



<http://portaildoc.univ-lyon1.fr>

Creative commons : Paternité - Pas d'Utilisation Commerciale -  
Pas de Modification 2.0 France (CC BY-NC-ND 2.0)



<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.0/fr>

Université Claude Bernard  Lyon 1

UFR de MEDECINE LYON-EST

---

**ANNEE 2017 N°384**

**ATTENTES ET VECU DU PATIENT VIS-A-VIS DU SECRETARIAT  
DU CABINET DE MEDECINE GENERALE LORS DE LA PRISE DE  
RENDEZ-VOUS**

**THESE D'EXERCICE EN MEDECINE**

Présentée à l'Université Claude Bernard Lyon 1  
Et soutenue publiquement le **28 novembre 2017**  
En vue d'obtenir le titre de Docteur en Médecine

Par

**LOUDIN épouse TOURNIER Erika**  
**Née le 17 Août 1990 à Besançon (25)**

Sous la direction du **Docteur PIGACHE Christophe**

**ANNEE 2017 N°384**

**ATTENTES ET VECU DU PATIENT VIS-A-VIS DU SECRETARIAT  
DU CABINET DE MEDECINE GENERALE LORS DE LA PRISE DE  
RENDEZ-VOUS**

**THESE D'EXERCICE EN MEDECINE**

Présentée à l'Université Claude Bernard Lyon 1  
Et soutenue publiquement le **28 novembre 2017**  
En vue d'obtenir le titre de Docteur en Médecine

Par

**LOUDIN épouse TOURNIER Erika**  
**Née le 17 Août 1990 à Besançon (25)**

Sous la direction du **Docteur PIGACHE Christophe**

## **UNIVERSITE CLAUDE BERNARD – LYON 1**

Président	Frédéric FLEURY
Président du Comité de Coordination des Etudes Médicales	Pierre COCHAT
Directrice Générale des Services	Dominique MARCHAND
<b><u>Secteur Santé</u></b>	
UFR de Médecine Lyon Est	Doyen : Gilles RODE
UFR de Médecine Lyon Sud- Charles Mérieux	Doyen : Carole BURILLON
Institut des Sciences Pharmaceutiques Et Biologiques (ISPB)	Directrice : Christine VINCIGUERRA
UFR d'Odontologie	Directeur : Denis BOURGEOIS
Institut des Sciences et Techniques De Réadaptation (ISTR)	Directeur : Xavier PERROT
Département de Biologie Humaine	Directrice : Anne-Marie SCHOTT
<b><u>Secteur Sciences et Technologie</u></b>	
UFR de Sciences et Technologies	Directeur : Fabien de MARCHI
UFR de Sciences et Techniques des Activités Physiques et Sportives (STAPS)	Directeur : Yannick VANPOULLE
Polytech Lyon	Directeur : Emmanuel PERRIN
I.U.T.	Directeur : Christophe VITON
Institut des Sciences Financières Et Assurances (ISFA)	Directeur : Nicolas LEBOISNE
Observatoire de Lyon	Directrice : Isabelle DANIEL
Ecole Supérieure du Professorat Et de l'Education (ESPE)	Directeur : Alain MOUGNIOTTE

## Faculté de Médecine Lyon Est

### Liste des enseignants 2017/2018

#### Professeurs des Universités – Praticiens Hospitaliers Classe exceptionnelle Echelon 2

Blay	Jean-Yves	Cancérologie ; radiothérapie
Borson-Chazot	Françoise	Endocrinologie, diabète et maladies métaboliques ; gynécologie médicale
Cochat	Pierre	Pédiatrie
Etienne	Jérôme	Bactériologie-virologie ; hygiène hospitalière
Guérin	Claude	Réanimation ; médecine d'urgence
Guérin	Jean-François	Biologie et médecine du développement et de la reproduction ; gynécologie médicale
Mornex	Jean-François	Pneumologie ; addictologie
Nighoghossian	Norbert	Neurologie
Ovize	Michel	Physiologie
Ponchon	Thierry	Gastroentérologie ; hépatologie ; addictologie
Revel	Didier	Radiologie et imagerie médicale
Rivoire	Michel	Cancérologie ; radiothérapie
Rudigoz	René-Charles	Gynécologie-obstétrique ; gynécologie médicale
Thivolet-Bejui	Françoise	Anatomie et cytologie pathologiques
Vandenesch	François	Bactériologie-virologie ; hygiène hospitalière

