me dirait *** tu retravailles à temps plein je dirais non. Avec l'âge que j'ai, je pourrais plus. Parce que vraiment les gens... Et moi je l'ai vu vraiment monter en puissance, les gens sont exigeants, les gens sont ingrats, pas tous hein on va pas mettre tout le monde dans le même paquet mais voilà. Alors après c'est un métier qui est passionnant parce que je t'ai dit, on en apprend tout le temps, on voit du monde, on a pas le temps de s'ennuyer, moi je pars je me dis "oh mince il est déjà l'heure ?". Donc c'est un métier qui est intéressant"

M : "Et si tu devais plus m'en dire sur vraiment, ton quotidien en tant que secrétaire médicale, me décrire un petit peu une journée type, ce que tu fais comme tâches, ton amplitude horaire euh... ce genre de choses"

S4 : "Alors on est ou du matin ou de l'après-midi. Le matin bah c'est 7h45 jusqu'à 13h45 en principe, tu vois ça fait des demi-journées mais à rallonge, et l'après-midi c'est on va dire 13h30 jusqu'à ou la fermeture ou 18h30. Donc là ça va c'est pas non plus... Mais je veux dire c'est un travail tellement stressant encore un coup, que bah t'es bien contente de partir quand même, parce que c'est tout le temps quoi... C'est vraiment incessant. Y'a la réception de téléphone, l'accueil des gens qui arrivent, l'accueil des gens qui n'ont pas rendez-vous, forcément qu'il faut essayer de les caser si on peut, patients à la maison de santé ou pas... Bon c'est vrai que maintenant quand ils sont pas patients ben... allez voir ailleurs quoi c'est un peu compliqué de répondre ça mais voilà... Après donc à la réception du téléphone, les gens qu'on accueille, mais moi avant j'étais détachée du standard et je m'occupais de tout ce qui était : Hemocults, frottis, mammos, médecin traitant et vaccination. Donc j'étais détachée du standard, je travaillais au-dessus, où y'a Laurence et Rachel et par exemple je prenais un médecin, et je prenais tous les dossiers et je vérifiais : si ils étaient à jour dans leur mammo, dans le frottis, dans

leur Hemocult, et j'appelais en disant "bah écoutez je suis chargée de mettre à jour votre dossier, je vois que vous êtes pas à jour, pourquoi ?". Donc y'en a qui me disent "parce que j'ai pas envie" tout simplement. Et donc j'avais des listes. Donc ça c'était aussi bien pour moi, parce que j'étais détachée du standard, c'était moins stressant, je faisais autre chose. Parce que c'est vrai que les filles tout le temps tout le temps, moi je vois bien là maintenant, tout le temps le téléphone tout le temps. Moi je vois bien, elles sont tout le temps accaparées par les médecins, qui veut ci... Ils travaillent tous différemment, t'en as un qui va te dire ça, t'en as un qui va te dire "Ah bah non non je veux pas", l'autre qui va dire "oui tu me passes le téléphone", un autre "ah non surtout pas". Il faut aussi s'habituer à chaque médecin sa façon de travailler, et c'est vrai que c'est pas toujours simple parce que... Et quoi qu'on fasse c'est vrai qu'il y a toujours des ratés. Et même avec le logiciel Doctolib, ça c'est pareil c'est pas évident, moi je l'ai dit à ***, parce que lui en tant que gérant, il peut transmettre. Moi il vient de temps en temps manger à la maison. Alors je me permet de lui dire des choses. Au niveau du standard, je trouve que les filles... Moi je parle pas de moi là hein, et je trouve que les filles sont pas assez payées pour ce qu'elles font franchement. C'est vraiment je me dis il se rendent pas compte du boulot qu'elles ont. Mais c'est vrai que moi de tout temps, bon bah on était pas spécialement bien payées, et c'est vrai qu'on disait oui mais on a quand même une qualité de travail. Parce que t'es au boulot, si t'as envie d'aller boire un café et ben tu vas pas demander... Quand tu vois les caissières qui doivent demander "euh je peux aller faire pipi ?". Que nous, non. Des fois ça arrivait pas exemple : mon mari venait chercher une ordonnance, je lui dis viens on va boire un café... Enfin c'est pas souvent mais je veux dire on est pas euh..."

M : "Pieds et poings liés..."

S4 : "Voilà on est quand même assez libre tu vois, on travaille avec notre téléphone perso devant nous, moi je l'ai mais je mets en sourdine aussi... Si vraiment on a besoin, on sait jamais bah je regarde. Avant je faisais pas ça, je le fais depuis que je suis revenue. Je le fais depuis que je suis revenue, je vois que les filles le font alors je me dis "après tout zut"... Jamais j'ai travaillé avec mon téléphone devant moi parce que je trouvais que c'était un certain respect, enfin bref je suis de la vieille école aussi moi"

M : "Ce qui n'est pas une mauvaise chose"

S4 : "Oui oui ben justement, c'est pas tout mauvais comme nous on travaillait aussi. Bon au jour d'aujourd'hui chacun travaille de sa façon, de sa manière... Quand t'es dans une équipe comme ça, avec certains ou certaines, t'as des différences, t'as des atomes crochus plus avec lui ou elle, que l'autre mais en tous les cas ce métier, moi je suis contente de l'avoir fait, je suis contente d'être arrivée à ce que je suis arrivée, pour être partie de simple sténo... Je me dis que je suis arrivée à la fin de ma carrière, parce que je suis bientôt au bout hein, parce que j'ai 66 ans, je vais pas travailler

non plus jusqu'à 75... En ayant progressé, et ça m'a donné confiance en moi, voilà alors qu'avant j'étais pas du tout du tout comme ça. Tu vois quand on était en réunion avec le CE (parce que j'étais secrétaire du directeur du personnel), il m'emmenait avec lui, il me disait "**** qu'est-ce que vous en pensez ?" mais j'osais pas parler... Alors que maintenant tu vois ça va mieux. Le fait de faire ce métier, d'être en relation avec les gens avec les médecins, ça m'a donné confiance en moi voilà. Après quoi te dire sur le métier ?"

M : "Plus sur ton quotidien ? En termes de tâches ? Donc beaucoup de téléphone ?"

S4 : "Oui beaucoup de téléphone... L'accueil ben euh... l'accueil se fait normalement on va dire. Ils veulent changer leur façon de faire ma foi, je sais pas si ça sera bien... C'est à dire ils voudraient faire rentrer les gens sans qu'ils se présentent à nous. On verra, on va voir. Sinon mon quotidien et ben là depuis que j'ai repris, avant ça me faisait pas ça, mais depuis que j'ai repris, j'ai toujours peur de louper quelque chose si tu veux, de pas y arriver... Alors quand je suis avec ***, bah je me gêne pas avec ma fille hein, mais quand je suis avec les autres, mes collègues, toutes, elles sont très sympa avec moi quoi... Si je demande quelque chose parce que ou j'ai oublié ou... Tu sais comme je vais qu'une fois par semaine, c'est pas évident de suivre, des fois on te loupe les informations, donc c'est pas facile et c'est vrai que je pense que dans ce poste là il y a un manque de communication au niveau des informations. Tu vois par exemple, lui passe en priorité parce qu'il est en fin de vie, on a une petite liste mais... Et je sais pas comment on pourrait instaurer entre nous mais je pense qu'il y a quelque chose à faire pour dire... On se passe les messages bien sûr, par exemple moi je m'en vais, je dis à *** "ah bah tiens il y a Madame Machin elle vient chercher une ordo..." mais il y a sûrement des trucs à voir là-dessus parce que y'a sûrement quelque chose à faire de mieux quoi... Mais autrement moi j'ai réappris le nouveau logiciel ICT, celui-ci MediLink. Si tu veux, enfin moi en tous les cas, si tu veux je suis arrivée, j'ai pas eu beaucoup d'informations, sur comment faire, faut te débrouiller quoi... Parce que ta collègue est au téléphone mais ça il faut le gérer tout de suite mais comment on fait ? Donc je trouve que le manque de communication au niveau de ce poste, il manque. Mais enfin moi c'est ce que je ressens... C'est ce que j'ai eu par le passé... Avant il y avait 7 médecins, maintenant, il y en a 11 quand même. On était que 3. Maintenant on est 4 plus moi donc ça fait 5 voilà quoi... Après il y a eu du changement... Mais voilà, bon j'y arrive. Après moi j'ai pas peur de demander, je préfère couper le téléphone (enfin couper, mettre en attente)"

M : "Passer un coup de fil au médecin et demander, plutôt que de faire une "bêtise"

S4 : "Je dis écoutez je vais demander et je vous rappelle"

M : "Ben c'est bien et je pense que c'est plutôt protecteur, de demander, pour être sûre de ne pas passer à côté de quelque chose, plutôt que faire l'inverse..."

S4 : "Tu vois, alors pour accuser personne quand je travaillais avec ***, enfin j'aimais beaucoup *** hein mais c'est vrai que elle se permettait de dire "ah ben INR à 3 c'est bien, continuez le même traitement !". Moi jamais ! Jamais jamais. Tu sais pas s'il a eu une intervention, enfin... Je ne disais jamais. Je disais ou je vous rappelle, ou attendez je passe le médecin, ou alors j'appelle le médecin..."

M : "C'est un conseil qui est médical quand même"

S4 : "Et donc moi j'ai toujours été vis-à-vis des jeunes, qui venaient, les stagiaires, j'aimais beaucoup les former. C'était un truc que j'aimais bien parce que je disais mon savoir, j'avais fait une création de postes, j'avais fait une création de fiche de poste, pour la fille qui arrivait, rien que pour ouvrir la maison de santé, tu te dis... Et j'avais vraiment tout noté une journée type, ce qu'il fallait faire, je faisais des petits dessins, tu appuies là... Parce que moi je trouve que en fait moi maintenant aussi à mon âge, il faut que j'écrive beaucoup pour que je retienne, et je me dis les filles bah c'est vrai que tu leur en met plein la tête mon dieu... Et c'est vrai que j'ai toujours j'ai toujours bien formé pour ce poste, Farah aussi elle me dit "c'est vrai que c'est super, tu m'as tout laissé ton savoir" parce que je trouvais que c'était normal d'expliquer comment tout bien faire en cas de, voilà. Tout, même si ça vient à sauter les plombs, qu'est-ce tu fais ? "Ah je sais pas". T'as personne dans la maison de santé un samedi, t'es toute seul tu fais quoi ?"

M : "Donc plein de choses à gérer au delà du poste, du métier pur et dur de secrétaire médicale"

S4 : "C'est vrai que le métier en lui-même, encore en coup je le dis, il est pas trop difficile, mais y a plein de choses à savoir, plein plein de choses, et encore un coup chaque médecin est différent donc il faut procéder différemment avec chacun"

M : "Etre flexible"

S4 : "Oui c'est ça. Non mais c'est vrai hein. Voilà, autrement quoi te dire bah..."

M : "Si tu devais me citer surtout ce que tu trouves agréable dans ton métier ?"

S4 : "Le plus agréable c'est le contact hein avec moi, je reviens toujours au contact. J'aime beaucoup comme par exemple quand il y avait des courriers à faire, j'aime beaucoup la frappe moi parce que j'étais hyper rapide, et j'aime beaucoup, je lis beaucoup, écrire, je suis en train d'écrire mon par exemple, ma vie, mon histoire. Euh, j'aime beaucoup écrire, bah c'est comme ça hein. Donc tout ce qui était frappe, tout ce qui était... Les filles avaient un tableau à faire ou, "**** tu veux pas faire ça ?" Ca j'aime beaucoup dans mon... Mais bon maintenant on n'en fait plus beaucoup et les filles sont là donc encore un coup maintenant je suis un petit peu, là pour les aider au niveau du standard plutôt. Donc je fais pas tout ça, quoi qu'il arrive encore de temps en temps de me demander des choses mais voilà, moi c'est le contact. Le

travail en lui-même il est hyper passionnant parce que c'est encore un coup il est pas difficile, mais y a plein de choses à savoir. Voilà pour moi il est très intéressant, c'est un job intéressant et il est valorisant. Et après moi je dis c'est vrai qu'il faut être aussi agréable pour les gens, parce que je critique pas *** mais elle était petsec, et les gens disaient "Ah ben regarde y'a **** on entre", ils me le disaient. Mais parce que c'est ma façon d'être, c'est mon tempérament, c'est parce que je suis comme ça. Après peut-être que j'y suis un peu trop tu vois. Moi je voulais aller aux soins palliatifs pour aider les gens mais je me suis dit non, parce que je vais pleurer avec eux. Tu vois je suis très très sensible. Moi je me suis vue à la maison pleurer. Tout au début que j'étais là-bas y'en a un qui me dit "Allez vous faire foutre" et je me suis vu pleurer. Des fois je rentrais à la maison et mon mari il me disait "mais qu'est-ce que tu as ?" Alors je lui expliquais, parce qu'il fallait que ça sorte aussi, mais très sensible tu vois. Alors que je vois *** tu vois beaucoup plus petsec. Mais je pense que, bon on se bonifie avec le temps aussi, mais je veux dire, faut aussi savoir répondre. Moi j'ai pas toujours la réponse tout de suite si tu veux. Si quelqu'un me dispute, je suis un peu bloquée et puis ensuite je me dis "mais pourquoi tu as pas répondu ça ?" Tu vois j'ai pas la présence d'esprit, quand je vois *** des fois elle répond aux gens en mode tac-tac. Enfin voilà, je suis pas comme elles. Je suis trop sensible. Tu vois ma fille *** elle est un peu comme moi aussi, elle est trop dans le..."

M : "Oui mais bon, chacun a son caractère..."

S4 : "On va pas me changer à mon âge..."

M : "OK. Et puis du coup bah t'en parlais un petit peu... Tu parlais de l'agressivité, est-ce qu'il y a d'autres choses que tu trouves difficile à gérer ? Dans le quotidien dans ton métier ?"

S4 : "Bah moi encore un coup, de pas avoir fait de base secrétaire médicale, il y a des choses que je ne sais pas répondre. Par exemple quelqu'un qui... je donne des exemples hein des trucs tout bêtes... bon j'arrive maintenant à savoir mais c'était quand même avant... "Oh j'ai une prise de sang à faire vous me dites si c'est à jeun ou pas ?". Ca je sais pas répondre..."

M : "Oui mais c'est pas... Enfin je veux dire est-ce que les filles elles savent en sortant ?"

S4 : "Oui elles savent quand même je pense que... Bon bah moi maintenant je sais vu que je suis diabétique"

M : "Oui mais au final tu apprends"

S4 : "Oui on apprend. Mais ça, ça m'a beaucoup gênée, de ne pas savoir répondre de suite..."

M : "Alors que finalement c'est normal, parce que en fait les patients ils te posent des questions, auxquelles c'est le médecin qui doit répondre en fait..."

S4 : "Oui c'est ça. Et puis même le mettre sur l'ordonnance c'est pas difficile pour eux. Mettre prise de

sang à jeun, c'est pas compliqué. La semaine dernière je sais plus ce que c'était comme analyse, et puis je dis "Bah écoutez je vais me renseigner" et puis la j'ai osé dire, tu vois des choses, j'ai osé dire à la personne qui était en face de moi : "Je ne sais pas je vais me renseigner". Ca c'était des choses que j'avais beaucoup de mal à dire "bah je sais pas" tu vois ? Je me sentais, euh, voilà... Et donc il y avait le médecin tu sais derrière, donc j'ai demandé "à jeun ?" donc je réponds et, "oh merci beaucoup". Mais y'a encore des trucs, je sais plus ce que c'était comme prise de sang, euh... Troponine ? Tu vois je savais pas..."

M : "Bah oui mais c'est normal en fait, pour tout savoir, enfin tout savoir, pas qu'on sache tout du tout... Mais voilà pour savoir répondre à toutes ces questions la il aurait fallu passer par une formation de tout le volet médical ! Mais c'est normal"

S4 : "Après tu vois *** qui travaille avec nous, qui était pharmacienne, elle sait mieux répondre que moi tu vois... Parce que bah parce qu'elle a appris que... *** elle a appris des choses que moi j'ai pas pris quoi... Moi j'étais pas du tout dans le médical, mais j'ai appris au coup par coup, j'ai fait comme j'ai pu bon bah voilà. A force tu y arrives parce que c'est rabaché, re-dit, et tout ce qu'on veut quoi donc voilà... Autrement qu'est-ce que j'aime pas ?"

M : "Qu'est-ce que tu trouves difficile ? Pas forcément que t'aimes pas ? Ce que tu apprécies moins et que tu peux trouver difficile ?"

S4 : "Moi j'ai trouvé difficile, la en ayant repris, je trouve le logiciel pas simple là qu'est-ce qu'elles ont, j'aimais mieux ICT, parce que la on travaille avec deux écrans. Et j'ai bien mis deux mois avant de savoir comment on envoyait un mail à quelqu'un. Tu sais nous c'était fax, c'était les gens venaient chercher, voilà et bah... *** je lui disais "écoute il faut que tu m'apprennes". Sauf qu'on est toujours dérangées, hop il y a quelqu'un qui arrive"

M : "Donc peut-être avoir un temps dédié à la formation ?"

S4 : "Parce que ben, maintenant je sais quand même, au bout d'un an. Mais j'ai eu beaucoup beaucoup beaucoup de mal. Et pourtant j'écrivais, j'ai un qui me disait "tu fais ça", ou y'en a un autre qui me disait "non c'est plus facile tu fais comme ça" alors j'étais un peu perdue donc j'attendais toujours les filles... Mais ça me gênait de pas savoir. Là y'a une chose que je ne sais pas et *** faut qu'elle me montre absolument... Si on me montre pas je peux pas savoir parce que le logiciel n'est plus pareil... c'est aller chercher les mails qui arrivent au niveau de la maison de santé. Parce que y'a des codes à faire, je sais pas quoi..."

M : "Donc ce côté informatique qui est un peu compliqué"

S4 : "Alors que moi j'adore l'informatique, j'ai fait des formations Excel, j'ai vu ce que c'était, c'est passionnant, l'informatique c'est passionnant. C'est vrai que je dirais

que c'est pas un poste compliqué, pas un poste difficile, mais il y a plein de choses à savoir. Après ce que j'aime pas autrement ? Rien. (rires)”

M : “Bon bah tant mieux finalement”

S4 : “Bon y'a certains trucs des fois que j'entends, que certaines personnes disent j'aime pas, mais bon voilà au sein de la maison de santé je parle hein...”

M : “ Donc plus les rapports entre le personnel ?”

S4 “Ouais, ouais...”

M : “Bon après ça c'est un peu inhérent au fait d'avoir une maison de santé comme ça, beaucoup de médecins, un grand groupe, les infirmiers, le psychologue... Voila c'est beaucoup quoi...”

S4 : “Mais chacun est différent. Bon on fait avec chacun, moi j'aime tout le monde, c'est vrai que j'ai plus d'affinités avec certains ou certaines que d'autres. Ben tu vois *** et ***, je les vouvoie toujours, pourtant ça fait plus de 20 ans. On ne m'a jamais dit, pourtant moi j'ai toujours appris que la hiérarchie c'était voilà... Moi quand on me dit une fois que tu peux me tutoyer, je le fais, mais tant qu'on ne me l'a pas dit, d'ailleurs mes enfants je les ai éduqués comme ça, tant qu'on ne te dit pas, tu fais pas. Et d'ailleurs l'autre jour, j'entendais *** qui disait vous à ***. Je lui dis “mais tu lui dis vous ?” mais voilà, ça va pas changer, elle va toujours le vouvoyer. Je vais pas dire que c'est... moi j'adore mon job, ça me fait drôle de dire ça. Pourquoi j'ai repris ? D'abord parce que j'adorais ce métier là, vraiment j'apprends plein de choses, c'est agréable, les gens sont sympas, parce qu'on oublie un peu ce qui sont pas gentils quoi, c'est vrai. Mais moi je dirai rien contre ce métier de secrétaire médicale, c'est prenant.

M : “Et du coup c'en est l'exemple typique mais est-ce que tu le conseillerais à tes enfants ?”

S4 : “Ah oui oui, parce que c'est vraiment... on en apprend tout le temps, c'est enrichissant, pour soi-même parce qu'on apprend plein de choses. Tu me diras, comme dans les autres métiers mais là c'est différent le médical. Voila donc j'adore ce métier, et je dirais à foncez à quelqu'un. Quelqu'un qui me dirait comptable ou secrétaire médicale ? La comptabilité bon j'en ai fait un peu mais j'ai pas non plus persévéré là-dedans, je parlerai de ce que je sais quoi voilà... C'est vrai que c'est un métier très bien, voila.”

M : “Oui j'allais te poser la question, mais ça tombe sous le sens tu viens de me donner la réponse. Tu peux dire que tu apprécies ton métier, que tu aimes ton métier ?”

S4 : “Ah oui ! J'ai beaucoup apprécié mes années dans le bureau du personnel, parce que c'est pareil c'était très enrichissant. Je m'occupais des stagiaires, je m'occupais des gens qui demandaient du boulot, donc je les interviewais comme toi tu le fais, quand y avait un poste qui se libérait, j'adorais ça. Je faisais les payes pour les 350 employés, je faisais plein plein de choses aussi.

Quand c'est varié c'est beaucoup plus intéressant que toujours la même chose toujours. Moi, la c'est varié quand même, bien sûr si on fait toujours téléphone, accueil patients, mais il y a aussi plein de choses à côté, on scanne les trucs, on fait les dossiers en ce moment, y'a des choses qu'on fait à côté, mais on a quand même pas trop de temps pour faire autre chose. Moi j'aime beaucoup le rangement, chez moi c'est très carré, si il ya une chose qui va là, ça va pas la. Des fois les filles euh... (Rires). Donc c'est pareil si tu veux, quand j'arrive à mon poste j'aime bien laisser mon poste libre et rangé, que pas quoi, voila”

M : “OK bon eh ben parfait. Je pense qu'on a déjà bien fait le tour. Si jamais j'ai une dernière question, un petit peu d'ouverture. Est-ce que tu... Si jamais y avait des points, des choses à améliorer dans ton métier, que nous médecin ou autres, vos employeurs, pourraient mettre en place pour que votre métier soit plus agréable, qu'est-ce que ça pourrait être ? Des petites choses qui rendraient ton quotidien moins difficile, plus agréable”

S4 : “Euh, qu'est-ce que je dirais ? Ben qu'il soit déjà plus réceptifs à nos demandes... C'est-à-dire des fois on demande des choses, bah c'est un peu vague quoi la réponse... Y'a certains médecins sans juger personne, qui vont tout faire pour que tout se passe bien. Par exemple ***, quand tu lui demandes un truc et ben lui il va tout de suite faxer à la pharmacie, il va tout de suite... Ça aide beaucoup, ça avance... C'est pas il va venir vers nous dire “dis tu peux faxer ?” alors que toi t'es quand même au téléphone. Y'a des choses qui pourraient être plus simples par exemple, quand on prend les visites à domicile, et ben y'a certains médecins, qui disent “Ouais, ben, qu'est-ce qu'elle a ?”, nous on est au milieu quoi...Tu vois voilà, elle est tombée hier soir, elle a chuté, elle a 92 ans. “Oui oui bah met la met la...” et il raccroche quoi. Je trouve que y'a certains médecins il se rendent pas compte. Mais c'est pas toujours simple, y'en a certains, tu sais tu es au téléphone, et ils sont derrière toi et ils piétinent. Après tu reprends... Je sais pas, y'a des trucs... Encore un coup avec les 11 médecins, c'est compliqué aussi, lui travaille comme ça, lui comme ça. Et maintenant il y a les IPEP... Je savais pas que par exemple ***, tu ne lui met pas une infection urinaire pour demain, elle ne veut pas... C'est pas qu'il y a pas de place, c'est qu'elle veut pas. Alors on fait comment quand c'est comme ça, quand c'est le patients de la maison de santé, si j'ai une annulation je vous appelle. Mais des fois ça c'est compliqué. Et je pense qu'on aurait plus de créneaux d'urgences, on aurait plus de, je sais pas ou... Ou par exemple une demi-journée un médecin, où il peut prendre les urgences tu vois... Après tu me diras infection urinaire il y en a pas non plus tous les jours. C'est compliqué y'a des fois c'est compliqué. Moi j'aime pas dire non aux gens pour certaines choses, coliques néphrétiques, moi j'en ai fait à répétition aussi, tu sais que la douleur est là, tu peux pas laisser quelqu'un comme ça donc on répond bien sur, les secrétaires, mais c'est toujours gênant de dire non. Après parfois moi quand même j'insiste pour certains trucs...”