#### Professeurs des Universités – Praticiens Hospitaliers Classe exceptionnelle Echelon 1

Breton	Pierre	Chirurgie maxillo-faciale et stomatologie
Chassard	Dominique	Anesthésiologie-réanimation ; médecine d'urgence
Claris	Olivier	Pédiatrie
Colin	Cyrille	Epidémiologie, économie de la santé et prévention
D'Amato	Thierry	Psychiatrie d'adultes ; addictologie
Delahaye	François	Cardiologie
Denis	Philippe	Ophthalmologie
Disant	François	Oto-rhino-laryngologie
Douek	Philippe	Radiologie et imagerie médicale
Ducerf	Christian	Chirurgie digestive
Finet	Gérard	Cardiologie
Gaucherand	Pascal	Gynécologie-obstétrique ; gynécologie médicale
Herzberg	Guillaume	Chirurgie orthopédique et traumatologique
Honorat	Jérôme	Neurologie
Lachaux	Alain	Pédiatrie
Lehot	Jean-Jacques	Anesthésiologie-réanimation ; médecine d'urgence
Lermusiaux	Patrick	Chirurgie thoracique et cardiovasculaire
Lina	Bruno	Bactériologie-virologie ; hygiène hospitalière
Martin	Xavier	Urologie
Mellier	Georges	Gynécologie-obstétrique ; gynécologie médicale
Mertens	Patrick	Anatomie
Miossec	Pierre	Immunologie
Morel	Yves	Biochimie et biologie moléculaire

Moulin	Philippe	Nutrition
Négrier	Claude	Hématologie ; transfusion
Négrier	Sylvie	Cancérologie ; radiothérapie
Neyret	Philippe	Chirurgie orthopédique et traumatologique
Ninet	Jean	Chirurgie thoracique et cardiovasculaire
Obadia	Jean-François	Chirurgie thoracique et cardiovasculaire
Rode	Gilles	Médecine physique et de réadaptation
Terra	Jean-Louis	Psychiatrie d'adultes ; addictologie
Zoulim	Fabien	Gastroentérologie ; hépatologie ; addictologie

### **Professeurs des Universités – Praticiens Hospitaliers** **Première classe**

Ader	Florence	Maladies infectieuses ; maladies tropicales
André-Fouet	Xavier	Cardiologie
Argaud	Laurent	Réanimation ; médecine d'urgence
Aubrun	Frédéric	Anesthésiologie-réanimation ; médecine d'urgence
Badet	Lionel	Urologie
Barth	Xavier	Chirurgie générale
Bessereau	Jean-Louis	Biologie cellulaire
Berthezene	Yves	Radiologie et imagerie médicale
Bertrand	Yves	Pédiatrie
Boillot	Olivier	Chirurgie digestive
Braye	Fabienne	Chirurgie plastique, reconstructrice et esthétique ; brûlologie
Chevalier	Philippe	Cardiologie
Colombel	Marc	Urologie
Cottin	Vincent	Pneumologie ; addictologie
Cotton	François	Radiologie et imagerie médicale
Devouassoux	Mojgan	Anatomie et cytologie pathologiques
Di Fillipo	Sylvie	Cardiologie
Dumontet	Charles	Hématologie ; transfusion
Dumortier	Jérôme	Gastroentérologie ; hépatologie ; addictologie
Durieu	Isabelle	Médecine interne ; gériatrie et biologie du vieillissement ; médecine générale ; addictologie
Ederly	Charles Patrick	Génétique
Fauvel	Jean-Pierre	Thérapeutique ; médecine d'urgence ; addictologie
Guenot	Marc	Neurochirurgie
Gueyffier	François	Pharmacologie fondamentale ; pharmacologie clinique ; addictologie
Guibaud	Laurent	Radiologie et imagerie médicale
Javouhey	Etienne	Pédiatrie
Juillard	Laurent	Néphrologie
Jullien	Denis	Dermato-vénéréologie
Kodjikian	Laurent	Ophthalmologie
Krolak Salmon	Pierre	Médecine interne ; gériatrie et biologie du vieillissement ; médecine générale ; addictologie
Lejeune	Hervé	Biologie et médecine du développement et de la reproduction ; gynécologie médicale
Mabrut	Jean-Yves	Chirurgie générale
Merle	Philippe	Gastroentérologie ; hépatologie ; addictologie
Mion	François	Physiologie
Morelon	Emmanuel	Néphrologie

Mure	Pierre-Yves	Chirurgie infantile
Nicolino	Marc	Pédiatrie
Picot	Stéphane	Parasitologie et mycologie
Raverot	Gérald	Endocrinologie, diabète et maladies métaboliques ; gynécologie médicale
Rouvière	Olivier	Radiologie et imagerie médicale
Roy	Pascal	Biostatistiques, informatique médicale et technologies de communication
Saoud	Mohamed	Psychiatrie d'adultes
Schaeffer	Laurent	Biologie cellulaire
Scheiber	Christian	Biophysique et médecine nucléaire
Schott-Pethelaz	Anne-Marie	Epidémiologie, économie de la santé et prévention
Tilikete	Caroline	Physiologie
Truy	Eric	Oto-rhino-laryngologie
Turjman	Francis	Radiologie et imagerie médicale
Vanhems	Philippe	Epidémiologie, économie de la santé et prévention
Vukusic	Sandra	Neurologie

### **Professeurs des Universités – Praticiens Hospitaliers Seconde Classe**

Bacchetta	Justine	Pédiatrie
Boussel	Loïc	Radiologie et imagerie médicale
Calender	Alain	Génétique
Chapurlat	Roland	Rhumatologie
Charbotel	Barbara	Médecine et santé au travail
Chêne	Gautier	Gynécologie-obstétrique ; gynécologie médicale
Collardeau Frachon	Sophie	Anatomie et cytologie pathologiques
Crouzet	Sébastien	Urologie
Cucherat	Michel	Pharmacologie fondamentale ; pharmacologie clinique ; addictologie
Dargaud	Yesim	Hématologie ; transfusion
David	Jean-Stéphane	Anesthésiologie-réanimation ; médecine d'urgence
Di Rocco	Federico	Neurochirurgie
Dubernard	Gil	Gynécologie-obstétrique ; gynécologie médicale
Dubourg	Laurence	Physiologie
Ducray	François	Neurologie
Fanton	Laurent	Médecine légale
Fellahi	Jean-Luc	Anesthésiologie-réanimation ; médecine d'urgence
Ferry	Tristan	Maladies infectieuses ; maladies tropicales
Fourneret	Pierre	Pédopsychiatrie ; addictologie
Gillet	Yves	Pédiatrie
Girard	Nicolas	Pneumologie
Gleizal	Arnaud	Chirurgie maxillo-faciale et stomatologie
Henaine	Roland	Chirurgie thoracique et cardiovasculaire
Hot	Arnaud	Médecine interne
Huissoud	Cyril	Gynécologie-obstétrique ; gynécologie médicale
Jacquín-Courtois	Sophie	Médecine physique et de réadaptation
Janier	Marc	Biophysique et médecine nucléaire
Lesurtel	Mickaël	Chirurgie générale
Levrero	Massimo	Gastroentérologie ; hépatologie ; addictologie