M : "OK. Donc la communication avec le médecin directement"

S4 : "C'est compliqué. Après c'est vrai que les filles avaient, une chose que nous on avait pas à l'époque. Une petite réunion d'un quart d'heure / vingt minutes, pour se dire ce qui va ce qui ne va pas. Et je trouve que c'est bien. Bah là ils ne font plus depuis un petit moment c'est dommage. Parce que même à l'extérieur des heures quoi, ils pourraient faire ça. Se passer des petits messages à ce moment-là. Un petit endroit dans le placard ou on accroche nos vêtements, un petit mot ou quand on a envie de quelque chose, une question particulière, on peut écrire là... Bon moi je trouve pas ça je veux pas ça super bien mais voilà"

M : "OK donc surtout, adapter la façon dont ils vous écoutent..."

S4 : "Ouais ouais. Et puis, la communication. J'ai pas d'autres critiques au niveau de ce poste là parce que bon

5. Retranscription de l'entretien 5

M : "Parfait donc je ne représente pas tu me connais, donc comme je viens de te dire donc interview sur pour ma thèse sur le vécu des secrétaires médicales en cabinet de médecine générale. Donc merci d'accepter de répondre aux questions. Hum, est-ce que tu peux commencer par me parler de ton parcours en tant que secrétaire médicale ? Enfin de ton parcours en général ?"

S5 : "Alors moi c'est un parcours un peu atypique. De base j'étais étudiante infirmière sur ***. J'ai fait mon IFSI à ***, j'ai eu des soucis de santé qui ont fait que j'ai dû stopper l'IFSI donc je suis revenue sur Besançon. Je suis retournée ensuite 6 mois après sur Dijon pour continuer du coup ma formation d'infirmière et je me suis rendu compte que ça me plaisait plus. Donc j'ai stoppé en décembre, décembre janvier. Et l'année suivante du coup j'ai entamé ma formation de secrétaire médicale, donc durant 1 an et 1 an après j'ai postulé ici. Pour un rempli, de base, et j'ai été prise pour le rempla et en fait je suis jamais partie, ça fait 4 ans. »

M : « OK. Eh ben tu vois je crois que t'es la première. T'as une formation DE secrétaire médicale »

S5 : « Oui j'ai un diplôme d'état de secrétaire médicale, c'est une vraie formation, avec diplôme d'état, j'ai été très bien formée d'ailleurs. Et tu es passé par quoi je suis passé par SOSIM. C'est la société SOSIM, c'est à *** et elle très bien réputée, je suis très satisfaite de ma formation je trouve que j'ai été très bien formée"

M : "Et les aspects de la formation ça représente quoi globalement ?"

c'est vrai qu'il y a longtemps, donc je savais beaucoup de choses quoi... Tu vois moi je demandais pas grand-chose. C'est le fait d'avoir changé les habitudes, changé le logiciel, d'avoir l'âge que j'ai parce que bah à 66 ans on apprend pas comme on a quand on a 30 ans. Non mais c'est vrai hein, et je m'en aperçois d'ailleurs. Moi quand j'en ai parlé à *** que tout le monde a validé mon retour, ça m'a fait très plaisir. Parce qu'ils auraient pu dire "oh ben non, *** à l'âge qu'elle a" voilà donc je suis contente, et je suis avec *** et *** tu sais, c'est mon rayon de soleil. Pourtant c'est des jumelles mais c'est complètement différent avec *** on se voit moins... Tu vois *** on travaille ensemble, le soir elle m'appelle "oh ça va maman ? t'as passé une bonne journée ?". Voila, je sais pas si j'ai bien répondu à tes attentes ?"

M : "Eh ben c'est parfait, très bien, super. Merci beaucoup, je pense qu'on va s'arrêter là. Merci beaucoup d'avoir accepté de répondre à mes questions"

S5 : "On fait beaucoup de bio, beaucoup de terminologie médicale. C'est ça que tu voulais savoir ? Qu'est-ce que ce que je faisais ?"

M : "Ouais bah peu importe je t'écoute, un petit peu mais voilà le contenu de la formation, je me rends pas trop compte euh..."

S5 : "Beaucoup de biologie, terminologie médicale, beaucoup de frappe, donc d'où le fait que je tape hyper vite et en fait ça m'aide vachement au niveau, bah quand on laisse des messages et tout... Tu vois de quoi on parle. Qu'est-ce qu'on fait aussi ? Ben la gestion des agendas, ça c'est la base, on apprend à utiliser Word, Excel, à se présenter, à parler correctement. On fait des stages aussi, j'ai fait un stage en oncologie au CHU et un autre stage, ça s'appelle le PAP espoir, c'est pour les enfants polyhandicapés. Donc j'ai continué ma formation, après j'ai fini en juin et j'ai commencé à bosser ici en août"

M : "OK donc en fait c'est quasiment ton métier de base , t'as pas eu d'autres expériences spécialement, avant ça"

S5 : "Bah avant ça je t'avais dit j'étais étudiante infirmière, j'ai beaucoup bossé en tant que fonction AS donc EHPAD, puis au CHU, puis j'ai fait ma formation et après j'ai tout stoppé donc je suis plus dans le contact direct avec les patients"

M : "OK mais bon tu partais déjà du coup avec un bagage, y'a quand même déjà plein de choses que tu as vu. Parce que tu as passé tes concours d'infirmière ?"

S5 : "Oui c'était encore les concours donc j'ai passé mes concours d'infirmière et après j'ai fait aussi la formation.

Donc c'est pour ça que j'étais assez à l'aise en bio, tout ce qui est un peu médical j'étais plus à l'aise que d'autres personnes qui n'avaient pas ce bagage"

M : "Oui c'est sur ce que c'est du langage bien spécifique"

S5 : "C'est ça"

M : "OK ça marche et donc 4 ans au sein de la maison de santé, et pas d'autres expériences à côté, que ici quoi"

S5 : "C'est ça, je suis sortie de l'école et j'ai commencé ici, et je suis pas partie"

M : "OK trop bien. Et si tu devais me parler un petit peu plus de ton métier cette fois ?"

S5 : "Au sein de la maison de santé ?"

M : "Oui enfin de ton métier de secrétaire médicale en général"

S5 : "Beaucoup d'accueil physique, accueil téléphonique, on gère pas mal le planning des médecins, tout ce qui est urgences, envoi des documents etc. Qu'est-ce qu'on fait ? On fait tellement de choses que j'arrive même pas à citer..."

M : "Si t'arrives, si tu prends par exemple est-ce que tu sais me raconter une journée type ? A quelle heure tu arrives et puis un petit peu tes tâches ?"

S5 : "Oui ben par exemple le lundi matin donc on arrive, on ouvre la structure etc. on met en place les télés, on active le téléphone, on met en place les rendez-vous quand on a de la place, parce que ça c'est un gros problème quand on a pas de place. On peut aussi sortir les dossiers papier du médecin, parce que des fois ils ont pas d'ordinateur donc on sort le dossier papier, on fait l'accueil physique, accueil téléphonique comme d'habitude, et voilà. Après la journée elle suit. Appeler des ambulances pour les urgences... Voilà, mais la base qu'on fait c'est surtout accueil physique accueil téléphonique, c'est vraiment la base base base. Après archivage, scanner les documents etc. mais ça c'est quand on a le temps"

M : "OK et sinon pas de rôle "extra" ? L'assistance du médecin ou je sais pas, aller filer un coup de main pour une suture ? Comptabilité non plus ?"

S5 : "Non ça on fait pas. Après on a chacune des tâches en plus on va dire, par exemple *** gère tout ce qui est stock etc. Moi je vais gérer tout ce qui est impayés. Donc quand les patients ne paient pas, ben ils faut que je les appelle... *** gère la pharma, donc on a juste des petites tâches comme ça mais on assiste pas directement le médecin"

M : "Et vous vous détachez un petit peu quand vous avez du temps, régulièrement, pour faire ces tâches la ?"

S5 : "Oui on a une demi-heure toutes les deux semaines à peu près"

M : "OK ça marche. Est-ce que tu peux me dire un petit peu ce que tu trouves agréable dans ton métier ? Un petit peu les points positifs, ce que t'aimes ?"

S5 : "Alors agréable c'est le contact avec les patients, il y a des patients super gentils, adorable même. Certains médecins qui sont très gentils, voilà.. Contact, aider les gens, j'aime beaucoup aider les gens, leur apporter quelque chose en plus. Et point négatif tu m'as dit ?"

M : "Non pour l'instant on est sur les points positifs donc mais on y viendra après"

S5 : "Oui donc les points positifs c'est surtout le contact avec autrui tout ça. Et surtout le volet médical parce que j'aurais pu faire secrétaire "standard" ouais mais non c'est vraiment moi le volet médical que j'aime beaucoup"

M : "Oui t'as réussi à récupérer en fait t'as gardé un peu la fibre que t'avais choisi dans ta première orientation"

S5 : "Et puis ici on voit pas mal de choses : donc on a ***. tu sais qui médecin addictologue, les *** et *** qui font beaucoup de pédiatrie et de gynécos, on va vraiment tout type de public. Donc moi j'aime bien"

M : "Donc pour l'instant satisfaite de ton métier ? Tu regrettes pas ton choix ? Et tu te sens bien dans ce que tu fais ?"

S5 : "Oui je me sens bien dans ce que je fais après voilà, à voir jusqu'où je vais tenir comme ça mais je me sens bien dans ce que je fais pour l'instant"

M : "Jusqu'où tu vas tenir dans quel sens ? Tu sens déjà que c'est compliqué ?"

S5 : "Ben je pense que je suis encore jeune donc j'ai encore plein de choses à voir, je me vois pas non plus rester toute ma vie dans la même structure mais pour l'instant ça me va"

M : "OK mais tu gardes des opportunités, tu te dis pas que c'est la finalité de ton métier et que..."

S5 : "Non je suis jeune c'est normal faut que je vois encore plein de choses"

M : "OK ça marche donc t'es plutôt contente de ce que tu fais et tu aimes ton métier ?"

S5 : "Ouais ouais..."

M : "OK. Et ben du coup à l'inverse qu'est-ce que tu trouves euh ? Pas forcément les choses que tu n'aimes pas mais qu'est-ce que tu trouves difficile au quotidien ? Ça peut être des choses qui sont euh... Enfin qu'est-ce que tu... ?"

S5 : “Les patients énervés, l’agressivité des patients, le fait de pas forcément leur proposer de rendez-vous tout de suite alors qu’ils sont dans le besoin, ça c’est hyper compliqué, surtout dernièrement la, on a pas de place, ça c’est vraiment le côté compliqué : répondre au téléphone et dire aux gens “bah j’ai pas de place”. Et les patients se lâchent ! Donc ça après avec l’expérience j’ai appris à pas le prendre directement contre moi, et à me dire enfin c’est pas grave mais des fois c’est... Ca c’est le plus compliqué. Se laisser insulter on va dire, alors qu’on est pas responsable”

M : “Ouais c’est ce que j’allais te demander est-ce que tu as simplement en fait ? Enfin, c’est “simplement” l’agressivité verbale ou t’as même vraiment des insultes ou ça peut aller plus loin ?”

S5 : “J’ai déjà eu des insultes, après j’ai déjà eu de l’agressivité... Pas souvent les insultes, j’en ai déjà eu quelques fois : “je peux mourir, vous en avez rien à faire, vous vous en foutez !”. Après on trouve toujours d’autres solutions, en médecin générale, SOS médecins, le 15... Mais ça leur va pas parce qu’ils peuvent pas voir LEUR médecin. Ce que je peux comprendre mais bon au final...”

M : “Oui vous êtes juste l’interface entre tout ça, et entre le patient et le médecin et du coup ça des fois, vous récupérez l’agressivité des gens”

S5 : “Et des médecins aussi des fois, dans l’autre sens oui c’est possible, ouais ouais c’est possible. Après c’est pas systématique heureusement mais ils peuvent être aussi agacés par les demandes qu’on leur fait et des fois en fait nous on est au milieu, et puis moi c’est vrai que cette place des fois ça me dérange un peu.”

M : “Ah ben tu vois je crois que tu es la première à dire ça tu vois, parce que je suis tombé pour l’instant dans des entretiens que ou on me disait : “non non ça se passe super bien” etc...”

S5 : “Non non alors pas que ça se passe mal hein, voilà ça va super bien et dans l’ensemble je les aime vraiment tous sans exception mais c’est vrai que des fois, après ils ont aussi leur caractère comme moi, moi aussi j’ai mon caractère ou des fois je suis la “Oh ça me saoule etc.” mais c’est vrai que des fois on est là au milieu, oui OK, et on se dit “mais pourquoi il me répond comme ça ?”. Alors que c’est le patient en fait qui gueule, donc nous on est vraiment à l’entre deux.”

M : “Ouais OK. Mais pour autant ça génère pas de ? Comment... Ca se répercute pas sur ton travail ? Tu vas pas avoir par exemple peur d’appeler un médecin en disant “bah lui si je l’appelle, euh...”

S5 : “Ben si on est toutes comme ça. Ca m’étonne qu’elles aient pas dit. Ouais on est toutes à dire “ouais lui on va peut-être pas l’appeler tout de suite”, donc oui ça peut arriver. Et c’est pas tous les jours encore une fois et c’est pas avec tous les médecins, la plupart du temps ils sont tous adorables y’a rien à dire”

M : “OK donc surtout l’agressivité des gens, parfois les relations avec les médecins, euh... Il y a d’autres choses ? Ou pas forcément qui sont des difficultés mais de la pénibilité ?”

S5 : “Bah après c’est ce que tu fais vraiment avec les patients, c’est le nombre d’appels, ouais ça revient un peu à ce que je t’ai dit au départ, le nombre d’appels, le fait que j’ai pas de place à leur proposer forcément, donc répondre et dire non non non non non... Ca c’est... Bah la ce matin c’est ce qu’on a eu et ça c’est... Horrible. Voila.”

M : “OK. Mais ça revient pas trop dénoter non plus sur l’ensemble du tableau ?”

S5 : “Non mais on a on a des journées plus cool on va dire. On a des journées où ça se passe mieux, ou on a de la place, et puis c’est agréable de pouvoir faire son travail correctement aussi. Parce que en fait on a envie de dire oui bah oui ! Alors ils nous exposent un peu leurs symptômes, et on est d’accord, ça ne nécessite pas vraiment d’aller aux urgences mais ça peut pas non plus attendre dans deux semaines. Donc en fait on est tout le temps à partager, à donner des créneaux d’urgence mais on ne peut pas les donner à tout le monde. C’est vraiment moi le point le point compliqué, pas négatif, c’est le manque de place”

M : “Et, hum... J’ai perdu ce que je voulais dire... Ah si ! Est-ce que le tri justement des patients ? Est-ce que par exemple attaquer ta journée ? Avoir tant de créneaux d’urgence ? Et puis en fait faire du tri, faire de la régulation ? Est-ce que ça c’est compliqué ? Est-ce que vous l’apprenez dans votre formation de secrétaire médicale ?”

S5 : “On apprend, en tout cas moi dans ma formation on apprend à prioriser le degré d’urgence, donc le patient il m’appelle il me dit je sais pas moi “j’ai une écharde”, bon je prends le cas extrême, mais je vais pas forcément le mettre dans un créneau d’urgence aujourd’hui. Par contre un homme qui m’appelle et qui me dit “j’ai une infection urinaire” ben du coup au niveau du degré d’urgence bah je vais le faire passer en priorité. Mais c’est vrai que des fois y’a tellement d’appels que pour faire le tri c’est hyper compliqué et puis ici c’est une grosse structure, on a 11 médecins donc... Mais ça va !”

M : “Oui en effet je trouve que finalement vous êtes peu pour le nombre de médecins”

S5 : “Après ils sont 11 mais pas tous en même temps tu vois, par exemple il y a les filles qui sont en mi-temps, donc on a 7 bureaux, donc 7 matin et 7 après-midi. Oui ça fait quand même ouais ouais... Et ils ont tous beaucoup de patients donc on a beaucoup d’appels, après le COVID c’était le pire mais la les lundi matin, les lendemains de jours fériés, on a des grosses quantités d’appel. Après on fait ce qu’on peut mais on a 10 créneaux d’urgences sur la journée, donc on ne peut pas mettre tout le monde”

M : "Et donc les directives ? Enfin ce que tu fais toi pour faire ton tri et ta régulation ? C'est uniquement sur la base de ce que t'as appris ou est-ce que vous avez des directives des médecins par exemple ?"

S5 : "Pas forcément non. Enfin j'ai peut-être loupé un truc... Non après souvent moi après c'est ma manière de travail et quand j'ai un doute, que je me dis, est-ce que ça nécessite vraiment de te mettre un rendez-vous aujourd'hui ? Je fais un message au médecin : "voilà il a ça comme symptôme qu'est-ce que je fais ? est-ce que je le rajoute en plus ?". Quand j'ai un doute vraiment je prends pas le risque de laisser comme ça dans la nature et que ça me retombe dessus"

M : "Bah c'est bien c'est une qualité parce que moi j'y pense souvent et je trouve que c'est une sacrée responsabilité que vous avez de faire la régulation comme ça. Alors bien sûr vous avez beaucoup de connaissances médicales mais c'est vrai que faire de la régulation c'est tout un métier quoi"

S5 : "Je leur dis toujours aux stagiaires : "protégez-vous, vous faites toujours un message écrit", vous faites toujours un message : "m'a appelé je lui ai proposé d'appeler SOS-Médecins..." parce que ça peut vite se retourner contre nous. Et comme c'est nous qui faisons un peu le lien entre le patient et le médecin, ça peut vite se retourner contre nous si c'était vraiment une urgence vitale et qu'on a pas pris au sérieux..."

M : "Vous avez rien à perdre en fait, à faire un message"

S5 : "Moi je met partout des notes, comme ça y'a pas de soucis"

M : "OK bon bah parfait. Et puis sinon après dans tes relations avec tes collègues, dans ta place au sein du cabinet en général ?"

S5 : "Ca se passe super bien comme je t'ai dit, même les médecins j'ai aucun problème avec eux, tout se passe super bien, mes collègues aussi. Non j'ai trouvé ma place, je suis bien"

M : "OK bon et puis gérer le fait d'avoir vraiment du monde en fait, de faire avec les petites spécificités de chacun, des médecins qui prennent des créneaux de 15 minutes, ceux qui prennent des plus long ? Quand on a une IVG on met plutôt en fin de journée ? Une pose de sté pareil ?"

S5 : "Ouais ben ça tu l'apprends vraiment sur le tas. Parce que quand je suis arrivé moi je disais à *** alors dis-moi bah pour ça je fais quoi ? Et elle me répondait "Bah *** tu verras, ça c'est en fonction de chaque médecin et c'est vraiment ça. Maintenant je les connais par cœur donc je sais que tel médecin il préfère que je mette ce type de patient à ce moment là, c'est vraiment des automatismes, c'est à force de travailler avec eux, et ils ont chacun leur manière de bosser. Je pourrais pas te

dire alors on fait comme ça pour tel patient, c'est vraiment chacun leur façon de travailler."

M : "Donc c'est plein de choses que t'as appris par l'expérience, et en bossant quoi"

S5 : "Oui voilà je suis à l'aise parce que je les connais tous donc je sais comment gérer mais c'est vrai que pour quelqu'un qui vient d'arriver. Moi c'était le plus compliqué au début par exemple *** qui prend tous les appels, alors que *** il en prend aucun. Donc moi au début je disais mais attend, pourquoi ? Je comprends pas. Et finalement après tu enregistres, après tu gères..."

M : "Donc c'est aussi valorisant au final d'avoir de l'expérience et ensuite de savoir que tout fonctionne en fait, toutes les petites choses que t'apprends sur le tas et qu'il n'y a que l'expérience qui te permettent de le faire. Ok. Bon eh bien écoute on a déjà pas mal fait le tour. Est-ce que tu peux me dire globalement en quelques mots comment tu vis ton travail dans la globalité ? Ce sera peut-être un peu redondant par rapport à ce qu'on a déjà dit ? Mais euh..."

S5 : "Comment je vis euh... comment je me sens ? Ca dépend des journées voilà y'a des journées plus compliquées que d'autres mais dans l'ensemble ça se passe bien. J'aime ce que je fais, j'ai un bon contact avec les patients, je suis quelqu'un quand même d'assez sociable, d'assez solaire donc ça s'est passé bien dans l'ensemble, même avec les médecins, et les jours compliqués ben c'est comme ça, on en a tous... C'est comme ça, ça arrive et on attend que la journée passe. Mais dans l'ensemble ça va"

M : "Bon eh bah parfait. Écoute je pense qu'on a déjà balayé pas mal de choses. Juste une dernière question que j'aime bien poser en fin d'entretien, est-ce que tu pourrais me dire, en quelques mots ou plus je ne sais pas, si y avait des choses que tes employeurs pouvaient faire pour améliorer ton quotidien en tant que secrétaire médicale au travail, qu'est-ce que ça pourrait être ? Quelques petites pistes qui pourraient rendre ton métier plus facile, moins difficile, ou plus agréable ?"

S5 : "C'est compliqué mais je dirais peut-être prendre un peu moins de patients pour qu'on ait plus de créneaux à proposer pour leur patientèle mais ça c'est compliqué parce que tout le monde a besoin d'un médecin, il manque des médecins donc ce serait vraiment le seul... Ou peut-être plus de médecins pour avoir plus de créneaux ? Mais bon il y a toujours un soucis de place"

M : "Mais bon plus de médecins c'est aussi augmenter la charge de travail..."

S5 : "C'est ça... Donc ça vraiment c'est le seul truc qui me vient en tête."

M : "Ok, super !"

"S5 : J'espère que j'ai répondu à tes questions"

M : "Oui parfait, merci beaucoup d'avoir pris le temps. Si tu as encore des petites choses à dire ou à ajouter c'est maintenant, sinon on va pouvoir clore l'entretien si c'est ok pour toi."

6. Retranscription de l'entretien 6

M : "Bon et ben parfait donc je me représente brièvement, je m'appelle Marie BLAMPEY et on est là dans le cadre de mon travail de thèse sur le vécu des secrétaires médicales en cabinet de médecine générale. Donc merci d'accepter l'entretien et je vais d'abord vous demander de me parler de votre parcours en tant que secrétaire médicale"

S6 : "Alors mon parcours il a été je suis restée 24 ans avec le même médecin mais moi c'était un spécialiste, le *** à ***. Je suis restée 24 ans avec lui, donc j'ai fait presque toute ma carrière avec lui ouais. Parce que auparavant j'avais été secrétaire médicale mais chez un ambulancier en région de *** donc c'était au tout début"

M : "Et c'était votre formation de base secrétaire médicale ?"

S6 : "J'étais secrétaire dactylo de base c'était pas du tout médicale, non non non. Mon mari ayant été muté pour son travail, donc on a atterri à ***, c'était très agréable, une petite structure c'était très bien. Et c'était il y a 30 ans en arrière."

M : "Et vous avez fait ça pendant combien de temps du coup ?"

S6 : "Pas très longtemps du coup car après il a été re-muté sur ***, enfin à côté de *** donc par contre la après j'ai plus travaillé. Parce que en fait on avait un fils qui a été brûlé donc c'était compliqué, je pouvais pas le laisser. Et après il a demandé sa mutation, *** ça a été un peu le hasard donc on est arrivés ici. Mais au début non j'ai pas trouvé secrétaire médicale sur ***, oh ça faisait à peu près 9 ans qu'on était là, avant que j'ai pu intégrer le cabinet de ***. C'était très très bien"

M : "Et donc c'était un spécialiste en... ?"

S6 : "Ophtalmologie, il était le seul sur ***. Donc au début c'était très bien, les rendez-vous n'étaient pas compliqués. A la fin c'est devenu très très compliqué. Il était seul, il y avait beaucoup de demandes, donc après c'était plus compliqué, le relationnel avec les patients"

M : "Et au niveau de la formation du coup ? Sténo-dactylo de base ? Et pour la suite formation sur le tas ? Parce que j'imagine quand même qu'en ophtalmo il y a pas mal de termes bien spécifiques à apprendre ?"

S6 : "Oui oui mais après il m'a appris. Je faisais même certains examens avec lui, il m'avait formée pour faire des champs de visions... Non c'était très bien, c'était très

S5 : "C'est OK sinon je vais me répéter : y'a pas de place, y'a pas de place y'en a marre"

agréable, ça me permettait de sortir un peu de mon contexte de secrétaire. Non c'était très très bien. J'ai eu cette chance de pouvoir commencer et finir avec lui"

M : "OK donc vous êtes partis en même temps ?"

S6 : "Oui il est parti à la retraite et moi aussi"

M : "OK et donc là vous continuez les remplacements en cabinet de médecine générale ?"

S6 : "Oui je ne fais plus que ça, au cabinet de médecine générale de ***"

M : "Ok. Et si vous deviez me parler un petit peu plus de votre quotidien du coup, en tant que secrétaire médicale ? Que ce soit au cabinet médical de *** soit..."