Maucort Boulch	Delphin	Biostatistiques, informatique médicale et technologies de communication
Michel	Philippe	Epidémiologie, économie de la santé et prévention
Million	Antoine	Chirurgie vasculaire ; médecine vasculaire
Monneuse	Olivier	Chirurgie générale
Nataf	Serge	Cytologie et histologie
Peretti	Noël	Nutrition
Pignat	Jean-Christian	Oto-rhino-laryngologie
Poncet	Gilles	Chirurgie générale
Poulet	Emmanuel	Psychiatrie d'adultes ; addictologie
Ray-Coquard	Isabelle	Cancérologie ; radiothérapie
Rheims	Sylvain	Neurologie
Richard	Jean-Christophe	Réanimation ; médecine d'urgence
Rimmele	Thomas	Anesthésiologie-réanimation ; médecine d'urgence
Robert	Maud	Chirurgie digestive
Rossetti	Yves	Physiologie
Souquet	Jean-Christophe	Gastroentérologie ; hépatologie ; addictologie
Thaunat	Olivier	Néphrologie
Thibault	Hélène	Physiologie
Wattel	Eric	Hématologie ; transfusion

### **Professeur des Universités - Médecine Générale**

Flori	Marie
Leztriliart	Laurent
Moreau	Alain
Zerbib	Yves

### **Professeurs associés de Médecine Générale**

Lainé	Xavier
-------	--------

### **Professeurs émérites**

Baulieux	Jacques	Cardiologie
Beziat	Jean-Luc	Chirurgie maxillo-faciale et stomatologie
Chayvialle	Jean-Alain	Gastroentérologie ; hépatologie ; addictologie
Cordier	Jean-François	Pneumologie ; addictologie
Daligand	Liliane	Médecine légale et droit de la santé
Droz	Jean-Pierre	Cancérologie ; radiothérapie
Floret	Daniel	Pédiatrie
Gharib	Claude	Physiologie
Gouillat	Christian	Chirurgie digestive
Mauguière	François	Neurologie
Michallet	Mauricette	Hématologie ; transfusion
Neidhardt	Jean-Pierre	Anatomie
Petit	Paul	Anesthésiologie-réanimation ; médecine d'urgence
Sindou	Marc	Neurochirurgie
Touraine	Jean-Louis	Néphrologie
Trepo	Christian	Gastroentérologie ; hépatologie ; addictologie
Trouillas	Jacqueline	Cytologie et histologie
Viale	Jean-Paul	Réanimation ; médecine d'urgence

## Maîtres de Conférence – Praticiens Hospitaliers Hors classe

Benchab	Mehdi	Biologie et médecine du développement et de la reproduction ; gynécologie médicale
Bringuiet	Pierre-Paul	Cytologie et histologie
Chalabreysse	Lara	Anatomie et cytologie pathologiques
Germain	Michèle	Physiologie
Jarraud	Sophie	Bactériologie-virologie ; hygiène hospitalière
Le Bars	Didier	Biophysique et médecine nucléaire
Normand	Jean-Claude	Médecine et santé au travail
Persat	Florence	Parasitologie et mycologie
Piaton	Eric	Cytologie et histologie
Sappey-Marinié	Dominique	Biophysique et médecine nucléaire
Streichenberger	Nathalie	Anatomie et cytologie pathologiques
Tardy Guidollet	Véronique	Biochimie et biologie moléculaire

## Maîtres de Conférence – Praticiens Hospitaliers Première classe

Bontemps	Laurence	Biophysique et médecine nucléaire
Charrière	Sybil	Nutrition
Confavreux	Cyrille	Rhumatologie
Cozon	Grégoire	Immunologie
Escuret	Vanessa	Bactériologie-virologie ; hygiène hospitalière
Hervieu	Valérie	Anatomie et cytologie pathologiques
Kolopp-Sarda	Marie Nathalie	Immunologie
Lesca	Gaëtan	Génétique
Lukaszewicz	Anne-Claire	Anesthésiologie-réanimation ; médecine d'urgence
Meyronet	David	Anatomie et cytologie pathologiques
Phan	Alice	Dermato-vénéréologie
Pina-Jomir	Géraldine	Biophysique et médecine nucléaire
Ploton	Ingrid	Biochimie et biologie moléculaire
Rabilloud	Muriel	Biostatistiques, informatique médicale et technologies communication
Roman	Sabine	Physiologie
Schluth-Bolard	Caroline	Génétique
Tristan	Anne	Bactériologie-virologie ; hygiène hospitalière
Venet	Fabienne	Immunologie
Vlaeminck-Guillem	Virginie	Biochimie et biologie moléculaire

## Maîtres de Conférences – Praticiens Hospitaliers Seconde classe

Bouchiat Sarabi	Coralie	Bactériologie-virologie ; hygiène hospitalière
Casalegno	Jean-Sébastien	Bactériologie-virologie ; hygiène hospitalière
Cour	Martin	Réanimation ; médecine d'urgence
Coutant	Frédéric	Immunologie
Curie	Aurore	Pédiatrie
Duclos	Antoine	Epidémiologie, économie de la santé et prévention
Josset	Laurence	Bactériologie-virologie ; hygiène hospitalière
Lemoine	Sandrine	Physiologie

Marignier	Romain	Neurologie
Menotti	Jean	Parasitologie et mycologie
Simonet	Thomas	Biologie cellulaire
Vasiljevic	Alexandre	Anatomie et cytologie pathologiques

**Maîtres de Conférences associés de Médecine Générale**

Farge	Thierry
Pigache	Christophe
De Fréminville	Humbert

## **Le Serment d'Hippocrate**

Je promets et je jure d'être fidèle aux lois de l'honneur et de la probité dans l'exercice de la Médecine.

Je respecterai toutes les personnes, leur autonomie et leur volonté, sans discrimination.

J'interviendrai pour les protéger si elles sont vulnérables ou menacées dans leur intégrité ou leur dignité. Même sous la contrainte, je ne ferai pas usage de mes connaissances contre les lois de l'humanité.

J'informerai les patients des décisions envisagées, de leurs raisons et de leurs conséquences. Je ne tromperai jamais leur confiance.

Je donnerai mes soins à l'indigent et je n'exigerai pas un salaire au dessus de mon travail.

Admis dans l'intimité des personnes, je tairai les secrets qui me seront confiés et ma conduite ne servira pas à corrompre les mœurs.

Je ferai tout pour soulager les souffrances. Je ne prolongerai pas abusivement la vie ni ne provoquerai délibérément la mort.

Je préserverai l'indépendance nécessaire et je n'entreprendrai rien qui dépasse mes compétences. Je perfectionnerai mes connaissances pour assurer au mieux ma mission.

Que les hommes m'accordent leur estime si je suis fidèle à mes promesses. Que je sois couvert d'opprobre et méprisé si j'y manque.

## REMERCIEMENTS

**Au président du jury,**

**Monsieur le Professeur ZERBIB Yves,**

Merci de me faire l'honneur de présider ce jury de thèse, d'avoir porté de l'intérêt à mon sujet et pour vos conseils pour la soutenance.

**Aux membres du jury,**

**Monsieur le Professeur BERGERET Alain,**

Merci de me faire l'honneur de participer à ce jury de thèse et d'avoir porté de l'attention à ce sujet.

**Monsieur le Professeur LAINE Xavier,**

Merci de me faire l'honneur de participer à ce jury de thèse et de vous être intéressé à ce travail.

**Monsieur le Docteur PIGACHE Christophe,**

Je vous remercie de m'avoir accompagnée tout au long de cette thèse, de m'avoir apporté vos conseils pour ce travail et de m'avoir fait découvrir la recherche qualitative. Merci également pour l'organisation et le déroulement des focus group dans lesquels vous vous êtes beaucoup impliqué.