S6 : "Alors je dirais que entre la médecine générale et le spécialiste, puisque je fais les deux, c'est pas du tout les mêmes euh, c'est pas du tout pareil. Je me rends compte que bon le spécialiste, il peut y avoir des urgences ce qui est logique, d'autant plus en ophtalmo, mais les rendez-vous c'était souvent entre 6 mois et 1 an quoi. Les gens ils prenaient leur rendez-vous voilà. Mais ça devenait compliqué parce qu'il était seul et que voilà y avait beaucoup de monde sur les routes sur le haut de la vallée. Par contre en médecine générale je trouve que c'est... peut-être que je suis trop dure mais les gens je trouve que ça devient un petit peu des assistés. A l'heure actuelle. Je me dis pffff... je trouve qu'on a pas du tout la même approche. En médecine générale c'est bien, c'est plus vaste, il y a tellement de pathologies, de choses, de patients, qui sont complètement différents, il y a les enfants ados adultes personnes âgées. Mais c'est pas pareil je trouve, c'est pas pareil du tout du tout"

M : "Vous avez vu la médecine évoluer quand même ? Parce que je pense que c'était pas c'était pas comme ça il y a quelques dizaines d'années non plus"

S6 : "Les gens étaient beaucoup plus agréables déjà. Et ils étaient moins agressifs au niveau de la prise de rendez-vous. Maintenant c'est... enfin moi je parle en médecine générale la, parce que je trouve que maintenant c'est tout tout de suite. C'est pratiquement dans la journée au plus tard le lendemain, donc c'est pas... Mais souvent c'est tout tout de suite quoi"

M : "Oui bah c'est sûr et vous il doit y avoir encore plus de contraste, quand vous avez travaillé en cabinet d'ophtalmologie ou les délais de rendez-vous sont de plusieurs mois..."

S6 : "Ah bah oui moi c'était quasiment entre 6 et 7 mois, voilà si c'est 9 mois quoi c'est comme ça. Après je vous disais ce qui était bien c'est que les gens bah ce qui venaient tous les 6 mois et chez qui on faisait du suivi, bah ils prenaient leur rendez-vous directement, voilà. Je pense qu'il y a aussi le fait qu'il y a de moins en moins de médecins générale aussi. Bien que la, y'en a quand même pas mal entre ***, ***, ***, ***, bon *** il est tout seul. Mais ça en fait quand même beaucoup. Mais bon, y'a des patients très très sympa et il y a des patients très désagréables. Mais je crois que c'est la même chose partout. L'autre fois j'ai pris un rendez-vous en cardio, je discutais avec la secrétaire, et elle, elle ne fait plus le côté physique. Elle prend le téléphone, mais elle ne veut plus avoir affaire aux gens. Elle a mon âge, elle est presque aussi à la retraite, mais elle m'a dit "je ne peux plus". j'ai l'impression que l'autre fois je suis je prends de l'eau. Après c'est vrai que c'est pénible franchement... Bon après je peux comprendre, les gens ils ont besoin d'être soignés, ils veulent euh... Mais je me dis des fois ça peut attendre quoi..."

M : "Oui oui oui ils sont habitués un petit peu au tout tout de suite parce que bah parce qu'il y a plus d'offre et que... Ouais, c'est sur... Et du coup ben je veux bien que vous me détailliez un petit peu, vu que vous avez fait les deux, est-ce que vous pouvez me parler un petit peu de, vraiment le le coeur de votre métier en tant que secrétaire médicale ? Un petit peu vos tâches et votre amplitude horaire, ce que vous faisiez au cabinet ?"

S6 : "Alors d'abord en spécialiste ? Je faisais 8h-12h et 14-17h donc c'était pas mal, je m'étais arrangée avec le Dr ***, donc c'était confortable, quand on peut s'arranger comme ça... Et surtout j'avais un patron exceptionnel, j'avais une liberté, vraiment beaucoup de liberté. Bon et après c'est donnant-donnant. Il m'a quand même laissé faire des champs de vision, ce qui était très intéressant pour moi. Après ça, c'est une formation hein mais c'est la machine qui fait tout, les patients appuient sur un bouton et nous on surveille. Mais moi ça m'a beaucoup plu et ça m'a beaucoup apporté. Et en fin de compte dans l'ensemble les patients ils aimaient bien et ils acceptaient, ils savaient que souvent que c'était moi puis bon comment vous dire, quand on est secrétaire, on a pas la même approche que le médecin peut avoir, le patient est peut-être plus libre. En tous cas moi je sais que ça se passait très très bien. Après je faisais tout ce qui était carte Vitale, la compta du jour, mais c'était très très intéressant."

M : "OK donc accueil physique des patients ? Le paiement, la tenue des dossiers ?"

S6 : "Oui voilà, tout ça, c'était vraiment très très bien. Bon c'était intense mais c'était bien. Et puis bon quand on a des bons rapports avec les patients, y'a pas photo, ça change le métier. Et la aux *** c'est complètement différent parce que c'est juste de l'accueil, c'est juste une prise de rendez-vous, et l'accueil des patients voilà... C'est pas du tout parce que les cartes vitales sont traitées par les médecins, les paiements aussi. C'est eux

qui gèrent tout ça. Après si, de temps en temps aussi les médecins, il y en a qui demandent, prendre des rendez-vous éventuellement pour des radios tout ça, mais c'est eux qui le font la plupart du temps parce qu'ils ont beaucoup plus de force de persuasion, donc c'est souvent eux qui le font parce que ça passe mieux quand c'est les les médecins qui appellent. Donc aux *** voilà je fais 8h30-12h et 14h-17h, voilà c'est pareil je regarde pas, si j'arrive à 13h30 j'arrive à 13h30"

M : "OK et puis donc vraiment donc accueil physique accueil téléphonique on a dit et puis la, pas de compta, vous remettez un peu dans dossier informatisé peut-être des patients, des scan de documents ?"

S6 : "Par contre oui on scanne vraiment tous les documents, et oui c'est tout après on fait pas de compta, on fait pas de courrier, alors qu'en spécialiste je faisais le courrier, la lettre aux médecins..."

M : "Ah ça devait être une grosse charge quand même"

S6 : "Oui oui c'était plus à bah c'était beaucoup de charge. Ouais mais bon ça va après alors ça passait bien au début parce que voilà y avait beaucoup moins de patients, ce qui était logique quand j'ai commencé en 1996 voilà y avait beaucoup moins de patients, donc c'est vrai que je pouvais, c'était agréable de tout faire. Après c'est vrai que quand il y a beaucoup beaucoup de patients, que les journées sont très chargées au niveau rendez-vous, des fois j'arrivais plutôt comme ça, tranquille, je terminais les courriers de la veille. Et franchement c'est tellement plus agréable de travailler comme ça, d'avoir un temps pour soi. Enfin pour soi je m'entends. Ou bien les jours où il ne faisait pas ses consultations, parce qu'il faisait du laser aussi, moi ça me laissait une matinée de libre, y'avait pas de rendez-vous, donc c'était plus facile. Aux *** ils ne le font pas, donc c'est les médecins qui font leurs courriers en direct"

M : "Oui bah c'est ça, en général on a le patient en face de nous et on tient à jour directement notre consultation, le motif de consultation, notre examen clinique et notre prise en charge."

S6 : "Je me rends compte, moi je vais en spécialiste à ***, en pneumo, et elle me fait un compte-rendu directement, c'est pas la secrétaire qui tape les courriers."

M : "C'est vrai que ne pas déléguer ça fait perdre un petit peu de temps mais ça fait aussi, enfin c'est plus simple quand c'est directement la personne qui a fait la consultation qui fait le courrier"

S6 : "Oui, chaque fois elle me rend mon compte rendu direct. Après c'est très bien pour le patient parce que on la tout de suite, et je pense que ça évite parfois au médecin généraliste de vérifier si elle a reçu ou pas"

M : "Après, maintenant ça arrive quand même assez vite les courriers de spécialistes, sauf ceux qui sont vraiment

débordés, mais la plupart du temps on les a assez rapidement”

S6 : “Oui par le système interne, par SISRA ? Après alors je vois, ça arrive tout d’un coup, et vraiment il y a une fois j’ai eu au moins 40 courriers. Donc faut les scanner, parce que sinon ça reste alors je sais pas comment, c’est différent oui voilà...”

M : “Oui en effet alors c’est différent, mais ça sort un petit peu du champ de l’étude, mais chez nous, les secrétaires, ça n’arrive pas dans leur boîte mail, ça arrive directement chez les médecins, directement dans le logiciel.”

S6 : “Donc voilà, différentes façons de faire en fonction des médecins, du fonctionnement de chacun. La par exemple je vois aux *** elles sont 5, et elles ont chacune leur façon de faire, chacune est différente”

M : “Oui faut faire avec les personnalités de chacun, les modes de fonctionnement de chacun...”

S6 : “Bon ça c’est relativement simple. Franchement c’est très très agréable. Et si il y en a pas une eh bien les patients ils voient l’autre, comme vous j’imagine.”

M : “On essaie de faire pour que les patients ils voient leur médecin ou le remplaçant de leur médecin...”

S6 : “Et après moi je sais que souvent voilà je sais pas ce que c’est mieux quand même pour vous pour le patient et pour vous c’est bon je leur demande, il y en a qui me disent “je m’en fous”, non mais sincèrement... Je me dis bon, bizarre... Ils sont pas spécialement attachés...”

M : “Bah c’est souvent les gens qui ne viennent pas souvent”

S6 : “Non pas tant que ça. Moi j’étais étonnée parce que je pensais, et puis non. Parce que du moment qu’ils sont pris, c’est ça l’essentiel. Mais moi ça me surprend, ça me surprend un peu parce que je me dis ben on a un médecin c’est mieux de... enfin je sais pas... Non non moi j’en ai et franchement, ouais je suis surprise de cette attitude. Du moment qu’ils sont vus, ben, non peu importe.”

M : “Mais c’est loin d’être tout le monde je trouve. Il y’a quand même encore beaucoup de patients qui veulent vraiment le leur”

S6 : “Oui ils aiment pas quand il y a des médecins remplaçants. Enfin si ils peuvent attendre ils préfèrent attendre la semaine d’après pour voir leur médecin à eux”

M : “Ce qui est logique. Ça me paraît plutôt clair. Est-ce que vous pouvez me dire maintenant un petit peu ce que vous trouvez agréable dans votre métier ? Les points plutôt positifs, ce que vous aimez ?”

S6 : “Ah moi j’aime bien, le côté médical est sympa, ça m’a permis de voir euh... Bon en spécialiste c’était vraiment ophtalmo donc j’avais pas trop de diversité, c’était vraiment ophtalmo. Donc par contre après en généraliste je trouve c’est bien parce que il y a beaucoup beaucoup de choses. Y’a de toutes les pathologies en fin de compte, vous voyez de tout. Vous voyez des problèmes cardiaques... Bon après vous orientez bien sûr sur les spécialistes ce qui est logique mais c’est vrai que c’est très intéressant parce que c’est vraiment varié, y’a vraiment de tout, de tout de tout.”

M : “Vous ne vous ennuyez pas, vous apprenez plein de choses”

S6 : “On apprend plein de choses et puis vraiment moi je reconnais que c’est sympa. C’est totalement différent, c’est vraiment différent pour moi qui ai vécu les deux”

M : “Surtout l’ophtalmologie qui est une spécialité qui est très très spécifique, vraiment ciblée sur un organe”

S6 : “C’est ça mais c’est vrai que là en généraliste, je trouve que c’est sympa c’est très très sympa. Moi je sais que j’aime bien, j’aime bien faire les remplacements là. On fait plein de choses, ça va de personnes qui ont des problèmes cardiaques, d’autres qui ont des... de tout de tout. Non c’est vraiment super”

M : “Ok ! Et puis il y a d’autres choses que vous aimiez particulièrement ? Au-delà du côté médical ?”

S6 : “Après il y a un côté relationnel que je trouve sympa, voilà je reconnais que c’est sympa pour avoir fait 25 ans avec le Dr ***, là je revois des patients pour moi c’est très bien. Si c’est bien aussi quand on voit les mêmes patients, c’est sympa parce que après, je trouve que le relationnel est plus agréable déjà. Et puis vraiment c’est le côté, voilà quand on est dans les mêmes endroits, qu’on reste longtemps au même endroit, c’est les mêmes personnes. Moi je suis contente hein. Même là quand je fais les remplacements, y’en a plein qui me disent “Ah c’est encore vous !”, je dis “bah ouais tant que je peux”

M : “Donc surtout le côté relationnel ? Le fait d’aider les gens ? Et le contact en général ?”

S6 : “Oui oui. Après moi je reconnais que je suis assez euh... pas sélective, mais il y en a c’est vrai que je ferai plus pour certains que d’autres. Désolée de dire ça mais c’est vrai que tu en as, on a envie de les aider... Petite anecdote d’ailleurs l’autre fois on a un monsieur là, on n’arrivait pas à le joindre, alors qu’on lui avait pris un rendez-vous en 2 jours à ***, on arrivait pas à la joindre, c’était très compliqué, parce que nous on avait que lui, et sa femme je pense qu’elle est suivie à ***. Du coup j’ai appelé la secrétaire de *** et elle a pu me donner heureusement le numéro de son épouse, donc j’ai pu joindre son épouse par le portable et... Mais j’étais contente d’avoir pu le joindre parce que je me dis, ce rendez-vous il est super important. Oui c’est ce côté là ou j’ai bien aimé parce que... et après je l’ai rappelé et

puis il a été très gentil, Il m'a dit ah c'est gentil de me rappeler..."

M : "Oui c'est satisfait de devoir se dépatouiller, trouver des solutions..."

S6 : "Oui ça m'a fait vraiment plaisir de le faire parce que en plus c'est un monsieur de 80 ans. Mais je le ferai pas pour tout le monde... Je suis peut-être trop... Y'a des gens qu'on a envie d'aider et d'autres non... Voilà je trouve que ce métier là de secrétaire médicale, c'est bien mais après je me dis y'a des gens qu'on a envie d'aider, d'autres non. Et puis y'a des gens qui sont très très désagréables. Donc c'est pas facile"

M : "Bon bah du coup on vient un peu sur les choses que vous trouvez difficile, que vous aimez moins, que vous trouvez plus compliquées ? Donc y'a ce côté ?"

S6 : "Oui et je pense que les gens maintenant, ce que je vous disais, pour l'avoir pas mal vécu au fil des années, sont très très exigeants. C'est tout tout de suite. Ils appellent le matin, faudrait qu'ils soient vus tout de suite. Bon je peux comprendre, il y a des urgences, mais y'a des choses qui peuvent être vues le lendemain enfin je sais pas. Pour des adultes hein ! Bon après la priorité c'est vrai qu'ils la donnent beaucoup aux enfants, aux bébés, ce qui est normal. Pour un bébé ou un enfant on ne sait jamais trop. Après y a les deux cas de figure, y a des gens qui sont très malades et qui vont appeler 3 ou 4 jours après, et des gens qui sont très peu malades et qu'il faut voir dans la journée, voilà..."

M : "C'est là tout le défi en fait, de jauger quelqu'un au téléphone et de..."

S6 : "C'est très très compliqué hein. Parce que moi je voir l'autre fois, sur mon dernier rempla la aux Houches, quelqu'un m'a appelé en disant "C'est très urgent" puis en fin de compte... Franchement, sincèrement, elle a pris la place, alors que y'avait rien, rien d'urgent. Donc c'est compliqué au téléphone hein"

M : "Oui et c'est aussi compliqué de juger a posteriori en fait, parce que c'est souvent après l'examen clinique qu'on se dit oui finalement c'était pas si urgent que ça, mais y'a certaines situations ou avant examen on peut quand même pas trop savoir"

S6 : "Oui oui oui et après, il y en a qui savent y faire. Non mais c'est vrai. Alors c'est vrai que ça, ça m'agace un peu. Je reconnais que je suis pas... Mais bon après il faut faire avec"

M : "Donc plutôt le côté régulation est tri des urgences que vous trouvez compliqué ?"

S6 : "Bah des fois oui pour certaines, oui c'est plus ça qui, voilà... Enfin je vous dis il y a des gens qui sont pas euh... pas honnêtes entre guillemets, parce que bon ils vont vous dire et puis à la limite non c'est pas vraiment. Je pense que ça peut attendre"

M : "Ils auraient tendance à quoi, surjouer un petit peu pour avoir un rendez-vous rapidement. Ok donc ce côté là. Et puis y'a d'autres choses que vous trouvez compliquées ou désagréables ?"

S6 : "Oui oui je vous dis, je pense que toutes les secrétaires que ce soit spécialiste, ou généraliste, autant avant je pense que ce métier on le faisait 8 heures par jour c'était pas... Vous voyez nous 8h, au début que moi j'ai commencé, et je me rends compte que quand je discute ou même quand on prend les rendez-vous, bah limite un mi-temps leur suffirait. Parce que je pense que c'est le côté, voilà, ou les gens sont exigeants, ils veulent tout tout de suite. Eh ben c'est vrai qu'on arrive vite à saturation. Quand on en a un certain nombre comme ça bah c'est vrai que que vous êtes beaucoup moins patiente, et puis attentive voilà. Donc c'est vrai que je pense que la plupart, et je me rends compte que, c'est vrai qu'elles travaillent beaucoup plus maintenant à mi-temps, ou elles font juste un matin, enfin oui je vous disais le cas de la secrétaire du cardiologue, elle m'a dit bah non elle, elle veut plus de physique. Donc elle continue à travailler mais elle m'a dit alors elle veut plus les voir, enfin elle préfère être tranquille. Mais je pense qu'elles sont toutes, enfin on sent que c'est compliqué. Regardez au téléphone, moi le lundi souvent c'est une journée un peu cruciale. Il y a eu le week-end. Et l'autre fois ça n'arrêterait pas de sonner. Donc on peut pas être partout, et des fois il y a les médecins qui nous sollicitent pour des trucs. L'autre fois y en a une elle arrive elle me dit "ah bah j'ai jamais pu vous avoir", alors que j'étais au téléphone. Vous voyez le téléphone il sonne... C'est ce côté, ou parfois au bout d'un moment c'est super compliqué. Et puis en plus y'avait pas d'urgence, cette personne qui est venue y avait aucune urgence. Après moi je dis les urgences, bah les gens ils se présentent directement. Ah oui oui oui, de plus en plus, ils se présentent."

M : "Après si ils ont du mal à vous joindre aussi"

S6 : "Ah ben ils essaient même pas de nous joindre ! Ils viennent directement, ils essaient même pas d'appeler, ah non non. C'est des gens qui viennent, ils voient qu'il y a le cabinet médical et ils se présentent. Après, ceux-là ça reste souvent des vraies urgences."

M : "Oui et pour vous c'est aussi plus simple de jauger les gens quand vous les avez en face de vous"

S6 : "Oui c'est vraiment voilà... On voit que si on les a au téléphone ouais..."

M : "OK bon bah très bien. Et y'a d'autres choses que vous aimeriez citer sur les points un petit peu négatifs ou difficiles pour vous ?"

S6 : "Non j'ai dit... je trouve que j'ai déjà dit pas mal"

M : "Eh ben parfait. Les difficultés au quotidien on en a déjà un petit peu parlé. Et puis ben dans ce cas là, est-ce que vous pouvez juste me dire brièvement comment vous vivez votre travail dans la globalité ?"

S6 : "Ah moi j'adore, moi j'ai adoré ce que j'ai fait en spécialité, et là je reconnais que les rempilas j'aime bien. C'est très sympa pour moi. Après c'est ponctuel, je fais pas 3, 4 mois. Je fais les 5 semaines par an, enfin les 5 semaines de vacances de la secrétaire. Non non c'est bien. Puis là maintenant j'ai bien pris mes marques, avec les médecins ça se passe très bien. Et comme dit, je le fais parce que ça se passe bien, sinon... Je le fais, ça me fait... mais ce n'est même pas pour avoir un complément, parce que sinon je travaillerai plus..."

M : "C'est plus pour garder un pied dedans ?"

S6 : "Oui voilà pour garder un pied dedans, c'est sympa de revoir beaucoup de patients. Et ça se passe très bien, et voilà j'ai une bonne relation avec les médecins sinon, non je crois que j'irais pas. Sinon je crois qu'arrivé un moment il faut savoir..."

M : "On a plus envie d'aller se mettre dans des situations..."

S6 : "Ou on est pas à l'aise, ou on est pas biens... Surtout que c'est juste comme ça, donc c'est pour ça"

M : "Ok, eh ben super. Et puis une petite question, alors je sais pas si vous avez quelque chose à me dire, mais que j'aime bien poser en fin d'entretien : si jamais y avait des choses qui pouvaient être faites pour améliorer votre quotidien en tant que secrétaire médicale, qu'est-ce que ça pourrait être ? En tous cas, améliorer votre quotidien ou rendre votre métier plus agréable ?"

S6 : "Que les patients soient plus sympa ? Certains pas tous parce qu'il y en a qui sont très sympas. Mais je pense que c'est comme ça maintenant, c'est dans l'air du temps, c'est... Les gens maintenant sont très exigeants. Y'a que ça qu'il faudrait, qu'on pourrait changer, mais c'est pas nous qui pouvons le changer. C'est plus ça qui... Mais dans l'ensemble ça va quand même. Je pense que il faut pas se plaindre"

M : "Ouais je pense que de toutes façons, on pourra pas faire que... les patients soient tous euh..."

S6 : "Après je peux comprendre, parce que et encore je vous dis... les rendez-vous sont pas non plus trop loins. C'est plus quand il faut prendre des rendez-vous en spécialité ou ça devient très très compliqué là, et on arrive pas à joindre, même les services quoi... C'est le gros problème c'est vraiment un... Moi je vois je voulais appeler l'hôpital d'***, c'était pour mon mari, je vous assure, 2 jours j'ai mis pour les joindre, et je ne pouvais pas. Et quand on était en rendez-vous, parce que j'ai quand même réussi à en avoir un, je dis à la secrétaire, comment on peut faire ? Et elle me dit "Oui on a un gros problème". Elle me dit ça mais elle a pas la solution. Donc je me dis c'est quand même pas normal... Ca c'est le genre de truc, que je peux comprendre, oui d'accord c'est les hôpitaux, ça je le sais, mais ça devient euh... Donc je sais pas je sais pas si c'est à votre niveau ou à

notre niveau, c'est peut-être au-dessus qu'il faut qu'ils changent certaines choses, ça c'est sûr et certain..."

M : "Pour l'instant c'est juste qu'il y a une inadéquation entre l'offre de médecins et la demande des patients. Et c'est un peu comme vous, la ligne est surchargée surchargée surchargée, vous avez deux appels en même temps, le patient en face de vous, et, vous ne pouvez pas aller plus vite que la musique quoi"

S6 : "Non c'est vraiment assez... Après voilà il faudrait changer, oui je pense que ça c'est à améliorer. Mais ça c'est bon c'est pas à notre niveau, c'est pas à votre niveau, et tant qu'ils ont pas compris ça, ça va être très compliqué à améliorer. Malheureusement. Mais qui est-ce qui subit ? Ben c'est les patients. Et vous après... Ca vous retombe dessus, parce que c'est quand même vous qui êtes en première ligne pour ça. Je trouve que pour avoir vu l'évolution, pour la médecine je trouve qu'elle est pas dans le bon sens. Ce que je veux dire c'est compliqué maintenant, avant voilà il y avait pas ces soucis là. Franchement les rendez-vous, vous les aviez quand même, très rapide"

M : "Ouais voilà y'a moins de médecin, après ils ont fermé les vannes, ils ont mis un numérisé strict, donc ils sont en train de voir un petit peu les effets, des actions décidées il y a quelques dizaines d'années."

S6 : "Mais c'est vrai qu'après il faut rattraper les années perdues là. Toutes ces années ou il n'y en avait pas. Et c'est dur parce que les études sont longues, et c'est pas, voilà c'est pas deux ans quoi. Donc c'est un peu c'est un peu compliqué. Mais bon mais sinon ça c'est un très beau métier mais je pense que de moins en moins de médecins prennent des... enfin beaucoup prennent des secrétaires téléphoniques"

M : "Eh ben ce serait intéressant. Je crois qu'il y a déjà des travaux de thèse qui ont été faits là-dessus. Y'a une grande majorité, ça c'est sur, de médecins qui ont des secrétariats. Et ensuite je crois pas que la majorité, je crois que la majorité c'est du secrétariat présentiel"

S6 : "Ouais mais en fait y en a beaucoup parce que le gars de l'autre fois j'ai appelé l'***, et c'était pour un spécialiste, un chirurgien de la face, et il nous fallait un compte rendu, donc moi je fais le numéro que j'avais bien sûr par rapport à ce que m'avait donné le médecin généraliste, et je suis tombé sur euh... elle m'a dit non je suis pas en présentiel, donc il faut que je demande oui donc même pourtant, c'est vrai, j'étais surprise..."

M : "Après ça dépend de ce qu'attendent les médecins aussi de..."

S6 : "Alors je pense qu'ils ont peut-être un secrétariat téléphonique pour certaines, peut-être pour les rendez-vous, et peut-être qu'ils ont quand même une secrétaire en présentiel pour tout ce qui est, parce que les compte rendu tout ça c'est quand même les secrétaires qui les tapent, vous voyez donc je sais pas. Mais je trouve qu'il y a quand même beaucoup de secrétariats téléphoniques,

je me rends compte. Après est-ce que c'est par rapport au coût ?”

M : “Oui oui bien sûr évidemment, c'est par rapport au coût, par rapport à ce qu'on attend des secrétaires. Et puis c'est très personnel.”

S6 : “Mais je pense que c'est pas bien parce que les gens ils aiment bien avoir moi je me rends compte, les patients ils aiment bien avoir quelqu'un en physique”

M : “C'est très personnel oui mais je trouve que ça fait largement la différence. Arriver au cabinet, avoir des

collègues, quelqu'un avec qui échanger, et quelqu'un qui connaît les patients en fait, et que les patients connaissent”

S6 : “Et puis c'est vrai que c'est quand même plus agréable pour les patients quand vous allez chez un médecin, et que vous avez quelqu'un, qu'il y a une secrétaire devant vous, que quand vous allez chez un médecin et qu'il y'a personne enfin pour les patients, comme pour nous. Donc c'est vrai qu'il faut essayer de faire perdurer tout ça, que ça reste...”

7. Retranscription de l'entretien 7

M : “Bon je me répète pas mais du coup on est là pour ma thèse, je me représente pas, je t'ai déjà tout expliqué. Du coup est-ce que tu peux me parler un petit peu de ton parcours en tant que secrétaire médicale ?”

S7 : “Alors donc j'ai commencé j'avais 18 ans, j'en ai 57 aujourd'hui... Donc j'ai une grande vie derrière moi, donc j'ai travaillé d'abord avec des médecins qui étaient dans l'association médecin montagne aux ***, il y avait deux médecins, donc là la secrétaire c'est un travail... J'ai fait ça pendant 20 ans, que la saison d'hiver, et parfois quand elle était pas là, mais c'est un job de secrétaire qui est très différent de celui où je suis à ***, comme j'ai un diplôme d'ambulancier. La secrétaire là-bas elle faisait en même temps l'accueil des patients le matin, tout ce qui était la paperasse etc. et l'après-midi je passais en salle, donc préparation des plâtre, les parages de suture, coquillages etc, les blessés tout ça. Donc ça c'est une première vie que j'ai fait là-haut donc j'y suis restée pendant des années des années parce que j'adore cette adrénaline, les urgences etc. c'est plus ma partie que la partie secrétaire mais voilà j'y suis aussi donc voilà, c'est un job que j'aime. Euh j'aime bien aussi le rapport avec les patients, j'ai du caractère mais j'ai beaucoup d'empathie aussi donc j'arrive à bien gérer toute cette patientèle qui est différente, que ce soit ceux qui sont dans la psychiatrie, un peu de tout.”

M : “La richesse de la patientèle de la médecin générale quoi”

S7 : “Oui, la médecine générale mais aussi la médecine d'urgence. Puisque par rapport à mon autre métier où j'étais ambulancière chez *** à ***, on faisait les secours etc. les SMUR donc j'ai aussi cette partie qui fait que j'arrive à gérer si quelqu'un arrive, j'arrive à déceler si c'est quelqu'un qui est en train de faire un infarctus, un AVC etc. Donc ça c'est un petit plus dans mon métier, que n'ont pas d'autres secrétaires. Donc voilà donc c'est pour ça aussi que je reste un peu dans certains cabinet, et qu'on me demande. Et puis donc après j'ai fait un petit peu des remplacements à gauche à droite, en médical, en secrétaire médicale, mais en assistante dentaire, (rires) donc c'est une autre petite accroche que j'ai dans mon métier. Je m'y suis moins plus parce que je trouve que c'est assez stéréotypé, c'est trop cadré, y'a

pas assez de choses qui bougent sur la journée, c'est tout le temps la même chose (5). Et puis donc après les médecins pour qui je travaillais aux ***, y en a un qui est parti à la retraite donc je pensais faire ma petite vie tranquille secrétaire dans le bâtiment, puisque c'est mon autre métier à côté, et finalement j'ai été appelée à *** et j'ai commencé à faire les remplacements d'une secrétaire qui était blessée, pis j'y suis restée donc je fais maintenant régulièrement des remplacements, j'y suis régulièrement sur l'année, et puis, je connais ce job par coeur, et j'adore en fait, je me vois pas aller dans une autre branche, rester dans un bureau, c'est pas mon truc. J'ai cette liberté aussi de faire ce que je veux”

M : “De pouvoir lever un petit peu le pied et de faire moins de médical quand vous avez moins envie ?”

S7 : “Ben quand je suis dispos je leur dis, quand je suis pas là je suis pas là et je m'adapte aussi, quand y'a quelqu'un qui est malade... L'avantage c'est que moi j'ai pas besoin d'avoir euh... ils ont pas besoin de faire des documents avec leur comptable, l'URSSAF, je suis à mon compte donc je fais ce que je veux. Si je veux faire des journées de 10 heures je fais 10 heures, y'a pas besoin de passer en heure supp, c'est une c'est une facturation qui m'est propre”

M : “Donc toi voilà tu leur envoies la facture directement de tes honoraires”

S7 : “Donc voilà, ça c'est vrai que pour eux c'est facile, c'est bien, j'ai l'expérience je connais les patients, et les patients me connaissent maintenant, ça fait 5 ans que je suis à ***, j'ai fait 20 ans aux ***, donc ceux des *** ils viennent aussi à ***, ils permutent avec les médecins, donc voilà et euh... C'est quelque chose que j'aime bien”

M : “OK donc atypique comme parcours”

S7 : “Atypique parce que j'ai mon mari qui a une entreprise de bâtiment depuis maintenant 18 ans, et donc je fais en parallèle la gestion de chantier, les factures, les devis, toute cette partie la que je gère, encore plus aujourd'hui parce qu'il y a quelques années il a eu un très grave accident, donc après la partie cérébrale euh... donc voilà, une vie qui est bien remplie,

et puis entre-temps j'ai été ambulancière, j'ai passé mon diplôme au SAMU à ***, et tout ça fait que je me dis même à 57 ans y'a encore un beau parcours à faire"

M : "Donc la quadruple casquette"

S7 : "Oui et puis je suis maman, j'ai une fille de 25 ans, donc voilà, qui a fini ses études, et tout ça c'est une vie que j'aime, j'aime vivre à 200 % et voilà c'est ce qui m'intéresse"

M : "Oui je pense qu'il faut un petit peu de, il faut aimer ça pour être secrétaire médicale"

S7 : "Oui voilà donc ça à St Gervais, ce qui est sympa c'est que les médecins sont spécialisés dans pas mal de choses, ils ont fait leur cursus à *** pour les trois quarts, et donc après y'a des spécialités en dermato, en apnée du sommeil, ils font pas mal de choses maintenant donc on voit toutes sortes de gens, c'est pas que la petite bobologie, y'a plein de choses quoi. Et c'est vrai quand y a des cas un petit peu compliqués ou des pathologies ou des fois c'est difficile d'apprendre que c'est des gens qu'on connaît, qu'ils ont certaines choses, ou que les jours sont comptés, c'est difficile. Quand ils viennent, il faut essayer d'être fair play, et puis y'a aussi le secret médical qui est là, depuis longtemps. Donc c'est ce qui est le plus important"

M : "OK. Bon eh ben parfait, en tous cas je crois que tu es la première secrétaire indépendante que j'interviewe dans le cadre de ma thèse"

S7 : "Ouais on est pas beaucoup, dans le médical en tous cas. Après y'a beaucoup de secrétaires indépendantes dans le monde du bâtiment ou dans l'immobilier tout ça mais médical je crois qu'on est une ou deux, en tous cas sur le secteur je suis toute seule il me semble. Ça m'intéresse pas d'aller ailleurs je préfère rester propre à ***, ils sont déjà 5, je connais les patients le job et tout, ça fait déjà 2/3 fois qu'ils changent de logiciel donc maintenant c'est tout bon mais ouais ça me convient, c'est à 10 minutes de chez moi, voilà j'ai pas envie d'aller courir ailleurs, j'ai suffisamment de travail"

M : "OK, eh bah super. Est-ce que tu peux me parler un petit peu plus cette fois de ton quotidien en tant que secrétaire médicale ? De la diversité de tes tâches ?"

S7 : "Voilà ***, cabinet ***, ils étaient 3, maintenant ils sont 5. Beaucoup de patientèle qui viennent un petit peu de partout. Bah déjà on gère leur planning, c'est nous qui avons le planning en ligne et le planning sur l'ordinateur dans le cabinet. On gère aussi tout ce qui est la partie argent, donc on encaisse les règlements etc, on passe les cartes vitales. Le soir pareil quand les journées sont finies on s'occupe de faire cette compta, après il y a une autre secrétaire qui gère après la compta, mais nous le soir on a des caisses etc. on gère leur argent. Donc l'avantage c'est que maintenant ils se sont mis en SELARL, c'est beaucoup plus facile y'a qu'une seule carte bancaire pour tout le monde, comme ça après ils redistribuent, ils se débrouillent en fonction de leur pro

rata. Pour le téléphone on a énormément d'appels, je dirais une certaine d'appels par jour, c'est une lourde charge, faut essayer de rester le plus zen possible, ne pas s'énerver, y'a des patients qui sont pas toujours faciles, faut arriver y'a certains certains on les connaît mais le téléphone ouais c'est une grosse tache, c'est assez compliqué. Des fois c'est même trop, et on arrive, à essayer de faire au maximum, pour qu'on puisse répondre, et essayer de faire ce qu'on peut"

M : "Et vous avez donc l'accueil physique en même temps ? Donc ça vous arriver d'être au téléphone avec le patient en face"

S7 : "Ouais. C'est à dire qu'il y a 4 médecins, donc il y a quatre patients qui rentrent et qui sortent tous les quarts d'heure. Il y en a 4 qui arrivent. Ceux qui ressortent on les fait régler, si ils doivent reprendre des rendez-vous, il faut être hyper énergique. Plus les gens qui viennent de l'extérieur, qui viennent poser des questions, celui qui vient de tomber qui s'est ouvert le front, l'autre qui s'est cassé la jambe, les ambulances etc. La partie été c'est plus calme, mais la partie hiver c'est multiplié par 4. Donc il y a toujours autant de médecins mais il y a toute la traumatologie des stations de ski autour donc il y a ***, ***, les stations autour d'où on est situés. Je dirais qu'il y a une quarantaine de blessés qui arrivent en plus du pool de patients habituels. Y'a des journées on est entre 15 à 40 blessés, il y a des journées comme on dit "ça tombe comme des mouches". Donc ça c'est à gérer en plus encore. Par contre l'avantage dans ce cabinet médical contrairement où j'étais avant pendant une vingtaine d'années, les médecins font tout au niveau de la paperasse. Ça veut dire que quand le patient il ressort il a eu ses ordonnances, son arrêt de travail, nous on gère la partie règlement"

M : "C'est une sacrée charge pour 4 médecins je trouve"

S7 : "Oui mais bon, par rapport à avant, quand j'étais aux ***, la fille qui était en poste elle avait 2 fois plus de charge que les filles d'aujourd'hui, parce que le médecin nous déléguait tout. On faisait les ordonnances, et tout ce qui fallait, le certificat, le bon de transport, tout. Le patient repartait, le médecin signalait, et on gérait en plus tous les appels téléphoniques, les gens qui arrivaient et tout. Donc eux ils étaient deux médecins, on voyait 80 personnes par jour en hiver. *** c'est une station qui génère beaucoup de monde. Donc maintenant il y a 4 médecins, et la secrétaire est toujours toute seule. On est qu'une secrétaire, on est jamais deux. Donc c'est chaud, il faut bien gérer. Mais on s'organise au niveau du planning, pour si les gens appellent, qu'il n'y ait pas 4 traumatos en même temps, voilà après c'est une gymnastique mais avec le temps on a l'habitude et puis aussi quand on a les appels de tous ces patients, on les questionne, si ça fait 10 jours qu'ils ont mal au dos bah ils attendent une journée de plus, on essaye de pas remplir le planning et de laisser de la place aux urgences. Voilà après c'est beaucoup de questionnement quoi. Moi j'ai ce petit à côté qui me permet de déceler si euh... mal de poitrine, essoufflement, y'a certains symptômes..."

M : "C'est sur qu'avoir été ambulancière, pour faire un peu de régulation et de tri au téléphone, ça doit être super"

S7 : "Justement là on a une nouvelle personne qui est arrivée depuis cet hiver, qui va faire le job d'assistante médicale, qui est en train de le préparer, donc elle a fait la secrétaire. Donc ben elle m'écoute en fin de compte parce que des fois je lui dis tu vois faut aller loin des fois, faut pousser un petit peu, parce que on peut passer à côté de certaines choses et c'est dommage. Donc voilà donc c'est vrai que c'est très intense, on arrive le soir, on se dit ouf. (20) Après moi j'enchaîne je veux mais je veux dire quand j'arrive là que c'est 19h, même si l'après-midi en ce moment je fais 4h. Je fais 14h30-18h30, c'est déjà pas mal."

M : "Et vous avez aussi à faire tout ce qui est intégration des documents, dans les dossiers, scan, fax etc ?"

S7 : "Oui c'est vrai qu'il y a ça aussi. Donc ça tout ce qui est à scanner, on scanne et on le range quand on a le temps. Après on a aussi les mails, tout ce qui arrive par Apicrypt. Après ça on s'en occupe pas de la biologie, c'est directement les médecins. Et on a le courrier, qu'il faut intégrer, trier, donc chaque médecin a son petit truc et on l'intègre direct. Et ils ont aussi une 6ème personne qui travaille avec eux, qui est une infirmière Asalée, qui est sur notre planning, et des fois les patients sont envoyés par le médecin, pour qu'on l'envoie vers elle. (21) Ah ouais c'est sport. C'est sport mais bon voilà, c'est vrai que les gens parfois ne comprennent pas qu'ils aient du mal à nous avoir au téléphone. Donc maintenant ils ont créé ça, c'est pas Doctolib, c'est Maia. Donc on essaye de les envoyer le plus possible vers ce système là pour qu'ils prennent des rendez-vous en ligne, et après ben les gens qui sont trop âgés ils ne comprennent pas donc ils viennent nous voir (22). Après y'a quand même beaucoup de gens qui appellent pour avoir des ordonnances, des choses comme ça, donc c'est pas voilà... Et donc on a aussi un système aussi ou c'est un genre d'agenda pour chaque médecin, à chaque fois que les patients nous demandent, quelqu'un qui appelle, ben on dérange pas spécialement le médecin, donc on leur met, ils ont des notes, chacun un cahier nominé et quand il y a des demandes de patients on remplit tout ça en même temps, c'est vrai que c'est assez sport (23)."

M : "Donc il y a de l'intérêt à avoir de l'expérience au sein du cabinet pour savoir comment tout..."

S7 : "Voilà exactement. Moi quand j'ai pris le remplacement la première fois, j'avais déjà mes 20 ans d'expérience donc j'avais pas de soucis là-dessus. Par contre quand je suis arrivé chez eux je travaillais pas sur Mac, donc un peu compliqué au départ mais maintenant ils ont changé entre-temps de logiciel, c'est Médistory (24). Donc y'a pas de soucis là-dessus. Mais par contre Sandrine, elle, elle a un autre parcours que moi, et ce serait intéressant que tu... parce qu'elle elle fait d'autres choses elle gère aussi tout ce qui est approvisionnement et aussi le matériel médical. Moi je m'en occupe pas,

parce que déjà voilà je suis pas là tout le temps, moi j'ai l'entreprise aussi. Je serai là-bas tout le temps je m'intéressais, mais la je m'en occupe pas. Donc elle, elle a d'autres trucs aussi."

M : "Bon ben super, c'est bien clair comme réponse, c'est bien complet"

S7 : "Mais c'est vrai que l'accueil là au cabinet médical, c'est je dirais qu'on ouvre le téléphone à 9h, l'accueil physique à 8h15 jusqu'à 12h15. Le téléphone c'est 9h-12h donc avant on souffle, de 8h15 à 9h. 9h-12h ça n'arrête pas. Après 12h-12h15, y'a un petit quinze minutes, et moi j'ai un petit peu des horaires à part, je reprends à 14h jusqu'à 18h30 quand je suis l'après-midi. Là le téléphone c'est 14h-18h et après à partir de 18h y'a plus de téléphone donc la c'est vrai qu'on a le temps de faire tout ce qu'il y a à faire. Et c'est vrai que dans ce cabinet là, contrairement à celui où j'étais aux Contamines, où je terminais au dernier patient, à 19h30, bon on était payées en conséquence, là à 18h30 les filles s'en vont, les médecins après gèrent tout seuls. Donc on a fait la première approche au niveau de la caisse, des cartes bancaires etc, on fait nos comptes et après la fille du lendemain vérifie avec ce qu'il reste, les médecins qui sont restés etc. Après si y'a des gros trucs je sais pas, une grosse suture, une luxation, je sais pas un Poutteau-Colles à remettre en place, je reste. Comme moi ça me paraît logique, je les laisse pas tout seuls"

M : "OK donc petite casquette aussi d'assistance au médecin"

S7 : "Après c'est le parcours que j'ai qui fait que chez moi c'est inné, je réfléchis pas. Je suis plus euh... Ça m'intéresse plus de faire de la traumatologie, de l'urgence. Et j'avais été demandée pour aller refaire un peu des heures aux ambulances *** mais la j'ai dit "Non je peux pas". Parce qu'ils cherchaient du monde pour faire des permanences, faire le SMUR, les sorties 15 de nuit, mais ça me fait trop, je peux pas. Il faut quand même que je vive un petit peu à côté quoi"

M : "OK et euh... qu'est-ce que tu trouves satisfaisant, qu'est-ce que tu aimes dans ton métier de secrétaire médicale ?"

S7 : "Bah déjà j'aime l'approche des gens, je suis quelqu'un de très sociable, voilà je pourrai pas rester toute seule dans mon coin, j'aime bien cette approche, même si parfois y'a des gens qui sont compliqués, il faut rester zen, j'aime ce côté là où on peut résoudre des choses, sans hausser le ton, et une expérience aussi qui fait que, selon les cas, en fonction des gens qui arrivent, j'ai pas peur d'affronter les gens qui arrivent, j'arrive à maîtriser mes sentiments et mes émotions. Et ça c'est le parcours d'ambulancier, et ce qui s'est passé avec mon mari aussi parce qu'ils a eu un accident avec 1 mois de coma et 3 mois à l'hôpital. Voilà j'ai cet aplomb qui fait que mes émotions restent rangées, et que je peux m'occuper des gens"

M : "OK donc c'est la chose principale, c'est le côté relationnel avec le patient ?"

S7 : "Oui voilà côté relationnel avec les patients, c'est dynamique on fait plein de choses, la secrétaire elle est au centre de cabinet en fin de compte. Parce que le patient il vient toujours vers nous, on a toujours besoin de demander des choses, autant les patients que le médecin. C'est un cercle unique. D'ailleurs on est assez soudées entre secrétaires, on a un cahier, si on a oublié quelque chose le soir, si y'a une erreur d'argent, c'est pas dramatique le lendemain on récupère on trouve ce qui se passe, si y'a un besoin de je sais pas, par rapport à un patient, de faire passer les infos, tout est bien noté, et c'est assez fluide. Ça a toujours été. Parce que moi j'arrive en 3ème position en fin de compte. Parce qu'elles sont deux filles. Il y en a une qui était là depuis très très longtemps, et qui est partie au moment du COVID. Et il y en a eu d'autres qui sont arrivées mais moi en fin de compte, je les remplace, donc je fais ma vie finalement, contrairement à *** qui elle est salariée depuis très très longtemps et qui voit l'évolution du cabinet. Au début y avait deux médecins, puis 3, 4, 5. Mais il n'y a toujours qu'une secrétaire malheureusement, je trouve que pour moi c'est beaucoup trop, une seule personne qui gère tout ça. On leur donne de plus en plus de tâches à faire mais le statut financier reste le même. Donc moi je suis à part parce que j'ai une facturation indépendante, ils ont pas le choix, donc moi j'ai un taux horaire qui est différent du leur, je leur envoie la facture et puis basta. J'ai des charges, je suis indépendante mais pour moi c'est beaucoup plus valorisant et quand je vois tout ce qu'elles ont à faire. Un salarié, vu l'expérience que j'ai et que elle, elle a, parce que bon elle est plus jeune que moi, mais bon elles sont pas assez payées quoi. On leur demande beaucoup plus de choses."

M : "Oui et puis il n'y a pas de perspectives d'évolution financière alors..."

S7 : "Faut presque pleurer quoi... Ca c'est, je trouve que c'est le point un peu négatif. C'est pour elles que je dis ça parce que c'est comme en milieu hospitalier, ou des trucs comme ça, ou alors la l'évolution elle est encore pire, Ca n'évolue pas. Là dans le privé elles arrivent quand même à augmenter un petit peu, mais c'est pas suffisant quoi, quand on a 20 ans d'expérience, avec tout ce qu'elles font, être payées au taux horaires qu'elles ont c'est pas normal. Etre un ou deux points au-dessus du SMIC c'est pas normal. Elles ont beau avoir après, les prime etc., c'est vrai que c'est beaucoup de taches qui est demandé"

M : "Oui je comprends..."

S7 : "Alors quand on est jeune je comprends. Mais je crois que quand on a 20 ans d'expérience, à l'heure d'aujourd'hui, une secrétaire comme elle est *** ou euh voilà, y'a une autre fille qui est arrivée, bon elle a 15 ans donc c'est différent. Mais un statut comme on a *** et moi, en Suisse c'est multiplié par quatre... Donc si ils veulent les garder, il faut faire des efforts. Et après voilà,

quand on leur dit bah oui là y a des charges y'a des frais, on va passer les prix des consultations... On a accès à leur compte de tout ce qui rentre, des fois je me dis que ce n'est pas logique. C'est le point faible je trouve. Je ne parle pas de la petite structure, où ils viennent de s'installer, c'est compliqué au départ. Et la, les médecins sont en secteur 1. Moi j'ai travaillé avec des médecins qui étaient en secteur 2 donc la c'était le jackpot. Secteur 1 c'est conventionné avec la sécu là, donc si on fait que de la médecine, il faut en faire. Ou après quand y a la traumatologie, c'est ce qui les sauve. Moi je serai pour qu'elles aient beaucoup plus de salaire"

M : "Plus adapté à leur charge de travail"

S7 : Leur charge de travail et l'expérience, donc voilà..."

M : "Oui je comprends, ça fait plusieurs fois que ça ressort un petit peu quand même"

S7 : "Oui la quand il y a 4 ou 5 médecins, ou alors ils prennent quelqu'un d'autre. Bon alors après l'accueil à *** est fait en sorte qu'on peut pas être deux personnes à l'accueil. Parce que déjà y a pas suffisamment de place, et si il y en a une qui est au téléphone, et l'autre qui fait l'ordinateur, on entend trop ce qu'il se passe, c'est pas possible. Après sinon ils sont en train d'y réfléchir, mais avoir une secrétaire qui ne gère que les appels. Ca veut dire qu'elle est dans une autre pièce, et que celle qui gère que les accueil, qui gère que le planning en fin de compte, elle est libre, elle a du temps pour expliquer aux gens, ce qu'il faut faire. Bon la en ce moment ils ont un petit peu de chance, parce que la fille qui est en train d'être assistante médicale va partir, je crois à Lyon au mois d'octobre. C'est une 2ème personne, on lui délègue des choses pour l'instant mais après elle va plus être la, donc après faut voilà faut bien s'organiser."

M : "OK. Euh je pense que sur ce côté là on a bien fait le tour, au niveau des difficultés, tu as commencé un petit peu à m'en parler. Côté téléphonique, l'intensité du téléphone et des tâches en même temps. Y'a d'autres difficultés que tu rencontres au quotidien en tant que secrétaire médicale ?"

S7 : "Non, moi je dirais que non, de toutes façons déjà, la secrétaire médicale si elle n'est pas organisée, si elle n'aime pas le relationnel avec les gens, c'est pas la peine de faire ce métier. Après oui là c'est le téléphone, c'est le plus en plus. Pourquoi y'a de plus en plus de téléphone ? Parce qu'il y a de plus en plus de médecins qui partent à la retraite dans la basse vallée, les gens n'arrivent pas à trouver de médecin traitant, on habite à *** , on a des patients qui viennent du *** , de *** , des *** , de *** , d'*** . La on leur dit c'est pas possible. *** c'est ouvert les urgences, essayez aussi de voir les médecins aux alentours. On peut pas accueillir tout le monde, on a des gens de *** , alors qu'on a des gens qui sont installés. Mais eux, par rapport aux médecins avec qui je travaille, ont des amplitudes particulières, il faut pas d'excès au-delà de 18 heures, donc compliqué."