**A tous les participants de cette thèse,**

Merci de votre participation et d'avoir partagé votre vécu avec moi. Merci d'avoir rendu possible ce travail.

**A Camille,**

Merci de m'avoir accompagnée dans cette aventure. Merci pour ce travail en binôme, et pour tes relectures.

*A la mémoire de mon père,*

*A Jérémy, Jules et toi qui sera bientôt là,  
Merci d'illuminer ma vie chaque jour, vous êtes mes meilleurs soutiens, vous êtes ma force,  
Je vous aime,*

*A mes grands-parents et mes oncles et tantes,  
Merci d'avoir toujours été là pour moi,*

*A tous mes amis et particulièrement à Cécile, Alex et Estelle,  
Merci d'avoir rendu cet internat plus agréable !*

# Sommaire

<b>I. INTRODUCTION</b> .....	17
<b>A. Etat des lieux des secrétariats de médecine générale</b> .....	17
<b>B. Recherches bibliographiques</b> .....	18
<b>C. Problématique</b> .....	20
<b>D. Objectif du travail</b> .....	21
<b>II. MATERIEL ET METHODES</b> .....	22
<b>A. Bibliographie</b> .....	22
<b>B. Type d'étude</b> .....	22
<b>C. Recueil des données</b> .....	23
1. Guide d'entretien .....	23
2. Recrutement des participants .....	26
<i>a. Type de groupe</i> .....	26
<i>b. Caractéristiques des groupes</i> .....	26
<i>c. Formation des groupes</i> .....	27
<i>d. Nombre et taille des groupes</i> .....	27
3. Déroulement des focus group .....	28
<i>a. Accueil</i> .....	28
<i>b. Enregistrement</i> .....	28
<i>c. Animation</i> .....	29
<b>D. Retranscription des focus group</b> .....	29
<b>E. Analyse des focus group</b> .....	30
<b>III. RESULTATS</b> .....	32
<b>A. Caractéristiques des participants</b> .....	32

<b>B. Caractéristiques des focus group</b> .....	34
<b>C. Analyse des focus group</b> .....	34
<b>1. La relation du patient avec la secrétaire du médecin généraliste</b> .....	34
1.1. <i>Eléments qui permettent une bonne relation avec la secrétaire</i> .....	34
1.1.1. Beaucoup de patients n'ont que de bons souvenirs de prise en charge par une secrétaire .....	34
1.1.2. Une secrétaire sympathique .....	35
1.1.3. Une secrétaire à l'écoute .....	35
1.1.4. Une secrétaire chaleureuse .....	36
1.1.5. Une secrétaire disponible .....	36
1.1.6. Une secrétaire réactive .....	37
1.1.7. Une secrétaire respectueuse .....	37
1.1.8. Une secrétaire qui rappelle le patient .....	37
1.1.9. Une secrétaire à qui les patients peuvent s'identifier .....	38
1.1.10. Une secrétaire qui communique et transmet au médecin .....	39
1.1.11. Une secrétaire arrangeante .....	39
1.1.12. Le contact simple pour un rendez-vous non urgent .....	40
1.1.13. Une secrétaire qui connaît les patients .....	40
1.1.14. La secrétaire prévient de la présence d'un stagiaire .....	41
1.1.15. Une secrétaire qui semble être compétente par ses questions .....	41
1.1.16. L'accueil de la secrétaire .....	42
1.1.17. Une secrétaire qui apaise la salle d'attente .....	42
1.2. <i>Eléments qui entraînent une mauvaise relation avec la secrétaire</i> .....	43
1.2.1. Une secrétaire désagréable .....	43
1.2.2. La personnalité de la secrétaire .....	44
1.2.3. Une attitude non professionnelle .....	44
1.2.4. Une secrétaire avec un manque de connaissance sur les patients .....	45
1.2.5. La secrétaire ne répond pas à l'urgence vécue par le patient .....	46
1.2.6. Ne pas être pris au sérieux par la secrétaire .....	48
1.2.7. Une secrétaire incapable de donner un rendez-vous qui convient .....	49