M : "Ok donc le fait qu'il y ait une offre de soins qui soit inadaptée par rapport à la demande ?"

S7 : "Ben disons qu'en plus la, les médecins qui sont là ont de plus en plus de nouvelles cordes à leur arc. Donc par exemple il y en a un qui est spécialisé dans l'apnée du sommeil donc au niveau de la sécurité sociale, c'est lui qui est le référent. Donc maintenant y'a plus en plus de personnes qui se rendent compte qu'ils ont des problèmes pour dormir etc. Donc hop, problème de sommeil c'est le docteur ***, qui fait ça, donc lui, la basse vallée, tout le monde appelle. Après les spécialités, on en a deux qui sont spécialisés en gériatrie. Un qui est spécialisé en dermatologie, donc ils enlèvent les grains de beauté, pour après partir en anapath. Donc ça commence à venir aux oreilles des patients des autres quartiers, où les médecins même généralistes, qui sont installés dans la basse vallée nous les envoient aussi. Après on a de la radiologie, donc les médecins qui sont installés en bas, disent "appelez à *** ils peuvent faire des radios ça sera mieux qu'aller à l'hôpital" donc hop, ***. Après on a donc docteur *** qui est arrivée, elle était avant dans tout ce qui était les PMI, donc maintenant ça se sait. Donc on fait la gynécologie, IVG tout ça, on a une des femmes médecin qui le fait. Donc tout ça regroupé, ça fait une mane de patients qui viennent en dehors de ***, les ***, le petit quartier là. Donc c'est très bien parce que il faut bientôt 6 mois pour avoir un dermato, 6 mois pour aller voir un tel, un tel, mais bon faut y aller, y'a qu'une secrétaire hein. Donc faudrait étendre le planning"

M : OK, oui mais bon à la fois c'est riche, c'est bien d'avoir toutes ces spécialités, c'est ça qui est génial avec la médecine générale aussi"

S7 : "C'est des médecins qui partent régulièrement en formation, déjà ils font tous de la traumatologie, donc ici c'est top. Et puis chacun va chercher des spécialités différentes, et tous regroupés, ils vont créer une MSP bientôt d'ailleurs, et voilà c'est intéressant quoi. C'est ce téléphone sans arrêt sans arrêt, au bout d'un moment on est contents que ça ne sonne plus"

M : "Cette fois ça commence à être vraiment le point noir qui ressort, de tous les entretiens. Je crois que c'est ce que tout le monde s'accorde à dire"

S7 : "Je pense qu'il faudrait que ce soit une tierce personne qui gère tout ça, ça simplifierait la vie, et je pense que financièrement ils peuvent le faire, au moins le matin, parce que c'est le matin que tous les coups de téléphone arrivent. Moi quand je vais arriver cet après-midi, le planning est installé, donc après j'ai les appels du jour, les urgences, les petits trucs ou les gens n'ont pas réussi à avoir de créneau en ligne, donc ça y est c'est la panique, ils pensent qu'il y a plus rien, les petites choses comme ça. Mais c'est surtout le matin là, les deux premières heures elle va pas lâcher le téléphone. Donc c'est ça surtout. Après on a entière liberté du planning, là à ***, c'est nous qui faisons le planning pour les médecins. Et ils ont des visites à domicile entre temps, parce que voilà, ils gèrent aussi l'EHPAD de ***, il y a

une unité spécialisée dans l'Alzheimer, donc il tournent tous les cinq, plus quelques patients qui sont à domicile parce que voilà la pathologie fait que ils peuvent pas se déplacer. Et l'hiver ils sont aux ***, voilà, ils alternent ils travaillent aussi avec les ***, mais là il y a une secrétaire qui est dédiée que pour les ***. Donc la-bas c'est que de la traumatologie, mais c'est indépendant de notre planning on s'en occupe pas. Donc voilà."

M : "OK donc principalement ce téléphone. Finalement j'allais te demander comment est-ce que tu vivais ton travail mais je pense que tu m'as déjà plutôt pas mal répondu"

S7 : "Ouais moi je le vis bien, j'y vais pas du tout à reculons le matin, déjà c'est une très bonne équipe, on se connaît depuis longtemps, voilà, c'est aussi notre médecin de famille, et ça l'était déjà avant, avec le premier cabinet où j'étais, je suis arrivée j'avais 18 ans, donc voilà, on a tout le temps travaillé ensemble, on se connaît depuis longtemps, donc moi j'ai aucune appréhension, j'ai pas de stress pour aller travailler, au contraire je suis contente d'y aller, adviendra ce qu'il adviendra dans la journée, j'ai pas du tout de l'appréhension, c'est zen attitude. C'est ce qui en ressort d'ailleurs quand il y a des conflits, des fois il y a 2-3 patients qui sont compliqués et il n'y a pas très longtemps, y'a un des médecins qui a dit "Oh ben quand il y a ***, tout se passe bien, c'est zen attitude, parce que c'est pas en hurlant ou..."

M : "Oui mais parfois c'est pas facile de contrôler ses émotions, quand on est face à la colère de quelqu'un..."

S7 : "Oui et des fois certains voilà sont vulgaires, par contre si ça dépasse les limites je me laisse pas faire. Je limite, et si je vois que ça dépasse, je vais faire la blonde aussi quoi"

M : "OK et puis bah du coup, dernière petite question que j'aime bien poser à la fin, qu'est-ce que du coup on pourrait faire pour rendre ton métier plus agréable ? Moins difficile au quotidien ? Quelles pourraient-être quelques pistes d'amélioration globale ?"

S7 : "Euh... Alors je dirais que la, le cabinet à ***, si j'y suis c'est que ça se passe bien, c'est qu'il y a une bonne entente, on nous fait confiance, on nous défend des fois par rapport à certains cas de figure, y'a toujours des patients qui viennent râler etc. et je dirais que en fin de compte ce qu'il faut améliorer c'est l'aspect financier. Je trouve qu'elles ont de plus en plus de tâches c'est ce que je disais tout à l'heure, je défends ma collègue, parce que y'a certains établissements où voilà c'est paramétré, ils ont pas trop de trucs à faire, mais là y'a plus en plus de tâches, et des tâches qui, pour moi, n'ont pas lieu d'être pour une secrétaire médicale, qui dévient vers la comptabilité etc. C'est le cas à *** et c'est dommage. Et après oui essayer de gérer un peu cette histoire de téléphone. Alors bien sûr que c'est normal, c'est bien d'avoir les gens au téléphone. Moi j'aime ça, j'aime les entendre, essayer de trouver des solutions, mais des fois

ce serait bien qu'il y ait quand même un petit coup de circuit, de telle heure à telle heure..."

M : "Pour vous laisser souffler et gérer le reste à côté parce que sinon il y a tout qui s'accumule"

S7 : "Ben disons que il faut essayer de travailler hyper speed, et on le fait, mais bon, peut-être à quel prix je sais pas aussi. Sinon non général l'avantage des stations comme ça de montagne, c'est que c'est pas du tout la clientèle qu'on trouve en ville, dans les grandes villes, c'est différent"

M : "Oui je vois... Ok, eh ben merci pour tout. Est-ce qu'il y a d'autres choses qui te reviennent ?"

S7 : "Non c'est voilà, après je pense que ce métier là, c'est pas une obligation de faire une formation de secrétaire médicale pour y arriver, parce que c'est pas mon cas, moi j'avais fait un diplôme de gestion, bac gestion et secrétariat, correspondancièrè basique, et après je suis tombée là dedans, j'ai fait mes armes. Et après j'en avais un peu marre de faire que du secrétariat médical etc. donc je suis partie carrément dans le domaine des urgences, j'y suis revenue et je pense qu'au

fil du temps on peut acquérir l'expérience d'une secrétaire"

M : "Ben c'est très souvent, il y a des travaux de thèse qui ont été faits comme ça, et qui montraient un peu les différents backgrounds des différentes secrétaires, et la formation en fait elle est récente, donc là toutes les très jeunes secrétaires de 20-25 ans, elles ont souvent une formation bien spécifique de secrétaire médicale, qui se fait en ligne, à distance. Mais voilà toutes les secrétaires qui ont aujourd'hui 40 ans ou plus, ont une histoire très intéressante avec de multiples jobs, ou multiples emplois de secrétaire médicale"

S7 : "Oui moi par exemple j'ai fait des remplacements au scanner à ***, à la radiologie, mais l'univers hospitalier c'est particulier, c'est pour ça que je n'y suis pas restée. Pour deux choses, déjà la liberté de pouvoir un peu gérer son petit "business", et aussi financier, parce que dans le monde public ça n'évolue pas. Et c'est encore pire donc voilà"

M : "C'est sur ! OK eh ben merci beaucoup, d'avoir accepté de répondre à l'entretien !"

S7 : "Eh ben derien, voilà, c'est fait"

8. Retranscription de l'entretien 8

M : "Du coup est-ce que tu peux me parler un petit peu de ton parcours en tant que secrétaire médicale ?"

S8 : "Alors en fait à la base je ne suis pas du tout secrétaire médicale, j'ai une licence en tourisme et communication, et mon début de parcours pro c'était sur ***, et je travaillais donc dans un service rattaché au Conseil Général et je m'occupais de tout ce qui était promotion des festivals et de l'office de tourisme. Et donc j'ai rencontré mon mari, qui lui est moniteur de ski et guide de haute montagne, donc sur *** c'est pas le plus pratique. Surtout qu'après je suis tombée enceinte de notre fille qui s'appelle ***, qui a 25 ans maintenant, et puis ben on s'est dit ben on va... Lui il est d'ici, et il m'a dit "Ben on y va tu me suis ?" "ben oui bien sûr", je ne voyais pas le fait que ma famille soit là-bas, c'est pas une bonne idée. Donc je suis venue m'installer, *** avait 6 mois, c'était décembre 1998. Donc on est arrivés ici, j'ai commencé d'abord par travailler dans le tourisme, vu le diplôme que j'avais, et là je me suis rendu compte que bah travailler le samedi dimanche alors que lui le faisait aussi, et ben quand tu as un enfant, c'est compliqué, c'est pas adapté, les crèches ne sont pas ouvertes le samedi dimanche, j'avais pas de famille ici, j'ai dit va falloir que je trouve autre chose, autrement, que je fasse plus sur du bureau. Et j'étais suivie au cabinet médical de *** et ils me disent "on cherche une secrétaire". Donc j'ai dit "il faut le diplôme ?" "euh ben non, ça vous dit ?" "Bah oui". C'était avec les anciens médecins, à l'époque il y avait le Dr ***, *** et ***, et ça c'est fait comme ça en fait donc j'ai commencé à travailler pour eux le 01/07/2001."

M : "Ok, donc c'est le même cabinet depuis depuis plus de 20 ans"

S8 : "Et je n'ai pas changé depuis"

M : "OK, c'est rigolo, je crois que tu es la 1ère à avoir un cursus aussi long au même endroit"

S8 : "Je crois que ça n'existe plus, je pense que les jeunes secrétaires. Ici on a une jeune secrétaire qui s'appelle ***, elle a déjà fait la néphro, l'ADMR, maintenant ça l'ennuie et elle veut partir ailleurs. Après le cabinet a tellement évolué depuis 22 ans qu'en fait j'ai eu parfois l'impression de changer de boulot, donc je pense que c'est le truc qui m'a maintenu. Et après avec l'arrivée de, moi je les appelle mes jeunes médecins, je suis passée de la plus jeune à la plus vieille. J'ai quand même beaucoup évolué sur plein de trucs, et ça, ça m'a plu. Notamment sur la régulation de l'urgence en hiver. Oui en fait je ne fais pas que du téléphone, et tant mieux, parce que vraiment c'est le plus pénible, c'est horrible, et y'a pas de bonnes solutions je pense. Mais voilà donc depuis janvier 2001, je suis au cabinet médical en CDI, voilà, et j'ai jamais changé. Voilà. Du coup c'est pas moi qui ai changé maintenant, c'est les médecins (rires), on est passés de 3 à 7 médecins, puisque l'hiver on a le cabinet des ***."

M : "Ok, et du coup est-ce que tu peux me parler un petit peu de ton quotidien, du coup en tant que secrétaire médicale ? La diversité des tâches que tu as à accomplir, ton amplitude horaire, le nombre de médecins au

cabinet, et sinon me décrire un peu une journée de travail type ?”

S8 : “Donc je pars sur ce que je fais maintenant, quitte à la limite à ce que je t'explique les évolutions ?”

M : “Non tu peux aussi me dire ce que tu faisais avant, dans n'importe quel sens, c'est intéressant aussi de voir l'évolution entre avant et maintenant”

S8 : “D'accord. Donc quand j'ai commencé j'avais que 3 médecins, on était avec l'agenda papier, on avait quand même l'ordinateur, mais juste l'ordinateur avec Excel pour noter les encaissements, le nom des patients et leurs encaissements. Donc en fait c'était que du téléphone, parce que Doctolib, Maia et tous les copains ça existait pas. Donc tout ce qui était rendez-vous c'était du téléphone ou du physique, et il se répartissaient la semaine à 3, et même ils étaient de garde un soir sur trois à l'époque, ainsi que un week-end sur trois, parce que y avait pas le regroupement des médecins au niveau de la maison médicale à l'hôpital de ***. Donc c'était vraiment que sur ***. Moi je me rappelle le soir quand je parlais on avait un répondeur, et je laissais le message avec le numéro personnel du médecin qui était de garde soit le soir soit le week-end. Donc là moi j'ai commencé je faisais du lundi au jeudi, et c'était des horaires de bureau classique donc à l'époque ça devait être 9h-12h et 14h-18h quelque chose comme ça. Et donc j'avais une collègue qui faisait le vendredi et le samedi toute la journée, parce qu'à l'époque on était ouverts. Voilà bon, on avait la masse touristique, on avait quand même déjà à l'époque l'appareil radio, mais c'était quand même des médecins qui avaient une forte patientèle locale et qui commençaient à pas vraiment avoir besoin “de la médecine touristique”. En tout cas on avait pas les créneaux qu'on a maintenant à l'heure actuelle. Et notamment on avait aucune ambulance qui s'arrêtait. Ils allaient plus chez l'autre cabinet, alors pour des raisons que j'ai pas trop compris mais je pense d'entente, on s'entendait plus avec l'autre médecin. Et puis je pense que dans notre cabinet on disait souvent non parce qu'on avait pas de place donc à force de dire non, en fait c'est des trucs que tu peux pas prévoir, donc c'était plus soit des gens qu'ils connaissaient, qui s'étaient fait mal et qui voulaient venir se faire soigner par tel ou tel médecin, soit des trauma touristiques qui arrivaient mais sur leurs jambes, et voilà. Et il y avait quand même du téléphone, mais c'était euh, j'avais pas cette impression d'oppression constante que je peux avoir maintenant avec le téléphone. On n'arrive pas à trouver une bonne solution...”

M : “Et peut-être que les gens aussi appelaient uniquement pour prendre rendez-vous avant. Moins pour de l'administratif, demander une ordonnance...”

S8 : “Pour tout et pour rien. En tous cas j'ai pas ce souvenir. En tous cas ils osaient pas demander un renouvellement, ils prenaient leur rendez-vous et ils venaient pour leur renouvellement. C'était c'était... J'avais pas de cahier de messages, y'avait pas de mail, il y avait pas SISRA, y'avait pas Péricollect, il y avait du

courrier donc on était moins dans euh... Je sais pas si ça existe ce mot, mais moins dans l'instantanéité, je sais pas comment dire mais en tout cas je l'avais pas cette impression du tout tout de suite, et d'être débordées quand on ouvrait le téléphone. Après y'avait quand même beaucoup de monde et on avait quand même déjà à l'époque du délai d'attente, pour les rendez-vous”

M : “Mais qui est pire maintenant ?”

S8 : “Alors non c'est pas pire maintenant parce que j'ai plus de médecin, mais ça peut parfois déranger parce qu'il y en a certains qui veulent toujours leur médecin traitant. Alors l'avantage c'est qu'en ayant 5 ou 6 médecins par jour, c'est que j'ai quasiment toujours de la place, mais le gros désavantage c'est que c'est pas toujours avec le même médecin. Alors là tu vois y'en a à qui ça pose aucun problème, et il y en a j'ai souvent droit à des “Ah ben il est jamais là”. “Euh ben si il est là mais il est full. Mais voilà je pense que maintenant, par rapport à mes anciens médecins, ils ont et c'est très bien, ils ont aussi une vie personnelle, familiale et personnelle, qu'ils veulent garder, donc c'est plus du 80 heures par semaine, c'est une répartition différente. Par contre, quand ils sont là, ils sont vraiment là, voilà. Et puis au début, on faisait très peu de régule, je savais même pas ce que c'était, puisque on avait pas tant de blessés qui arrivaient, et quand y en avait un qui arrivait, y'avait un médecin qui le prenait tout de suite, donc je savais pas vraiment donner la priorité entre un poignet et un genou, une lux' d'épaule, euh... Parce qu'il n'y avait pas cette arrivée massive de traumas, j'avais pas vraiment à le gérer. A savoir qu'un genou peut attendre si il y a une luxation qui arrive. Voilà. Et c'était différent. Après je pense que c'était aussi différent le ressenti des patients, et de mes anciens médecins, par rapport à maintenant, sur la connaissance, sur le suivi, je dis pas qu'ils les connaissent moins attention, je veux pas que ça soit mal interprété. Mais j'avais vraiment des médecins qui connaissaient jusqu'au prénom du chien, ce qui je pense et moins le cas maintenant”

M : “Oui c'est aussi dans la lignée du fait que c'est pas tout le temps les mêmes médecins qui voient les mêmes patients, avant y'avait vraiment le côté famille”

S8 : “Oui c'est ça, c'est le côté médecin de famille, enfin je pense que ce nom là je peux moins l'appliquer maintenant. On reste sur le médecin traitant. S'il est là tant mieux, s'il est pas là je recommence mon histoire en fait”

M : “Oui les choses évoluent...”

S8 : “Après j'ai pas de jugement si c'est ni mieux ni moins bien, mais c'est vraiment différent et je sens que le ressenti de certains patients, ça leur plaît pas. Par contre sur un touriste qui vient et qui est pris le jour même ou le lendemain, presque il se met à genoux devant moi et il me dit merci. Parce que les trois quart ils viennent des déserts médicaux et même sur une urgence ils ont 10 jours d'attente”

M : "Mais il y a aussi des patients à qui ça va de voir 70% du temps leur médecin traitant, mais en cas d'urgence ou besoin de consultation rapide..."

S8 : "Voilà après y a des réticences sur la dénomination d'interne, après je vois pas trop pourquoi, parce que les internes ils sont quand même à la 9ème année au fond... Voilà je pense y en a certains si t'as pas plus de 45 ans, t'es pas forcément compétent, mais ça, ça changera pas. Mais par contre ils ne trouveront plus les médecins comme j'avais avant car ils sont quasi tous partis à la retraite. Après quand je discute avec d'autres secrétaires, les nouveaux med gé qui s'installent, déjà ils s'installent plus tout seuls, et c'est un peu quand même la façon de fonctionner de notre cabinet"

M : "Ah oui oui y'a eu des vrais changements"

S8 : "Non mais il y a eu des vrais changements tout à fait. Voilà donc c'était surtout l'agenda papier. Donc on marquait le nom, on avait les dossiers manuels aussi. Donc la veille au soir on sortait les dossiers du lendemain, qu'on mettait par pile, et le médecin savait où était sa pile, il prenait le dossier et comme ça il savait quel patient il avait. Donc on avait l'agenda papier, on avait un stylo avec un côté rouge un côté bleu. Croix rouge il était pas venu, croix bleu il était venu, et puis on barrait à chaque fois. Voilà donc et puis ceux qui avaient pas de dossier, ils en ouvraient un quand même pour toujours avoir une trace de la consult' quoi. Euh voilà donc y'avait tout marqué dessus, et les mamans pour les enfants, avaient beaucoup le carnet de santé à l'époque. On amenait beaucoup le carnet de santé, un petit peu moins maintenant parce qu'on peut tout faire par Internet. Donc si y'a pas le carnet de santé, on leur fait une copie du vaccin quand ils en ont besoin pour l'école ou la crèche voilà. Si une grande différence c'est qu'ils nous dictaient les compte-rendus de trauma. Donc on entrait dans la salle traumatologique quand la radio était finie, et ils nous dictaient ça, et c'était nous qui sortions le compte-rendu. Maintenant ils font tout seul comme des grands. Euh..."

M : "Donc c'est surtout ça, agenda, téléphone, accueil physique des patients et puis euh..."

S8 : "On encaissait. C'était quasiment que des feuilles de soins, la carte vitale on avait pas. A savoir qu'en plus moi j'avais que du secteur 2. Les miens à l'époque ils étaient tous en secteur 2. A l'époque la consult' était à 23 ils étaient à 28. Et après par exemple une radio du genou c'est 53,64 ils devaient être à 75 un truc comme ça. Voilà. Un peu plus cher sur les étrangers. Donc ils utilisaient pas la carte vitale, ça les intéressait pas, ils étaient très peu intéressés par les pactes avec la sécu, vu qu'ils étaient en secteur 2, ils étaient plus ou moins autonomes sur plein de choses. Donc après on faisait tout à la main, c'est-à-dire les arrêts maladie, y avait rien de dématérialisé, les arrêts maladie, les accidents du travail"

M : "Mais ça c'est toi qui faisais ?"

S8 : "Ouais on remplissait souvent au moins la partie administrative, puis après il nous mettaient la partie médicale, et après on expliquait : les deux premiers à la sécurité sociale, les deux premiers à la sécurité sociale, le troisième, le quatrième pour l'employeur, selon si c'était un AT ou quoi. C'était les seuls trucs sur lesquels sur l'agenda on pouvait anticiper le rendez-vous d'après, si ils étaient en soins ou en prolongation"

M : "Et par rapport à maintenant du coup, là si tu dois me décrire un peu une journée type maintenant ?"

S8 : "Alors ma journée type maintenant, elle est différente quand je suis en saison d'hiver que quand c'est pas la saison d'hiver. Alors maintenant nous on est sur Maia, ils ont instauré donc les rendez-vous par Internet, et ça c'est parti du fait que les gens se plaignent qu'on ne répond jamais. Alors la je peux plus supporter cette phrase alors que ben je suis tout le temps au téléphone. Donc comme je réponds pas eh ben ils viennent. Et vu qu'on privilégie l'accueil physique à l'accueil téléphonique, si t'es en train d'encaisser quelqu'un, ou de récupérer sa carte vitale ou de créer son dossier eh ben tu réponds pas. Il faudrait presque que selon les jours, surtout le lundi, parce que ils vont tous mourir après le week-end, qu'il y ait quelqu'un qui fasse que du téléphone. Mais on a pas les locaux pour ça, et voilà donc j'ai quand même l'impression d'être submergée par ce téléphone. Et qu'on arrive pas à trouver une solution, et je sais même pas si il y en a en fait"

M : "Ouais on y reviendra peut-être après, quand on parlera un petit peu plus des choses compliquées mais ouais je crois que ça ressort pas mal ce téléphone"

S8 : "Donc en fait maintenant j'ai les agenda en ligne. Ils ont pris Maia parce que ça se synchronise avec Medistory, on travaille sur Medistory, donc maintenant on est toutes informatisées, depuis l'arrivée du Docteur X et du Docteur Y qui sont arrivés il y a... ça doit faire 10/12 ans que je bosse avec eux. Donc petit à petit les jeunes médecins ils ont modernisé, dans ce qui est agenda, logiciel, etc. etc. Donc maintenant on est tous en réseau, et on est tous reliés, et en logiciel médical on a Médistory"

M : "Donc sur Mac"

S8 : "Oui parce que Dr *** c'est mister Mac. Et puis les autres sont d'accord donc quand le docteur *** est partie, donc elle est pas partie à la retraite, elle est partie à l'hôpital elle est en gériatrie, parce qu'elle a fait une formation. C'est Dr *** qui est venu derrière, accompagné du Dr ***, donc on est passés déjà de 3 à 4. Donc ils ont modernisé tout ça. Ils ont quand même travaillé avec nos anciens, même s'il y avait une tarification particulière. Le secteur 2 les ont bien accueillis, puisque maintenant les secteurs 2 c'est trop compliqué à avoir donc ils sont restés sur le secteur 1. Après le Dr *** est parti à la retraite donc on a eu l'arrivée du Dr *** puis après le Dr *** est parti à la retraite et la on a eu Dr *** Et la on a vu un peu

l'évolution. Et puis on a changé plein de trucs. Par contre eux ils avaient besoin de la traumatologie, donc ils ont recréé un lien avec les ambulanciers, on a eu un médecin qui était déployé pour la traumato, qui fait que ça, et les autres ils font de la médecine. Donc comme ça les ambulanciers arrivent, y'a quelqu'un qui fait que ça, et on débite. Donc ce qui a changé : le téléphone a augmenté, même si il y a l'agenda électronique. On continue à faire les encaissements, donc c'est plus à l'ancienne, tout est relié, ils nous envoient sur le poste de l'accueil, la consultation, je sais exactement quel moyen de paiement, et c'est moi qui rentre comment il a payé, en chèque, en espèces ou en CB voilà. Après ils ont toujours gardé des créneaux d'urgence, on essaie de responsabiliser les gens sur le renouvellement c'est-à-dire qu'ils nous appellent pas le jour même en disant "j'ai plus de médicaments", ça ça marche plus. Parce que y'a trop de monde, donc voilà donc soit il se font avancer soit... Après parce qu'on les a habitués comme ça et c'est difficile d'enlever les habitudes des gens. Après y'a beaucoup de demandes par mail. Beaucoup beaucoup de demandes, des renouvellement même si ça fait plus de 6 mois qu'ils sont pas venus, des certif alors que ça fait plus d'un an qu'on les a pas vus pour le sport. Donc tu perds du temps à répondre, expliquer. On a même été obligé de mettre un mot qui dit "Vos mails ne seront pas traités le jour même" parce qu'ils t'envoient un mail le matin à 8h et à 9h quand ton téléphone ouvrait ils t'appellent pour savoir pourquoi le médecin avait pas répondu. Tu vois c'est ce que j'appelle l'instantanéité, le tout tout de suite quoi. Voilà du coup on a quand même augmenté la patientèle de façon permanente, avec l'arrivée de 5 médecins maintenant puisque le Dr *** vient de nous rejoindre, vient de s'installer. Donc ils nous demandent, c'est vrai au téléphone, hors saison d'hiver, d'essayer... maintenant on est obligés de demander le motif, des gens qu'on a au téléphone ou en physique, on leur demande le motif de la consult, et c'est nous qui voyons si c'est considéré comme une urgence ou si on reporte à la semaine d'après. Voilà donc ça avant c'était du tout venant, on ne l'avait pas. Euh, qu'est-ce qui a changé ?"

M : "On est pas obligées de lister tout ce qui a changé, mais c'est plutôt voir quelle est l'étendue de tes tâches au quotidien, donc euh, parce que je sais que c'est très variable, entre les différentes secrétaires"

S8 : "Donc moi c'est vraiment accueil physique, accueil téléphonique, prise de rendez-vous, encaissement, création des dossiers nouveaux patients. Tout ce qui est messages aux médecins, on a des cahiers virtuels maintenant, on marque par médecin, donc le jour qu'il est, quelle secrétaire a mis le message, quel est le patient concerné, ce qu'il veut, ça c'est par jour. Pareil du coup les mails on leur marque sur leur cahier, voir le mail du patient, tel date tout ça. On s'occupe aussi de tout ce qui est renouvellement, des kinés qui nous amènent les ordonnances, donc on leur met un mot, et soi il me dit bah "fais le" soit on le fait nous, on a des banettes ou on leur met les ordonnances, les choses à signer. On gère aussi tout ce qui est l'appel de l'EHPAD. Ca je l'ai pas dit mais à *** y'a pas beaucoup de

médecins, donc on a les appels des infirmières, pour des renouvellements de traitements, savoir si ils peuvent passer en visite, savoir si y'a une hospita qui doit être prévue, un INR, etc. Voilà on gère aussi les appels du labo, quand il y a quelque chose de spécial, c'est beaucoup pour les INR, ou vraiment si il y a un bilan hépatique perturbé, ou un truc qui va pas, un D-dimères qui va pas. Les appels des pharmacies, qui sont de plus en plus nombreux mais ça c'est pas ce qu'ils sont victimes des ruptures, de plus en plus de médicaments"

M : "Un petit peu de comptabilité le soir ?"

S8 : "Bah oui parce qu'il faut que ce soit juste, le soir quand je pars, je vérifie toutes mes cartes bancaires, que ça corresponde à ce qui est marqué sur le TPE. Souvent quand je pars moi, il y a encore des médecins, donc je vérifie le lendemain matin, la compta de la veille, voilà donc on vérifie la compta des 3, 4, 5 ou 6 médecins qui sont là. Donc c'est pas forcément génial parce qu'on a quand même les gens qui continuent à sortir et qu'on doit encaisser, donc des fois ça me pose un peu problème ça. Voilà donc ça, oui après si tout ce qui est factures qui arrivent, on a un compte spécial où on le met au médecin qui doit régler, on lui dit attention facture arrivée tu dois la payer, quand c'est un virement enfin quand c'est hors prélèvement. Et les appels quand ils nous demandent de faire avancer les rendez-vous. Donc ça c'était horrible parce que bah parce que t'es obligée d'utiliser le standard pendant que tu essayes de joindre l'hôpital eh ben personne peut te joindre. Donc là ils ont quand même embauché une assistante médicale sur qui on a beaucoup délégué les appels, parce que c'était compliqué de se détacher. Donc moi ce que je faisais c'est que je prenais le sans fil, je mettais le numéro des consult' externes, je mettais le haut-parleur pour pas coincer mon standard, et dès que quelqu'un parlait je décrochais le sans fil. Donc maintenant c'est vrai que on a *** qui nous aide, en tout cas qui m'aide moi. Mais bon après je sais pas comme on est deux secrétaires, moi je fais du lundi au mercredi je suis à temps partiel, c'est un choix, donc c'est des grosses journées mais c'est un choix. C'est des journées de quasiment 10 heures, et après je suis tranquille le reste de la semaine. Et en hiver les journées sont encore plus grosses, mais pareil je reste sur mes trois jours. Et l'hiver donc il y a l'accueil et la régul' des trauma. Bon pour ça j'ai eu des formations, 1er et 2ème secours, avec l'hôpital. D'ailleurs j'ai mon recyclage la fin septembre, pour être plus parce que je ne savais pas en fait, maintenant je sais qu'un genou euh, si c'était grave ce qui est pas grave voilà, savoir qui passe devant. Par exemple t'as une ambu qui arrive avec un trauma de l'épaule, et un genou qui arrive tout seul, tu sais que c'est l'épaule qui va passer d'abord et que le genou, et ben tu vas le faire attendre, tu lui mets de la glace, si vraiment il a trop mal je vais voir le médecin, il me dit qu'est-ce que je peux donner comme antidouleurs, je demande si y'a des allergies etc. etc. Donc ça c'est plutôt le côté sympa. Et puis ben avec les équipes d'ambulanciers, la maintenant, on s'entend vraiment bien, donc pour que ça avance plus vite, j'ai l'autorisation de décoquer, d'enlever les chaussures de

ski, ça permet de faire accélérer le truc avant qu'ils rentrent en salle radio. Voilà en gros."

M : "Ok ! Bon ça fait pas mal de déjà pas mal de choses sur une journée"

S8 : "Donc elle passe vite ouais. Et ça c'est cool"

M : "Et du coup qu'est que tu trouves agréable en général dans ton métier ?"

S8 : "Qu'est-ce qui me fait tenir ? Eh ben alors moi j'aime les gens. Donc c'est par ça que je tiens. Et les gens en règle général, ils me le rendent très bien"

M : "Patients comme médecins tu veux dire ?"

S8 : "J'aime les patients (rires). Les médecins comment te dire, il y en a que j'ai du mal à comprendre, après ça vient peut-être de moi aussi. Il y en a vraiment sur les cinq que j'ai à l'année, y'en a 3 vraiment avec qui j'arrive bien à communiquer, ça se passe bien, même quand il y a une erreur aux caisses ou quoi, voilà ça se passe vraiment bien, même quand j'ai un problème j'arrive à aller à les voir, à leur dire et ça se résout. Il y en a deux autres où j'ai plus de mal, parce que je vais me prendre une réflexion, et je vais pas forcément trouver qu'elle est justifiée. Même si maintenant j'ai appris qu'il fallait pas que je le prenne pour moi, que c'était en général mais quand ça tombe sur toi, tu te demandes et du coup je vais aller chercher pourquoi j'ai droit à ça. Et c'est pas forcément justifié, mais après il faut que j'arrive à me dire que c'est au niveau du poste"

M : "Qu'il y a peut-être un peu de stress ou ce genre de choses qui joue et que c'était pas pour toi ?"

S8 : "Voilà mais ouais ça m'a eu dérangé, maintenant j'ai plus de recul ça me dérange moins, mais c'est vrai que des fois je rentre le soir, je me dis "pfff j'ai toujours pas compris voilà. Il y a un matin et un jour où ça va super bien se passer, et puis le lendemain je sais pas pourquoi, alors oui peut-être aussi c'est le caractère de la personne. Mais ce qui me rassure ce n'est pas le cas que avec moi, l'assistante elle me le dit aussi, pareil une infirmière Asalée elle me dit pareil, et on a repéré les mêmes euh... pas vraiment problème mais oui problème de comm"

M : "Ok mais c'est pas une généralité, c'est plutôt ton rapport avec les patients qui fait que t'aimes le métier"

S8 : "Ouais ouais, parce que je trouve que malgré tout, c'est peut-être la société, ce qu'il s'est passé, le COVID tout ça, je trouve que le soin a changé. Et que y avait je pense une empathie différente, mais peut-être qu'ils avaient plus de temps aussi. Il y avait une empathie différente, et un temps accordé aux patients différent de maintenant. Mais c'est faute de choix aussi très certainement, parce que d'un autre côté nous on est obligé de blinder les plannings, et que bah quand tu as un quart d'heure par gens..."

M : "Tu peux pas tout gérer"

S8 : "Voilà, donc c'est vrai que ils vont sortir, ils vont s'épancher. Et j'aime bien aussi, quand les patients ont vraiment un problème, que ce soit vite résolu. Je trouve que c'est important, je vais essayer de tout faire pour que ce soit résolu, et en général j'y arrive"

M : "Ok donc sur ta relation aux gens, et sinon que ce soit dans tes tâches ou pas, y'a d'autres choses que tu aimes bien ? Que tu trouves agréables ?"

S8 : "Oui alors la gestion du planning j'aime bien, alors ce que j'aime de moins en moins c'est le téléphone. La gestion physique j'aime bien, la gestion du planning j'aime bien, l'encaissement j'aime bien, les tâches administratives ne me dérangent pas. Ca me dérange pas de faire un duplicata d'arrêt maladie, parce que ça a mal été transmis, ça me dérange pas de regarder les mails et voir si l'ordonnance est déjà... je vais pas déranger le médecin s'ils ont perdu l'ordonnance, je refais le duplicata moi-même à partir du moment où il est déjà dans l'ordinateur, je sais que je peux tamponner signer et je mets duplicata, c'est des tâches qui ne me dérangent pas. J'ai quasiment pas de tâches qui me dérangent à part ce téléphone"

M : "Ouais donc voilà tout est agréable, ou tout du moins neutre, à part ce téléphone, qui est vraiment..."

S8 : "Qui en devient un point de stress"

M : "Parce que il y a peut-être le côté urgent, ou on est pris à un moment donné, on ne peut pas délayer, c'est pas comme répondre à un mail, faire une demande qu'on peut faire quelques minutes après"

S8 : "Le problème c'est qu'on est passés de deux lignes qui arrivaient sur notre standard, et après ça disait aux gens que c'était occupé. Donc quand c'est occupé tu rappelles, à sept lignes d'un coup. Et sept lignes, je ne vois pas qui peut les gérer toute seule, même si tu n'es qu'au téléphone ce n'est pas possible. Donc je me mets aussi à la place des gens : ça sonne ça sonne ça sonne ça sonne ça sonne ça sonne, mais si tu es le septième... Et ça c'est dû à l'évolution des lignes Numéris et ADSL, et ça on a pas le choix en fait, on peut pas revenir en arrière. Donc on a essayé de bidouiller un truc avec des messages qui disent "attention, y'a beaucoup d'appels, y'a de l'attente... Alors moi je suis du coup je suis très patiente, quand j'appelle l'hôpital, je mets mon haut-parleur, et quand quelqu'un parle mais moi aussi des fois j'attend. Des fois 5, 10, 25, 30, 35 minutes, mais je sais qu'elles font ce qu'elles peuvent"

M : "Ouais mais c'est terrible, c'est ce qui ressort le plus, je crois, mais bon faudrait réfléchir, ça va être un des objets je pense de la discussion, c'est d'essayer de trouver une solution à ça..."

S8 : "Ça fait 10 ans qu'on cherche des solutions, et les solutions trouvées par rapport à ce qui est offert en technologie, ça s'aggrave je trouve. Du coup on a essayé,

ils en sont conscients ils en sont hyper conscients, il le voient bien, c'est pas qu'on répond pas, c'est juste horrible. Donc la on a essayé de bidouiller un truc où il y a deux lignes qui arrivent, et les cinq autres ça dit votre correspondant est occupé, on essaye..."

M : "Que au moins le patient n'ait pas l'impression que le téléphone est en train de sonner dans le vide"

S8 : "Moi personnellement je préfère qu'on me dise que c'est occupé, mais après ça c'est un avis personnel. Mais là j'ai quand même droit à "ouais c'est tout le temps occupé"... Ce qui est pas faux parce que du coup..."

M : "Oui mais au moins ce n'est pas un "il n'y a jamais personne".

S8 : "Normalement j'ai droit à "c'est tout le temps occupé". Alors du coup nous, ils ont tendance, vu que c'est souvent des gens du coin, à se déplacer. Donc en fait ils me déportent le problème, parce que du coup je vais m'occuper de ceux qui sont devant moi, mais ça va continuer à sonner pour les autres, auxquels je répondrais pas, et quand je dis à ma collègue, elle a le même ressenti. (44) Notamment lundi, *** l'assistante elle arrive à intercepter des communications donc elle m'aide, mais après il suffit qu'il y est un trauma, ou une exérèse, ou un ECG à faire, et du coup *** ben elle part faire ça et du coup je me retrouve toute seule."

M : "Donc surtout ce téléphone... Et y'a d'autres choses que tu vois ? En point noir ? J'ai l'impression qu'on a fait le tour des points positifs"

S8 : "En point noir ? Peut-être maintenant l'exigence, même si j'aime les gens, l'exigence qu'ils ont sur le tout de suite qui n'existe nulle part. Alors j'entends que tu appelles pour de la santé, mais t'appelles un généraliste donc tu vas pas mourir en règle générale. Pis si tu meurs on pourra rien faire pour toi de toutes manières. Mais ce besoin du tout tout de suite... Même quand ils viennent, tu vois là ce matin on a eu le cas, il y a un monsieur qui avait un problème à l'oeil, on lui dit, il arrive à 8h30 et on lui dit aujourd'hui à 9h45. Le jour même hein, le matin hein... Il te regarde et il dit "qu'est-ce que je vais faire pendant 1h45 ?". Et ben tu vas boire un café par exemple, je ne sais pas."

M : "Donc peut-être ce côté absence de reconnaissance ?"

S8 : "Et pas que pour nous ! Je veux dire, mince ! Va voir ailleurs si l'herbe est plus verte, des fois t'as envie de leur dire ça. Et ce côté là par contre sur les touristes, je ne l'ai jamais, je ne l'ai jamais. Quand ils appellent et que je leur dis le jour même, ils me font répéter pour être sûrs. Et même ils acceptent le lendemain matin. Oui je pense que parfois ils se rendent pas compte de la chance qu'ils ont. Parce qu'ils ont jamais vraiment été confrontés à un vrai désert médical. Parce que mine de rien nous on est là, l'hôpital de *** il est là et ça tourne. On a quand même des spés qui sont relativement abordables, et accessibles. Ils se rendent pas compte de

ce que d'autres peuvent vivre. Quand ils te disent à toi ben j'ai un I.R.M. du genou dans 15 jours, vous dites au Docteur qu'il appelle pour que ça aille plus vite. Euh, non."

M : "Ok donc l'exigence des gens ?"

S8 : "Que je ressentais pas du tout avant. Alors ils vont pas forcément le dire de manière agressive, il va quand même toujours y avoir "à bah si on peut pas faire autrement". Bah si on pouvait faire autrement je vous le dirai, en sachant quand même que c'est souvent des gens d'ici et qui savent très bien, c'est ça qui parfois peut m'agacer, qu'on fait au mieux. Que ça soit nous, au standard / au planning, ou les médecins. Et ils arrivent comme des fleurs en disant "je peux parler au Dr *** ?". Euh non, il est en consultation. Donc ils attendent et ils vont voir directement, du coup ça met tout le monde de mauvaise humeur. Et c'est peut-être aussi pour ça le skud qui arrive après. Mais moi je leur dis, je peux pas le faire sortir, il veut attendre il veut attendre, qu'est-ce que vous voulez que je fasse ? Ou alors par exemple quand ils disent, "donnez-moi des nouvelles ou si ça va pas", donc pour eux ouais si le lendemain le traitement a pas fait effet dans la minute, ils reviennent en disant "si mais il m'a dit de revenir". Voilà c'est ce côté-là, mais on en revient toujours à cette histoire d'instantanéité, de maintenant, de mauvaises habitudes qu'on leur a très certainement données. Et je pense qu'on est vraiment privilégiés."

M : "Oui en tous cas j'ai déjà vu pire que cette cette région, en termes d'offre de soins. Ok eh bien je trouve qu'on a déjà bien fait le tour. Il y a une question que j'aime bien poser en fin d'entretien, du coup qu'est-ce que... En terme de piste, si tu devais me donner quelques pistes pour améliorer ton quotidien ? Je dis pas forcément que ton travail, mais ton quotidien général, en tant que secrétaire médicale ?"

S8 : "C'est cette charge mentale du téléphone. Mais j'ai pas de solution en fait. Je te promets je le tourne en boucle, je me couche en me disant "qu'est-ce qu'on peut faire ?" et je me lève en disant "j'ai pas de solution". J'en parle, nous en parlons, nous essayons, mais en fait à chaque fois qu'on va trouver quelque chose, vu que la population va augmenter, le nombre de médecins va diminuer, on va avoir une patientèle encore plus importante, et en fait j'ai l'impression que c'est une spirale sans fin, et franchement une fois je me dis mais qui pourrait avoir une idée ? Voilà et j'en arrive à comprendre certains médecins qui disent, je supprime le téléphone, c'est horrible"

M : "Mais bon c'est sûr que là ça supprime le côté euh. C'est plus possible de joindre son médecin directement. Parce que des fois les demandes sont quand même justifiées"

S8 : "Mais oui mais du coup tu vois ce qui se passe comme les spé tout ça ils sont sur Doctolib, ils sont injoignables. Et qu'est-ce qu'ils font les gens du coup ? Ils nous appellent nous"

M : "Non je pense que c'est pas une bonne solution"

S8 : "Donc vraiment j'aimerais, je te promets j'aimerais me réveiller un matin en disant "j'ai trouvé, je sais". Quand à l'instantanéité, les demandes, je pense que c'est un travail de longue haleine"

M : "Et c'est au médecin aussi de le faire, et de donner certaines consignes"

S8 : "Oui je pense que parfois malheureusement, on a pas le même langage, en tout cas, et que parfois le médecin, nous on a dit non, et le médecin pour s'en débarrasser il a dit oui, et nous on avoir droit genre, tu vois"

M : "Tu vas demander à papa il a dit non, donc je vais demander à maman"

S8 : "Ouais c'est ça. Et ce qui est difficile aussi c'est que moi j'en ai 5, avec cinq façon de travailler différentes, et qu'il est parfois important sur certaines choses que les cinq soient d'accord. Et ça les gens l'ont bien compris"

M : "Donc s'accorder un peu pour parler le même langage quoi"

S8 : "Et on a quand même maintenant pas depuis juillet, une réunion par mois, pour justement poser ça avec l'assistante médicale, les deux secrétaires, les médecins, pour évoquer tout ça. Donc avoir des temps dédiés, parce qu'entre deux portes ça marche pas en fait"

M : "On en parle à un, qui est pas là le lendemain, qui oublie peut-être de dire à l'autre"

9. Retranscription de l'entretien 9

M : "Parfait du coup est-ce que tu veux bien commencer par me parler un petit peu de ton parcours en tant que secrétaire médicale ?"

S9 : "OK du coup moi je suis en reconversion professionnelle j'étais dans l'hôtellerie restauration, et du coup j'ai fait ma reconversion il y a 4, 5, 6 ans. Donc j'ai fait une formation qui a duré 7 mois et du coup après j'ai eu un titre professionnel pour exercer le métier"

M : "Donc vraiment une formation de secrétaire médicale ?"

S9 : "Ouais. Du coup j'étais dans un hôpital, enfin, une clinique j'ai fait des stages là-bas après j'ai été embauchée là-bas et donc du coup j'ai fait plusieurs secrétariat différents au tout début quand on commence, on nous met à droite et à gauche, on ne connaît pas grand-chose"

M : "Du coup c'était vraiment les secrétariats de service ?"

S8 : "Ou alors y'en a un qui sort, qui dit tu fais gris. OK tu commences à faire gris. Le deuxième il sort il te dit non c'est mieux bleu. Le troisième sort il te dit non en fait blanc c'était bien. Donc par contre, ce point négatif là, vraiment grâce à notre infirmière Asalée, qui a instauré ça, c'est une bonne chose. Et on parle quand même de ce problème de téléphone aussi. Donc je pense que c'est continuer à améliorer la communication entre nous"

M : "En tous cas commencer par un temps dédié à ça, c'est déjà un bon début"

S8 : "Mais bon après tu vois, enfin j'ai toujours droit à mes petits cadeaux pour Noël, j'ai mes petites sculptures, ils savent que je suis gourmande, ils m'amènent les chocolats. Et maintenant je connais, j'ai un gros avantage, c'est que je connais quasiment tout le monde, parce que ça fait 23 ans que je suis là, parce que j'ai eu deux enfants que je suis passée par la crèche, par l'école, par le collège et le lycée. Et que j'ai un côté où je suis toujours dans les associations, notamment de l'école, donc je connais tous les jeunes mamans, et ce côté là de locale est plutôt sympa ouais. Voila."

M : "Ok et ben parfait"

S8 : "Ca te va ?"

M : "C'est parfait si il n'y a rien à rajouter sur la dernière question ?"

S8 : "Ouais j'ai rien à rajouter parce que pour le moment cette question elle reste pour l'instant insoluble, et cette communication qu'il faut continuer à développer entre nous"

S9 : "Ouais. Donc médecine interne, gastro, pneumo, chir dig, euh j'ai fait quoi d'autre ? Maternité pédiatrie. Voilà je crois que c'est ça. Et du coup après moi j'étais secrétaire de deux chirurgiens digestifs et donc ça, ça a duré je sais pas 1 an, 1 an et demi, et après on a déménagé et j'étais secrétaire en maternité pédiatrie, mais c'était du coup une grosse structure, c'était en fait six cliniques qui se rassemblaient, le Médipôle à ***, du coup je suis restée 3 mois et j'ai pas du tout aimé le système, parce que c'était beaucoup de médecins, 5 secrétaires pour une trentaine de médecins qui tournaient, des tâches qui étaient assez coupées, donc soit du téléphone toute la journée, soit du scan toute la journée, soit de la consult toute la journée, donc très très très répétitif, horrible. Huit heures de scan je vois pas l'intérêt, donc voilà. Après j'aimais bien le fait qu'il y ait des relations avec le personnel, les infirmiers, je trouvais ça super cool, mais du coup c'était mieux dans la petite clinique qu'on avait, c'était beaucoup plus humain, et là j'ai perdu l'humain dans la grosse structure, et du coup ça me plaisait plus du tout et je me suis dit waouh faut vite que je m'en aille. Et du coup j'ai postulé entre guillemets ici à ***, en faisant un

covoiturage et en étant avec une médecin remplaçante dans le covoiturage”

M : “Donc une médecin remplaçante qui bossait à la maison de santé d’*** ?”

S9 : “Ouais et du coup je lui ai demandé si au cabinet ils cherchaient pas une secrétaire. Elle m’a dit que oui, donc elle a fait passer mon CV et tout ça, et du coup le docteur m’a rappelé, et du coup j’ai démissionné très rapidement, et je suis venue ici très rapidement”

M : “Donc ça s’est fait de manière complètement aléatoire ?”

S9 : “Bah en fait j’étais déjà venue plusieurs fois dans le coin et j’avais très envie en voyant les cabinets médicaux ici, je me disais “oh j’aimerais trop bosser là un jour”, ce serait trop cool, la montagne plus mon travail. Et voilà j’ai sauté le pas il y a 4 ans”

M : “Et depuis quatre ans pas de changement ?”

S9 : “Ah non non, je suis tellement bien maintenant, que, ouais, je partirais pas quoi. Après la vie tu sais pas de quoi elle peut être faite mais en tous cas c’est la première fois que je me sens bien au travail, ça fait quatre ans que j’y suis. Normalement je dure deux ans dans mon travail, quoi donc au bout de deux ans j’avais fait le tour et j’avais besoin de changer, là c’est bien parce qu’il y a une saison, donc c’est différent tout au long de l’année. Après évidemment c’est différent : chaque année il y a l’UTMB, il y a l’escalade...”