1.2.8. Une secrétaire qui ne donne pas de réponse appropriée au problème du patient .....	49
1.2.9. La secrétaire doit être capable de reconnaître les urgences vitales .....	50
1.2.10. Absence de renseignement donné .....	50
1.2.11. Une secrétaire qui fait du favoritisme .....	51
1.2.12. Une secrétaire qui ne rappelle pas .....	51
1.2.13. Les difficultés à avoir la secrétaire au téléphone .....	52
1.2.14. La mise en attente pendant longtemps au téléphone .....	52
1.2.15. Un rôle de secrétaire mal défini .....	53
1.2.16. Etre mis en relation avec un standard .....	53
1.2.17. Le patient peut être agressif si sa demande est urgente .....	54
1.2.18. La secrétaire avec les nouveaux patients .....	55
<b>2. Les attentes du patient envers la secrétaire du médecin généraliste .....</b>	<b>55</b>
2.1. Un rôle de prise de rendez-vous .....	55
2.2. Le rôle de donner des informations pratiques .....	60
2.3. Le rôle de répondre à des besoins non urgents .....	61
2.4. Le rôle de recueillir des informations sur le patient .....	61
2.5. Un rôle de discrétion .....	62
2.6. Un rôle de réorientation .....	62
2.7. Le rôle d'organiser le temps du médecin .....	63
2.8. Un rôle de gestion du cabinet .....	63
2.9. Le rôle de faire corriger les ordonnances .....	66
2.10. Un rôle administratif .....	66
2.11. Un rôle de réassurance .....	68
<b>3. La position de la secrétaire d'intermédiaire entre le patient et le médecin généraliste .....</b>	<b>68</b>
3.1. La secrétaire est un rempart devant le médecin, elle fait barrage .....	68
3.2. Attachement au médecin et/ou à la secrétaire .....	71
3.3. Poser des questions fait partie du rôle de la secrétaire .....	73
3.4. Les questions posées par la secrétaire doivent avoir certaines limites.....	75

3.5. <i>La secrétaire doit rester à sa place</i> .....	76
3.6. <i>Vécu sur la discussion avec la secrétaire du cabinet sur place</i> .....	79
<b>4. Avis et préférences sur les différents types de secrétariats des cabinets de médecine générale</b> .....	<b>80</b>
4.1. <i>Le secrétariat sur place</i> .....	80
4.2. <i>L'accès direct au médecin, sans secrétariat</i> .....	83
4.3. <i>Le secrétariat sur internet</i> .....	86
4.4. <i>Le système de répondeur pour la prise de rendez-vous</i> .....	89
4.5. <i>Le télésecrétariat</i> .....	90
4.6. <i>Intérêt d'association de différents types de secrétariats</i> .....	91
4.7. <i>Remplacer la secrétaire par une machine</i> .....	91
<b>IV. DISCUSSION</b> .....	<b>93</b>
<b>A. Objectifs et résultats</b> .....	<b>93</b>
<b>B. Biais de l'étude</b> .....	<b>95</b>
<b>C. Comparaison à la littérature</b> .....	<b>96</b>
<b>D. Confrontation des résultats avec ceux de la thèse de Camille CHOTARD (rédaction commune)</b> .....	<b>98</b>
<b>E. Hypothèses et perspectives</b> .....	<b>101</b>
<b>V. CONCLUSIONS</b> .....	<b>103</b>
<b>VI. BIBLIOGRAPHIE</b> .....	<b>105</b>
<b>VII. ANNEXES SUR SUPPORT USB</b>	

# I. INTRODUCTION

## A. Etat des lieux des secrétariats de médecine générale

Il existe différents types de secrétariat et de modes de prise de rendez-vous en médecine générale. Le secrétariat peut être assuré par le médecin lui-même mais, devant la demande de soins croissante en médecine générale et la baisse du nombre de praticiens par habitants, cela représente pour le médecin une perte de temps considérable et tend à être moins répandu.