M : “Oui mais il y a quand même, sur du plus ou moins court terme, des changements et c’est pas tout plat toute l’année”

S9 : “Parce que les anciennes secrétaires avec qui je bossais à l’hôpital me disaient “mais t’es sûre ? tu vas pas t’ennuyer la-bas ? tu vas faire quoi ? secrétaire médicale de généraliste”

M : “Ben vous avez peut-être des tâches qui sont moins définies, et en fonction de ta propre implication dans le métier tu peux faire beaucoup de choses aussi. Ok. Et juste pour revenir sur ta formation du coup, parce que j’ai pas eu beaucoup de secrétaires qui ont eu la formation de secrétaire médicale, parce que c’est une formation qui est plutôt récente en fait. La plupart des secrétaires médicales, ont actuellement 40, 50 ans. Une partie ont fait la formation de sténo-dactylo, mais y avait pas de formation de secrétaire médicale, je crois que ça remonte aux années 2000 ou quelque chose comme ça. Donc tu es passée par quoi comme organisme pour ta formation ?”

S9 : “Euh alors le Greta, et c’était financé par Pôle Emploi parce que j’étais en reconversion, et ouais ça a duré sept mois mais ça aurait pu durer deux mois, parce qu’il y avait plein de matières qui n’étaient pas vraiment nécessaires. Tout ce qui est accueil j’avais déjà fait de ma formation en BTS responsable hébergement. L’anglais

j’avais été deux ans à Londres, donc j’étais là mais euh... J’avais peut-être besoin de bureautique et de terminologie médicale, et puis voilà quoi.”

M : “Et il y a quoi comme panel de matières ?”

S9 : “Du droit un peu, bureautique, de la frappe, voilà”

M : “Donc une formation qui est plutôt rapide ?”

S9 : “Rapide mais long. En fait le problème c’était que j’étais en reconversion, et donc avec des personnes qui étaient un peu âgées, et assez chiante, voilà, même l’établissement en avait marre d’elles. Donc c’est ça qui était lourd. Dans la formation, ça aurait pu être un peu plus expéditif et j’ai perdu un peu de temps à cause des autres, mais bon, c’est comme ça”

M : “Et du coup est-ce que tu peux me parler un peu plus de ton quotidien en tant que secrétaire médicale ? La diversité des tâches que t’as à accomplir, ton amplitude horaire ? Le nombre de médecins au cabinet ?”

S9 : “Alors là du coup y’a trois médecins, y’en a une 3ème qui est arrivée. L’hiver ils sont quatre à tourner en ce moment. Maintenant on va voir des internes, des externes, ça fait du monde donc ça c’est cool, c’est ça que j’aime il y a souvent du monde”

M : “On se sent vite seul dans un cabinet de médecin générale”

S9 : “Ouais. Mes amplitudes horaires bah je commence à 8h30, 12h, 14h-18h. Sauf que ben y’a des médecins qui consultent encore donc je reste jusqu’à la fin. Donc on finit toujours plus tard. Voilà j’ai fini à 18h parce qu’elle partait à 17h quoi mais sinon avant-hier j’ai fini à 19h.”

M : “Mais tu finis toujours en même tant que le médecin ?”

S9 : “Oui je fais la caisse donc j’attends que tous les paiements soient faits pour partir. Et le téléphone c’est jusqu’à 18h et puis après ben j’attends que ça se finisse. Des fois c’est un peu long, mais c’est pas grave”

M : “Ok donc tu es jamais trop fixe sur les horaires”

S9 : “Ah jamais non non.”

M : “OK et du coup niveau de la diversité des tâches que tu as ? Ou sinon si c’est plus simple pour toi de me décrire une journée type ?”

S9 : “Ben les tâches euh, prise de rendez-vous, classement des courriers, facturation, je passe la carte vitale, je fais le règlement. Quand le patient arrive, je l’accueille, je lui dis d’aller en salle d’attente...”

M : “Tu prends la carte vitale ?”

S9 : “Non je la prends à la fin parce que les cotations varient tout le temps, donc j’attends de savoir ce que le

docteur a fait. Parce que des fois je le fais, je passe la carte vitale et c'est pas ça, donc il faut que j'annule et que je recommence. Euh oui parce que vu qu'on a la radio, tout ça, donc je sais jamais si il va faire une radio, si il va faire de la cryo, on fait plusieurs choses donc, moi je sais pas ce qu'il va se passer pendant la consult"

M : "Ok mais dans tous les cas c'est toi qui fait, carte vitale et la facturation. La comptabilité aussi ?"

S9 : "Non, juste la caisse du jour, faut qu'elle soit juste et puis voilà. Et quand elle est pas juste, on m'aide à trouver mes erreurs. Sinon je peux "assister" le docteur, surtout l'hiver pour faire les radios, à mettre le patient en salle, le déshabiller, l'allonger, machin après c'est pas moi qui fait les radios mais par exemple la elle faisait une suture, elle me demande un peu de matériel. Donc voilà c'est pas de l'assistantat vraiment, parce que... Mais j'aide un petit peu quoi, sur la radio, quand il y a besoin, en fait je les avance sur certaines choses quand il y a besoin, voilà c'est le principal de mes journées. Je prends les rendez-vous, et je fais de la facturation"

M : "Donc beaucoup de téléphone ou il y a aussi une prise de rendez-vous par internet ?"

S9 : "Non pas d'internet, que du téléphone, donc beaucoup de demandes de patients"

M : "Tu dois passer un sacré temps au téléphone ?"

S9 : "Ah oui oui, donc les demandes des patients qui sont hors consultation, des suivis, ils savent pas pour leur infection urinaire ce qu'il doivent faire, beaucoup de questions, beaucoup de voilà. Ca c'est beaucoup de travail parce que du coup à chaque fois il faut que je demande au docteur, et après que je recontacte le patient, enfin c'est ce qu'ils aiment bien aussi les patients, c'est qu'il y a une secrétaire qui est la pour répondre à leur demande. Donc ils ont beaucoup de demandes, forcément. Si on leur laisse le choix, ils préfèrent fonctionner comme ça, donc ça fait pas mal de taf"

M : "Et t'es pas trop surchargée ? Le volume du cabinet c'est quoi à peu près ?"

S9 : "Ben après quand y'a trois médecins qui consultent en même temps c'est sport, mais moi j'aime ça. Par exemple y'avait qu'un médecin aujourd'hui, c'est long quoi. Mais après des fois ils sont deux, des fois ils sont trois"

M : "Tu vois c'est marrant parce que c'est beaucoup revenu que le téléphone c'était l'horreur, que ça arrêtaient pas, que du coup elles arrivaient pas à faire leurs autres tâches, que les patients se plaignaient que ça sonnait dans le vide, que ça répondait jamais"

S9 : "Ah ben moi y'a plein d'appels ou je réponds pas mais je me stresse pas pour ça. Des fois y a le docteur est à côté de moi il me dit "bah tu réponds pas ?" et je dis "ben non je suis en train de faire plein de choses".

Donc tant pis, je priorise celui qui est devant moi, ça sert à quoi que je décroche, que je lui dise d'attendre, pis après j'ai un autre appel en double appel. Ben non en fait, du coup je me stresse pas pour ça, je me dis qu'il rappellera. Je veux dire, je suis seule, je peux que faire les choses les unes après les autres, donc je les fais dans l'ordre que je pense être bon. Et puis voilà, la dernière fois il y a avait une patiente, je faisais son paiement, le téléphone arrêtaient pas de sonner, je voyais 3, 4 appels en même temps, je me dis..."

M : "Ca sert à rien que je prenne le téléphone sinon je vais faire des bêtises"

S9 : "Ah ben oui c'est sur ! Elle me dit "bah prenez le téléphone", donc je lui ai répondu "ben non je suis en train de faire plein de choses en même temps, je vais pas prendre le téléphone, vous partirez jamais. Donc je vous libère et ensuite je prendrai le téléphone. J'ai un docteur il aime pas trop que je fasse ça mais bon, moi je... c'est comme ça." Il faut bien que je réponde, mais un appel ça peut durer une minute comme ça peut durer 10 minutes, donc je vais pas bloquer une personne parce que je suis au téléphone. Y'a des gens qui ont besoin d'être écoutés au téléphone, donc je prends le temps et puis tant pis pour le prochain quoi. Je sais pas, c'est ce que je pense être bien"

M : "Non ben c'est bien, en tous réussir à ne pas être débordé par ça. Réussir à ne pas se focus dessus, et se dire que ça nous gave après."

S9 : "Après c'est sur ça me saoule de voir qu'il y a plein d'appels en absence, mais qu'est-ce que je peux y faire ? Je suis une personne donc..."

M : "Non non mais c'est très bien"

S9 : "Si on était 2 ou 3 en même temps, on pourrait répondre à tous les appels, mais la c'est pas possible, donc je me dis que les gens ils rappellent"

M : "Hum, bien. Alors tu m'as dit accueil physique des patients, accueil téléphonique beaucoup, un petit peu d'assistance. Tu assistes éventuellement sur d'autres choses ? Pas de tâches qui pourraient ressembler à de l'assistance médicale ? Réalisation d'ECG ou ce genre de choses"

S9 : "Ah non, non non"

M : "Dac. Donc tu m'as dit que tu finissais en même temps que le médecin du soir, donc c'est toi qui t'occupe de la caisse"

S9 : "Non je trouve que c'est rapide, c'est facile. C'est juste quand il y a une erreur. L'hiver c'est plus long parce que du coup il y a plus de paiements, du coup on peut faire plus de fautes, d'oublis, oublié de passer le paiement sur l'ordi par exemple"

M : "Et euh... c'est uniquement du sur rendez-vous ?"

S9 : "Ouais. Après l'hiver avec la traumatologie en fait on est obligés de laisser un médecin libre, et puis on lui rajoute toute traumatologie dans l'ordre, donc à partir de 11 heures y'a des ambulances qui arrivent et ça défile toute la journée, ils arrivent les uns après les autres. Donc ouais."

M : "Donc plutôt varié. Et dans tout ça qu'est-ce que tu trouves agréable ?"

S9 : "Euh.... le lien avec les patients du coup, qui me posaient 36.000 questions, et moi qui viens de la ville, j'étais là pourquoi ils me posent toutes ces questions, j'étais un peu euh... je comprenais pas trop la proximité des gens. Mais en fait du coup maintenant c'est ce que c'est ce que j'aime en fait c'est de les tutoyer, d'être intime avec eux, dans le sens où je prends des nouvelles..."

M : "D'avoir un vrai lien quoi"

S9 : "Un vrai lien et qui du coup me change de *** où on connaît pas du tout les patients. Bon après j'étais à l'hôpital donc forcément..."

M : "Oui c'est différent mais c'est vrai que ça a un côté agréable quand même de reconnaître les patients, et du coup on sait un petit peu après avec quel patient on doit s'inquiéter, on sait qu'avec un tel il faut que ce soit rapide alors qu'avec un autre, qui appelle toujours pour 3 bricoles, qui peut patienter un petit peu."

S9 : "Oui je pense que c'est la chose que je préfère. Et aussi le lien avec mes docteurs du coup, que j'avais aussi à l'hôpital avec mes deux chirurgiens. Mais la j'ai l'impression d'avoir un vrai lien avec mes docteurs, et ça c'est génial..."

M : "D'être considérée, d'être importante, de te rendre compte que tu peux pas être remplacée comme ça bah..."

S9 : "Même pas ça mais juste le fait qu'on me dise merci à la fin de la journée voilà je me dis bon je tiens toujours à ce que mon travail soit bien fait, je suis un peu trop je pense perfectionniste et je voudrais toujours que ce soit bien et tout, je fais toujours mon maximum dans la journée pour que tout le monde soit satisfait entre patients et docteurs. Bon bah des fois ça marche pas, mais ouais j'aime bien ce lien avec le docteur et avec le patient. En fait, moi ce que j'aime c'est rendre service donc je me suis rendu compte que j'aimais vraiment ça, avant j'étais dans l'hôtellerie-restauration donc je rendais quelque part un service aussi, c'est ça que j'aime dans ce métier"

M : "OK donc surtout ça. Bon bah c'est bien, c'est clair. Euh bon ben je te pose même pas la question de savoir si t'es satisfaite ou si tu aimes ton métier ? Parce que..."

S9 "Alors bon j'ai des moments où ça me saoule, ou ça m'agace, j'aime pas les gens, c'est arrivé là ces derniers jours car l'autre secrétaire est en vacances donc du coup j'ai du faire tous les jours et du coup c'était assez dur et

lourd. Donc ouais des fois j'en ai marre, les gens me saoulent, je les supporte plus, ça arrive hein ! Mais les trois quarts du temps j'essaie de voir le positif, je pense aux petits patients que j'aime bien et je me dis faut pas que je me laisse embuer par les deux qui m'ont saoulée dans la journée. MAIS, les deux qui m'ont saoulée dans la journée, je le prends quand même très à coeur..."

M : "Oui c'est dur de pas prendre les choses trop à coeur. OK. Mais tu peux facilement dire que t'es satisfaite de ton métier, que tu aimes ton métier ?"

S9 : "A bah oui c'est sûr"

M : "OK ça marche. Et puis en dehors de ça, les difficultés que du coup tu pourrais rencontrer au quotidien, les choses qui pourraient être compliquées à gérer, les choses que tu n'aimes pas ?"

S9 : "Globalement ce que j'aime pas c'est refuser des patients, parce que du coup je me mets à la place des gens, je me dis ils ont besoin qu'on les voit, mais on peut pas voir tout le monde, les docteurs sont humains, ils ont aussi leurs quotas. Donc voilà ça ça me saoule, mais du coup maintenant vu qu'on est trois docteurs c'est mieux, on peut plus accepter du monde qu'avant"

M : "Parce qu'avant c'était beaucoup beaucoup de refus ?"

S9 : "Avant c'était du refus, c'était... Voilà on prenait nos patients, des fois quelques patients qu'on ne connaissait pas, mais on ne sait pas le matin, combien on va avoir de téléphone, qui va être malade aujourd'hui, donc c'était très dur à gérer. Maintenant aujourd'hui on avait pas un truc libre mais on a pris tout le monde, et voilà fin après j'essaie de faire sur la semaine prochaine, mais moi j'aimerais bien bah qu'on essaie de voir les gens comme ils le veulent eux"

M : "Dans la lignée de l'envie de rendre service, t'as envie de dire oui aux gens"

S9 : "Donc après c'est ça qui est dur pour moi, c'est d'arriver à dire "ah ben on pourrait vous voir la semaine prochaine", ça c'est compliqué."

M : "Après on peut aussi rendre service en délayant, mais oui je comprends que ça puisse"

S9 : "Après globalement les choses urgentes, on essaie de les voir le plus rapidement possible, une suture, euh..."

M : "Tu as eu un petit peu des directives sur les choses que tu dois voir en urgence ou pas ?"

S9 : "Oui les choses qu'il faut voir le plus rapidement, les infections urinaires, les otites, la traumatologie, les sutures tout ça. Le coeur quand même ! Mais la fois où on a eu un infarctus vraiment, la gars a fait comprendre qu'il était vraiment pas bien et du coup il a été vu très rapidement. Après la dernière fois j'ai eu un malaise, je

savais pas trop quoi faire donc je suis allée voir le docteur, et voilà, j'arrive quand même à voir ce qui est important ou grave"

M : "Mais ça c'est ton bon sens à toi ? C'est ce que tu as appris dans tes études ?"

S9 : "Non c'est quand même ce qu'on m'a dit au cabinet, j'étais perdue au début. Je me disais voilà qu'est-ce qu'il faut qu'on voit ? Qu'on voit pas ? Et globalement les choses très graves, y'en a peu en cabinet médical, après ici on est à la montagne, donc les gens ils ont l'habitude d'arriver chez leur docteur avec des urgences"

M : "Et on est quand même pas tout à fait comme dans une ville. L'hôpital est pas très très loin mais l'hôpital n'est pas juste à côté non plus, donc des fois on se retrouve avec des situations..."

S9 : "Ce que moi je comprenais pas aussi avant, en venant de la ville, parce que pour moi quand c'est grave il faut aller directement à l'hôpital. Mais non pour eux il faut quand même qu'ils voient leur médecin. Ben en fait si vous êtes en train de mourir je comprends pas... J'ai eu une dame au téléphone qui m'a appelé elle avait un truc grave, je le savais, j'ai dit "bah faut aller à l'hôpital quoi". Eh ben elle est morte quelques jours après, elle avait un truc grave, mais elle a appelé son médecin traitant. Pour qu'on lui dise allez à l'hôpital. Mais pourquoi faut aller à l'hôpital ? Mais je peux pas s'il faut y aller... Moi ça me choque, vraiment ça me choque, parce que en cas d'urgence vitale, le docteur il va rien pouvoir faire"

M : "Ouais, mais c'est souvent les patients plus âgés, qui ont pas non plus connu le système de santé tel qu'il est maintenant... Ok, donc dire non à des rendez-vous, dire non à des patients, il y a d'autres choses qui sont compliquées ? Que tu n'aimes pas ?"

S9 : "Ouais les agressions par exemple, j'en ai eu une en novembre dernier, je l'ai très mal vécue, du coup je suis allée voir le docteur pour qu'il m'aide, il est pas venu tout de suite, du coup ça a un peu dégénéré, du coup moi après j'étais pas bien pendant plusieurs jours, donc j'ai décidé d'avoir un psy..."

M : "Une agression physique ? Verbale ?"

S9 : "Non, verbale. Que je pensais pas possible dans un cabinet de la vallée, mais qui est possible parce que bon il y en a qui sont pas tous nets non plus. Et du coup ben après ce patient, j'ai voulu ne plus jamais le voir de ma vie, parce que j'étais vraiment genre, je voulais vraiment plus le voir. Mais du coup, vu qu'on suivait son fils, on a été obligé de le voir, continuer de le croiser et du coup voilà c'était un peu compliqué de voir que le docteur a accepté de le revoir, et que moi en fait j'avais pas de..."

M : "T'as eu l'impression qu'on ne prenait pas ta défense ?"

S9 : "Ouais c'est ça. Mais maintenant ça va beaucoup mieux, j'arrive à le voir, lui parler, faire comme si tout

allait bien. Mais ça m'a marquée quoi, je m'en souviens encore, la date, le mois de novembre, mais maintenant je suis passée au-delà de ça"

M : "Et du coup tu as compris à posteriori le fait que le médecin ait continué à voir le patient ? Mais d'ailleurs le patient ou son fils ?"

S9 : "Alors son fils au début et petit à petit lui aussi, il s'est faufilé comme ça. Moi je l'avais classé en "décédé" sur l'ordinateur, pour ne plus qu'il vienne, je pensais que c'était comme ça, agression verbale, on prend plus du tout. Donc ça ça a quand même été un peu dur. Après autre chose qui est un peu dur c'est les conflits, j'ai beaucoup de mal avec le conflit, parce que j'aime pas ça, et du coup je suis des fois obligée, je me sens obligée de rentrer dans un conflit avec les patients, donc là j'y suis rentrée quelques fois ces derniers jours, et j'essaye de me dire faut que je change, parce que je peux pas être comme ça, et c'est pas mon but de rentrer en conflit avec le patient, mais je supporte très mal le manque de respect, et du coup vu qu'avant j'étais quelqu'un de réservé, et que je me laissais un peu marcher dessus, je peux enfin dire "Là stop on arrête", donc je le dis. Des fois je le dis un peu sèchement, et voilà, ça j'aimerais peut-être un peu changer."

M : "Donc sur le manque de respect et le comportement des patients ?"

S9 : "Ouais pour moi c'est intolérable, du coup si on me parle mal, si on me parle trop fort, maintenant j'arrive à remettre les gens à leur place. Mais je me dis, je suis quand même un peu rude... Mais je pense que certains ont besoin"

M : "Ouais je pense que ceux qui se permettent, je pense qu'ils ont besoin d'être recadrés un bon coup, et qu'on parle une fois, un petit peu plus fort qu'eux pour qu'ils se rendent compte qu'ils n'ont pas l'ascendant sur tout"

S9 : "Mais j'ai un peu du mal avec ça parce que j'aime pas le faire mais bon..."

M : "Mais il faut faire un choix entre se faire respecter, enfin ne pas se faire respecter, et puis accepter de temps en temps de..."

S9 : "Ouais ça c'est la partie un peu plus dure. Mais du coup, les patients, ils sont plus souples avec le docteur qu'avec la secrétaire, mais du coup moi je prends pas mal en fait du patient, et une fois qu'il est avec le docteur eh ben il est tout doux..."

M : "Le bouclier..."

S9 : "Voilà. Donc moi je suis le tampon entre les deux, un peu"

M : "OK donc ces deux difficultés là. Il y a d'autres choses ou c'est principalement ça ?"

S9 : "Euh ouais ouais, surtout ça"

M : "OK et pas vraiment d'autre chose dans tes tâches, que tu trouves embêtantes, c'est vraiment la relation, ces relations un petit peu d'agression ? Tu en as fréquemment de ces situations ?"

S9 : "Non non mais des gens qui peuvent s'énerver, j'en ai, mais pas de la à faire comme l'autre, il a fait. Non non non pas souvent quand même."

M : "Eh ben tant mieux. Bon ben ça marche. Euh ben on est allés vite, en même temps tu as eu des réponses plutôt pertinentes. Mais il y a quand même une question que j'aime bien poser à la fin. Si jamais il y a des choses qu'on pouvait faire pour améliorer ton quotidien au travail, le vécu de ton travail en général, qu'est-ce que ça pourrait être ?"

10. Retranscription de l'entretien 10

M : "Je lance juste l'enregistrement, je vous rappelle juste du coup le sujet de la thèse exactement qui est le vécu des secrétaires médicales en cabinet de médecine générale. Donc je cherche pas à aller chercher des informations spécifiques, le but c'est vraiment d'étudier un vécu donc ce sera différent en fonction de chacune, ou chacun, on a une secrétaire pas loin de ***. Donc voilà toutes les réponses seront bonnes, y'a pas de bonne ou de mauvaise réponse attendue. On y va ? Du coup est-ce que vous voulez bien commencer par me parler de votre parcours en tant que secrétaire médicale ?"

S10 : "Alors moi j'ai commencé il y a 10 ans, jusque là j'étais fonctionnaire dans une mairie, et puis la fonction publique ne me correspondait plus, donc voilà et un poste s'est libéré sur *** au cabinet des des médecins, et j'ai postulé et voilà..."

M : "Vous avez postulé et ?"

S10 : "Oui voilà exactement, sans avoir un parcours médical"

M : "Ouais bah du coup comme beaucoup des secrétaires que j'ai interviewées, souvent c'est des personnes qui sont reconverties, qui n'ont pas eu spécialement de formation"

S10 : "En fait j'étais patiente dans ce cabinet, ils me connaissaient un peu et puis voilà, j'ai vu l'annonce et voilà"

M : "OK et du coup en termes de formation comment ça s'est passé ?"

S10 : "Alors y avait une secrétaire en place quand je suis arrivée, qui partait à la retraite, et du coup j'ai passé une semaine avec elle, donc elle m'a montré un peu tous les formulaires, toutes les... Comment le service fonctionnait et puis voilà tout simplement"

S9 : "Hmmmmm. Qu'on voit tous les patients ? Non je rigole. Euh non franchement je vois pas. Je vois pas parce que je trouve que c'est déjà très bien. On empêchera jamais les gens d'être agressifs, on empêchera jamais les gens de rouspéter, c'est comme ça..."

M : "Donc rien de "faisable" en fait ?"

S9 : "Non franchement mon quotidien il est cool enfin, j'ai pas la boule au ventre d'aller au travail, je suis contente, tout va bien"

M : "Ok, bon je vais pas te chercher des noises si tu n'as rien à ajouter. On va pouvoir couper l'entretien."

M : "OK donc vraiment une semaine de compagnonnage et boom ?"

S10 : "Alors on était à l'époque, c'est donc c'est un cabinet qui était pas du tout informatisé, tous les agendas étaient papier, donc il y avait bah pas grand-chose à faire et puis quand on a déménagé on a eu aucun logiciel spécifique et il a fallu mettre en place, et je trouve que c'était sympa"

M : "OK donc c'est vous qui avez vécu la transition ?"

S10 : "Oui exactement"

M : "Ok ça marche. Et puis est-ce que les médecins pour lesquels vous travaillez vous ont demandé de vous former ou c'est vraiment euh, vraiment ?"

S10 : "Non non ils m'ont pas du tout demandé de formation spécifique"

M : "OK bon bah super. Euh et puis du coup est-ce que vous pouvez me parler un peu plus de votre métier, de votre quotidien, en tant que secrétaire médicale ? L'étendue un petit peu de vos tâches ? Votre amplitude horaire ? Une journée type au cabinet ?"

S10 : "Alors moi je fais 7h30-12h30 tous les jours, du lundi au vendredi, il y a 4 médecins au cabinet. Donc je m'occupe principalement de la prise de rendez-vous, car ça prend pas mal de temps, une grande partie de la matinée. 80% quasiment. Je m'occupe de tout ce qui est stock médical, stock administratif, je m'occupe des euh... qu'est-ce que je fais d'autre ? Je m'occupe de la compta, je m'occupe de... Après tout ce qui est stérilisation, les petits outils, médicaux en gros je pense que j'ai fait la plupart voilà..."

M : "Les prises de rendez-vous vous faites en ligne ?"

S10 : "Non, uniquement téléphonique, y'a pas de rendez-vous en ligne..."

M : "Alors votre amplitude horaire OK vous m'avez dit. Et donc comptabilité ? Quand vous dites comptabilité c'est que vous encaissez ?"

S10 : "Non j'encaisse pas mais je fais les relances avec sécu, pour les arrêts de travail, souvent il y a quelques bugs quand même, donc voilà je fais le suivi pour chaque médecin. Les relances avec euh... Je prends aussi les rendez-vous pour les patients, les rendez-vous spécialistes"

M : "Et ça c'est tout vous qui faites ? Ou c'est en partie les médecins ?"

S10 : "Voilà ils font une grande partie, parce que souvent ils demandent à ce que ce soit le médecin, mais ce que moi je peux faire je le fais"

M : "OK donc 80 % du temps globalement au téléphone, pour ensuite pour après prendre les rendez-vous pour les patients, c'est aussi une grosse tâche hein. OK donc on a dit un petit peu de compta, stérilisation du matériel, qu'est-ce que vous m'avez dit d'autre ?"

S10 : "Les commandes administratives, les commandes de tout ce qui est compresses, voilà"

M : "Ok donc vraiment ce qui est médical pur ? C'est vous qui tenez à jour le stock et qui allez vérifier directement dans les bureaux ? Parce que ça, ça prend du temps aussi"

S10 : "Oui ça prend du temps aussi"

M : "D'ailleurs je vous ai pas posé la question mais vous avez une autre activité à côté ?"

S10 : "Non non non que le secrétariat médical"

M : "Ok, et qu'est-ce que vous trouvez agréable du coup dans votre métier en général ?"

S10 : "Euh personnellement c'est un cabinet où les médecins sont super sympas, très agréables, la patiente est aussi très agréable, donc tout tout tout est fait pour aller bien quoi. Je touche du bois j'ai de la chance, j'ai vraiment des médecins qui sont euh... très attentionnés, ils sont adorables"

M : "Et de la part des patients aussi ?"

S10 : "Ouais franchement c'est très rare, je dis pas que ça arrive pas hein, comme partout, mais qu'on se fasse agresser, bon agresser c'est un grand mot, ça arrive dans l'ensemble c'est une patientèle très sympa"

M : "Et du coup ce qui vous plaît, enfin j'imagine que oui il y a l'ambiance au cabinet, l'ambiance avec les patients et les médecins ça joue beaucoup, mais est-ce que y a d'autres choses ? Ou enfin peut-être un petit peu plus profondément ce qui vous motive ?"

S10 : "Euh ben c'est le contact avec les patients, et pour certains c'est devenu des amis. C'est vrai qu'on crée des liens, souvent bah ils nous racontent un peu enfin je veux dire le problème qui les amènent"

M : "Ok, donc surtout le contact humain en fait ? Peut-être la sensation aussi de reconnaissance ? Peut-être la sensation d'avoir accompli quelque chose ? D'avoir aidé les gens ?"

S10 : "Non je pense pas, c'est pas ça qui, non..."

M : "Ok eh ben parfait donc c'est surtout ça. Est-ce que vous aimez votre métier, vous pouvez dire que vous en êtes satisfaite ?"

S10 : "Ouais tout à fait je suis contente d'aller travailler, ouais non non j'ai pas la boule au ventre avant d'aller au boulot, non ça me plaît"

M : "OK et est-ce que par contre à l'opposé est-ce que vous avez des choses que vous trouvez plus compliquées au quotidien ?"

S10 : "Euh non, sincèrement non. Y'a pas de choses qui me contrarient non, non du tout"

M : "Peut-être des situations un peu compliquées, du stress, de l'excès de travail ?"

S10 : "Euh non j'ai pas du tout de stress au travail, je suis pas du tout stressée. Après des des des patients compliqués il y en a forcément, mais ça fait partie du, c'est un tout quoi. Ça fait partie d'un package quoi. Rien de particulier non"

M : "Et quand vous dites des patients compliqués ?"

S10 : "Ben y'a toujours des patients qui sont pas contents quoi, c'est des insatisfaits de service. Enfin voilà y'a des gens qui veulent euh, qui vous disent qu'ils sont malades depuis 15 jours, et puis ils veulent un rendez-vous en urgence, ou voilà ce genre de patientèle, mais ça se gère relativement bien"

M : "OK donc vous avez je pense le tempérament pour euh..."

S10 : "Non je sais pas mais non mais je pense que... Ou alors je sais pas si c'est les patients qui sont relativement faciles. Non rien de particulier, pas de difficulté. Je pense que j'aurais pas pu rêver mieux quoi. Et puis même eux, tout ce que je fais ça leur convient..."

M : "Est-ce que vous avez des choses un petit peu aussi, euh vous faites un petit peu d'assistance médicale ? Est-ce que vous êtes un peu des fois auprès d'eux ?"

S10 : "Alors du tout, ça non"

M : "C'est vraiment 100% du secrétariat ? Ok. Et puis vous me parlez de situations d'agressivité des patients, vous en avez souvent ? Vous le gérez comment ?"

S10 : "Alors souvent non non il y en a pas souvent, après y'en a, c'est compliqué en ce moment puisqu'il y a beaucoup de patients qui recherchent des médecins traitants, donc comme ils prennent plus de nouveaux patients au cabinet, c'est toujours compliqué, c'est compliqué pour eux, de leur dire que voilà, c'est des fois des crises..."

M : "Mais ça vous affecte pas plus que ça ?"

S10 : "Non pas plus que ça, non ça m'affecte pas plus que ça"

M : "Ok ben c'est bien, il y en a pour qui c'est un peu plus compliqué, de dire non en fait, qui auraient toujours envie de satisfaire les patients, de dire oui..."

S10 : "Alors bah si je dis non c'est que voilà on peut pas faire autrement. Après moi si il y a de places, ça m'arrive de prendre des patients qui ne sont pas du cabinet, pour les soulager et puis pour les aider voilà, mais c'est exceptionnel quoi voilà, c'est vraiment un dépannage en fait, c'est pas pour un suivi permanent"

M : "OK et donc oui c'est bien clair avec eux que c'est pour dépanner"

S10 : "Ils le savent ouais. Donc ces gens là en principe ils sont contents, parce que on leur rend service. Après tout le monde n'est pas comme ça, y'a des gens quand on leur dit non ils acceptent, et il y en a d'autres pour qui c'est plus compliqué"

M : "Ouais j'imagine. OK. Et puis dans vos tâches, rien que vous trouvez difficile ?"

S10 : "Du tout non. Non non j'ai de la chance"

M : "Parce que des fois j'ai rencontré certaines secrétaires qui étaient excédées par la quantité d'appels, qui avaient du mal à gérer, qui avaient peut-être d'autres tâches à faire aussi en même temps, qui n'arrivaient pas à tout gérer"

S10 : "Oui ben ça fait partie voilà y'a des fois bah c'est vrai que je peux pas faire autre chose que le téléphone mais on récupère autrement, non ça va. Les emplois du temps, j'arrive encore bien à gérer. Et j'ai des médecins si c'est pas fait le jour même c'est pas un drame, donc tout est bien pour euh..."

M : "OK et pour ce qui est de la priorisation un petit peu des motifs, de la régulation des consultations urgentes ? Je sais que ça a quand même été un point qui est pas mal revenu, est-ce que pour vous c'est difficile à gérer ? De savoir quel patient est urgent ?"

S10 : "Alors je j'essaye de privilégier les rendez-vous urgents pour les enfants, les enfants qui ont de la fièvre en priorité, après quand moi j'ai un doute je demande au médecin, et puis il rappelle. Tout ce qui est problème

thoracique, si j'ai pas de place, voilà je le signale et puis il rappelle, ou c'est direction les urgences"

M : "Oui puisque moi j'ai toujours trouvé que c'était une tâche qui était pas facile, parce que du coup bah tout dépend le bagage médical que vous avez derrière vous, mais c'est vrai que c'est pas facile de faire de la régulation médicale au téléphone, de savoir ce qui est urgent, savoir démêler les patients qui ne vont pas dire beaucoup alors que c'est urgent..."

S10 : "Oui tout à fait. Après avec le temps on arrive à connaître les patients qui minimisent, et ceux qui appellent toutes les semaines parce qu'ils ont euh... Alors je dis pas que ces gens là ça peut pas lui arriver un problème, mais voilà, enfin c'est vrai qu'avec le temps j'arrive à connaître. Si j'ai un patient qui me dit "j'ai une douleur thoracique" alors qu'il consulte jamais, la je... Mais oui dans l'ensemble, je touche du bois pour l'instant ça s'est toujours bien déroulé"

M : "Après c'est bien aussi de savoir entre guillemets ses limites, et dire bon bah là-dessus quand j'ai un doute ou que je sais pas gérer, je transfère au médecin"

S10 : "Oui quand j'ai un doute c'est le médecin qui rappelle derrière"

M : "Oui est-ce que vous avez eu des lignes directives un petit peu ? Les fameux motifs urgents ? Car la on a parlé des douleurs thoraciques, des enfants malades, est-ce qu'il y a d'autres choses ou les médecins vous ont dit "ça ça doit te faire tilt ?" ça doit-être urgent, ou c'est principalement enfants malades ?"

S10 : "Pas spécialement, après voilà tout ce qui est un peu des symptômes, on va dire qui sont pas classiques quoi, t'as des douleurs de... fin je sais pas ça me vient pas là tout de suite, mais dès que ça sort un peu du commun, la ligne classique, moi je suis franche j'hésite pas à leur poser la question"

M : "Ok d'accord mais du coup votre façon de gérer c'est plus votre expérience personnelle votre bagage est pas forcément les directives qu'on vous a données en disant : pour ça tu appelles, pour ça tu donnes en urgence"

S10 : "Non non"

M : "OK bon bah écoutez je sens qu'il n'y a pas tant de difficultés au quotidien donc on va pas plus creuser que ça. Et puis au niveau relationnel, donc pas d'expérience qui a été trop compliquée, pas de patients qui ait été agressif verbalement ou physiquement, pas de chose qui vous a marqué en 10 ans ?"

S10 : "Non. J'avoue que..."

M : "Ben après je pense que c'est fonction du caractère de la secrétaire, l'éducation des patients auprès des médecins aussi, la patientèle, la population quand même. Ok bon bah écoutez tant mieux..."

S10 : "Ouais non la patientèle est vraiment sympa"

M : "Bon je voulais vous poser la question de comment vous viviez votre travail, mais je pense que..."

S10 : "Je le vis relativement bien"

M : "Et puis le fait de pas travailler l'après-midi c'est pas un frein ?"

S10 : "Non non les patients savent que pour les urgences, ils appellent le matin. Alors l'après-midi je dis pas qu'ils ont pas d'appel, mais ça reste vraiment les urgences quoi. Ils le savent, y'a une grande affiche dans la salle d'attente, donc ils sont au courant du système de fonctionnement du cabinet et ils le respectent plutôt bien, dans l'ensemble ça se passe relativement bien"

M : "OK eh ben tant mieux pareil, je pense que vous avez une patientèle qui est plutôt bien éduquée..."

S10 : "Ouais c'est chouette"

M : "OK et ben écoutez parfait. Du coup ça aura été un peu plus rapidement que prévu. Simplement une question que j'aime bien poser à la fin, je pense que vous allez pas avoir tant de choses que ça me dire, mais si jamais on pouvait améliorer un petit peu votre quotidien du coup, dans votre quotidien de secrétaire médicale, qu'est-ce que ça pourrait-être ?"

S10 : "Alors c'est une des questions que mes médecins m'ont posées mais franchement..."

M : "Vous avez rien répondu du tout ? Rien du tout ?"

S10 "Non non non parce ce que tout me va en fait"

M : "Ok donc rien de trop négatif en fait, que du positif ?"

S10 : "Non du tout. Ils m'ont posé cette question c'est vrai mais..."

M : "Bon pareil ça c'est un point positif, vous avez des entretiens réguliers, ils vous posent la question ?"

S10 : "Ah ouais ouais, alors eux dans le fonctionnement du cabinet, ils ont des réunions trimestrielles. Donc ils font le point, on fait le point, ils me posent des questions aussi sur ce qui va ce qui va pas mais non franchement, j'ai pas, non..."

M : "Ok ben parfait. Si y'a pas d'amélioration très bien. Vous allez faire..."

S10 : "Je vois pas... Après à améliorer y'a toujours peut-être des choses à améliorer..."

M : "Et ça pourrait être quoi par exemple ?"

S10 : "Ben après c'est plus au niveau des patients. Y'a certaines choses que je pourrais faire mais là moi, je fais ce que je pense le mieux..."

M "Après ben vous vous plaisez, et puis vous avez je pense cette sensation d'accomplissement, vous aimez votre travail, vous le vivez bien..."

S10 : "Franchement oui"

M : "Ok, ben écoutez parfait, je vais pas aller vous chercher des noises si jamais euh..."

S10 : "Non non ben ça se passe bien, dans les deux sens je pense"

M : "Ok eh ben super. Tant mieux. C'est que vous êtes bien dans votre travail, et tout le monde n'est pas obligé d'avoir des choses qui ne vont pas"

S10 : "J'avoue que j'ai tellement mal vécu mais 20 ans dans la fonction publique, je me rends compte que j'étais pas bien avant et que là c'est vraiment eh, je suis bien dans ce que je fais"

M : "Ok, eh ben parfait, je vais pas vous blâmer d'avoir ça à répondre"

Références bibliographiques

1.

Huntzinger C.

Étude des difficultés ressenties par les secrétaires médicales dans le processus de tri des motifs urgents de consultation chez l'adulte en cabinet de médecine générale
[Thèse d'exercice]. [France]: Université de Caen Normandie; 2020.

2.

Ginoux S.

La petite histoire du secrétariat.

Disponible sur: <https://www.secretaire-inc.com/article/3474/la-petite-histoire-du-secretariat>

3.

Haut Conseil de l'Égalité

Repères chronologiques - Haut Conseil à l'Égalité entre les femmes et les hommes

Disponible sur: <https://www.haut-conseil-egalite.gouv.fr/pied-de-page/ressources/reperes-chronologiques/>

4.

Gouvernement.fr

Jules Ferry rend l'enseignement primaire obligatoire.

Disponible sur: <https://www.gouvernement.fr/partage/10037-jules-ferry-rendait-l-enseignement-primaire-obligatoire>

5.

Légifrance

Arrêté du 22 octobre 2012 relatif au titre professionnel de secrétaire assistant(e) médico-social(e) modifiant l'arrêté du 27 décembre 2004 modifié relatif au titre professionnel de secrétaire assistant(e) spécialisé(e) médico-social(e) - Légifrance

Disponible sur: <https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000026562366>

6.

Lestapis-Auroux S de.

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

[Thèse d'exercice]. [France]

7.

Ministère des Solidarités et de la Santé

DGOS-FLYER-HD-secretaire_med-2.pdf [Internet].

Disponible sur: https://solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/DGOS-FLYER-HD-secretaire_med-2.pdf?TSPD_101_R0=087dc22938ab2000d7c5a28231287cbb60763d2567d680ba8fc910a1b044ba2f1a2d2530e776cd708e0cd7d25143000d73a38c35c095c88d5c5c6d92f6ebf3078c299dd93c2a3bb8ca0c3bfa4de6614fdccb2511816f3d54a0d59dbe5ec331a

8.

Singla C.

Etat des lieux du syndrome d'épuisement professionnel chez les secrétaires médicales physiques des cabinets libéraux de médecine générale en Midi-Pyrénées de mai 2018 à novembre 2018 [Thèse d'exercice]. [France]: Université Paul Sabatier (Toulouse). Faculté des sciences médicales Ranguel; 2019.

9.

Centre National d'Éducation à Distance

Secrétaire médicale et médico-sociale (S2MS) [Internet].

Disponible sur: <https://www.cned.fr/qualifications-professionnelles/secretaire-medicale-et-medico-sociale-s2ms>

10.

Faure Y.

Triage par la secrétaire médicale des recours urgents et non programmés en médecine générale : étude des déterminants de l'obtention d'un rendez-vous pour le jour même [Thèse d'exercice]. [France]: Université de Rouen Normandie; 2012.

11.

Eisner M, Britten N.

What do general practice receptionists think and feel about their work?

Br J Gen Pract J R Coll Gen Pract.

févr 1999;49(439):103-6.

12.

Gravier M.

Choix des médecins généralistes en matière de secrétariat médical

[Thèse d'exercice]. [Lyon, France]: Université Claude Bernard; 2018.

13.

Direction de la Recherche, des Etudes, de l'Evaluation et des Statistiques

Un médecin généraliste sur six assure lui-même son secrétariat en 2022 | Direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques [Internet]

Disponible sur: <https://drees.solidarites-sante.gouv.fr/publications/etudes-et-resultats/un-medecin-generaliste-sur-six-assure-lui-meme-son-secretariat-en>

14.

Boulday-Derouet A.

Impact d'une formation continue de secrétaires médicales à la gestion des appels de soins urgents ou non programmés: étude qualitative auprès de 18 secrétaires médicales formées en Mayenne en 2013

[Thèse d'exercice]. Université d'Angers; 2017

15.

Chotard C.

Place et vécu des secrétaires médicales en cabinet de médecine générale à travers leurs interactions avec les usagers et les médecins

[Thèse d'exercice]. [Lyon, France]: Université Claude Bernard; 2017.

16.

Oudin E.

Attentes et vécu du patient vis-à-vis du secrétariat du cabinet de médecine générale lors de la prise de rendez-vous

[Thèse d'exercice]. [Lyon, France]: Université Claude Bernard; 2017.

17.

La Roche Saint-André-Abts M de.

Satisfaction des secrétaires en médecine générale de travailler avec la prise de rendez-vous par internet: questionnaire

[Thèse d'exercice]. Université de Lille; 2023

18.

Fandre B.

La prise en charge par les secrétaires médicaux des demandes formulées par les patients hors prise de rendez-vous.

[Thèse d'exercice]. [France]: Université de Rouen Normandie; 2017.

Table des matières

INTRODUCTION	26
I. LE METIER DE SECRETAIRE MEDICALE	26
1. HISTORIQUE	26
2. CONTEXTE ACTUEL	27
II. LES SECRETAIRES ET LEUR FORMATION	27
III. CHOIX DES MEDECINS GENERALISTES EN TERMES DE SECRETARIAT	28
IV. OBJECTIF DE L'ETUDE	29
MATERIEL ET METHODES	30
I. TYPE D'ETUDE	30
II. POPULATION ETUDIEE	30
1. CRITERE D'INCLUSION	30
2. RECRUTEMENT DES SECRETAIRES MEDICALES	30
III. VARIABLES ETUDIEES	31
1. GUIDE DES ENTRETIENS	31
2. ÉVOLUTION DU GUIDE DES ENTRETIENS	32
IV. RECUEIL DES DONNEES	32
V. ANALYSE DES DONNEES	32
1. RETRANSCRIPTION DES ENTRETIENS	32
2. ÉTIQUETAGE, PROPRIETES ET EMERGENCE DES CATEGORIES	33
VI. ASPECTS ETHIQUES ET REGLEMENTAIRES	33
RESULTATS	35
I. LES ENTRETIENS	35
II. CARACTERISTIQUES DE LA POPULATION INTERROGEE	35
III. DETAIL DES CATEGORIES ET PROPRIETES PAR ENTRETIEN	35
1. RESULTATS DE L'ENTRETIEN 1	35
2. RESULTATS DE L'ENTRETIEN 2	52
3. RESULTATS DE L'ENTRETIEN 3	62
4. RESULTATS DE L'ENTRETIEN 4	73
5. RESULTATS DE L'ENTRETIEN 5	86
6. RESULTATS DE L'ENTRETIEN 6	95
7. RESULTATS DE L'ENTRETIEN 7	104
8. RESULTATS DE L'ENTRETIEN 8	119
9. RESULTATS DE L'ENTRETIEN 9	137
10. RESULTATS DE L'ENTRETIEN 10	151
IV. RESULTATS PRINCIPAUX	159
DISCUSSION	161
I. CONFRONTATION AUX DONNEES DE LA LITTERATURE	161
1. LA FORMATION DE SECRETAIRE MEDICALE	161
2. LA RELATION SECRETAIRE / PATIENTS	161

3.	LE VECU DU METIER DE SECRETAIRE MEDICALE.....	161
II.	FORCES ET LIMITES.....	162
1.	POPULATION ETUDIEE.....	162
2.	QUALITE DES ENTRETIENS.....	162
3.	ANALYSE DES DONNEES.....	163
III.	PERSPECTIVES.....	163
1.	PERSPECTIVES CONCERNANT LE SECRETARIAT.....	163
2.	PERSPECTIVES CONCERNANT LA RELATION AUX PATIENTS.....	164
3.	PERSPECTIVES CONCERNANT LES RELATIONS D'EQUIPE.....	164
4.	PERSPECTIVES CONCERNANT LA FORMATION.....	165
IV.	REDEFINITION DU METIER DE SECRETAIRE MEDICALE.....	165

CONCLUSION.....	167
------------------------	------------

ANNEXES.....	168
---------------------	------------

I.	GUIDE DE L'ENTRETIEN.....	168
II.	DECLARATION DE LA CNIL.....	169
III.	RETRANSCRIPTION DES ENTRETIENS.....	170
1.	RETRANSCRIPTION DE L'ENTRETIEN 1.....	170
2.	RETRANSCRIPTION DE L'ENTRETIEN 2.....	178
3.	RETRANSCRIPTION DE L'ENTRETIEN 3.....	182
4.	RETRANSCRIPTION DE L'ENTRETIEN 4.....	187
5.	RETRANSCRIPTION DE L'ENTRETIEN 5.....	193
6.	RETRANSCRIPTION DE L'ENTRETIEN 6.....	197
7.	RETRANSCRIPTION DE L'ENTRETIEN 7.....	202
8.	RETRANSCRIPTION DE L'ENTRETIEN 8.....	207
9.	RETRANSCRIPTION DE L'ENTRETIEN 9.....	213
10.	RETRANSCRIPTION DE L'ENTRETIEN 10.....	218

REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES.....	222
---	------------

RÉSUMÉ

Nom – Prénom : BLAMPEY Marie

Thèse soutenue le : 04 juin 2024

Titre de la thèse : **Vécu des secrétaires médicales en cabinet de médecine générale**

Résumé :

Introduction : Les secrétaires médicales ont un rôle crucial, et sont de plus en plus indispensables au sein des cabinets de médecine générale. Comment vivent-elles leur métier ? Quels sont les facteurs qui impactent leur qualité de vie au travail ?

Méthode : Une étude qualitative a été réalisée par l'intermédiaire d'entretiens semi-dirigés menés grâce à un guide d'entretien dédié. L'analyse des données a été réalisée entièrement manuellement, par une approche interprétative phénoménologique, entretien par entretien, jusqu'à suffisance des données.

Résultats : Au total, 10 entretiens présentiels ont été réalisés auprès de secrétaires médicales exerçant en cabinet de médecine générale. Un modèle explicatif a été réalisé à l'issue de chaque entretien, afin de représenter le vécu de chacune des secrétaires interrogées. Après analyse des données, l'ensemble des propriétés issues de l'exploitation des entretiens a pu être ordonné en 12 catégories : « accéder au savoir » ; « altruisme / soutien au patient » ; « attraits du métier » ; « bien vivre son travail » ; « compétences professionnelles » ; « devoir / avoir besoin de travailler » ; « difficultés du métier » ; « difficultés relationnelles avec les patients » ; « professionnalisme » ; « progresser » ; « qualités personnelles » ; « répercussions personnelles négatives » ; « travailler en équipe ». Un modèle explicatif global a été réalisé afin de regrouper et synthétiser les résultats des entretiens des 10 secrétaires interrogées.

Conclusion : Les secrétaires médicales sont confrontées quotidiennement à de nombreuses difficultés, notamment la gestion des appels téléphoniques et les rapports parfois complexes avec les patients. Malgré tout, elles expriment généralement une satisfaction à l'égard de leur travail, rendu riche par sa diversité et les relations humaines qu'il implique. Ainsi, il est crucial d'explorer les perspectives pouvant atténuer ces dites difficultés, et ainsi, améliorer leur qualité de vie au travail.

Mots-clés : vécu – secrétaire médicale – médecine générale – étude qualitative