Actuellement, les médecins généralistes optent plutôt pour une secrétaire présente au cabinet, assurant le secrétariat de plusieurs médecins ou un télésecrétariat à distance. Il existe également depuis peu des secrétariats automatisés sur internet, par lesquels les patients prennent directement leurs rendez-vous sans passer par un médecin ou une secrétaire.

Une étude de 2014 sur les médecins généralistes de Rhône-Alpes(1) retrouvait que 52% d'entre eux employaient des secrétaires, 32% utilisaient un télésecrétariat, et 23% étaient dans une autre situation (conjoint collaborateur, pas de secrétariat, secrétariat par internet). Cette étude relevait également qu'avoir une secrétaire sur place au cabinet présentait les avantages suivants pour les médecins généralistes : la secrétaire peut avoir des rôles multiples au sein du cabinet comme l'accueil des patients, la gestion des rendez-vous, l'archivage de documents, la gestion des stocks, la gestion des impayés, et elle exerce un rôle tampon entre les patients qui attendent et le médecin.

En revanche les désavantages retrouvés étaient : le coût, la gestion des absences et des congés et la complexité de gestion du personnel. Pour le télésecrétariat, les avantages retrouvés étaient : l'amplitude horaire, le coût modéré, l'absence de gestion administrative et la souplesse du service, et les désavantages : un accueil trop standard, le turn-over du personnel, une mauvaise gestion des urgences, l'absence de décharge des tâches administratives, l'absence d'accueil des patients, et un mauvais respect des consignes données par le médecin.

Les secrétaires médicales sont au contact direct des patients et sont leur premier, voire seul interlocuteur lorsqu'ils souhaitent prendre rendez-vous.

Les secrétaires qui reçoivent les appels ou les patients directement, n'ont que peu de formation médicale mais sont amenées à poser des questions personnelles aux patients pour évaluer le degré d'urgence de la demande afin de prioriser au mieux les rendez-vous.

Les thèses traitant de gestion des rendez-vous en urgence en médecine générale de Yohann FAURE(2) et Mathilde THIBERVILLE(3) ont montré que les secrétaires sont tenues de hiérarchiser les urgences et donc les rendez-vous des patients malgré le peu de formation qu'elles ont. Ceci leur confère de grandes responsabilités et les confronte à un grand stress, notamment lorsque les plannings de rendez-vous sont pleins. Ce qui n'est pas le cas lorsque les disponibilités du médecin sont nombreuses. Les secrétaires sont alors amenées à moins questionner les patients et donnent des rendez-vous sans forcément connaître leur motif.

Les secrétaires ont également un rôle de « conseil » auprès des patients, basé sur leur expérience personnelle. La thèse sur le secrétariat de Marion LASSALE-GERARD(4) retrouvait par ailleurs que 47% des secrétaires souhaitent développer leur mission d'accueil du patient et beaucoup apprécient la relation humaine dans leur travail.

Cependant, la secrétaire a très souvent un rôle tampon entre le médecin et le patient. Des études internationales(5) montraient que la secrétaire est souvent victime de l'agressivité des patients. Une enquête qualitative réalisée en 2011 dans le Nord-Pas-de-Calais(6) retrouvait notamment que les secrétaires se heurtent aux réticences des patients quand elles les interrogent sur la nature de leur trouble.

Le rôle de la secrétaire s'avère primordial dans un cabinet de médecine générale, mais il est complexe, comme tout rôle impliquant des contacts humains et particulièrement avec des patients qui peuvent être en souffrance et attendent d'avoir une réponse à leur besoin de soins.

## **B. Recherches bibliographiques**

Le résultat de ces recherches a montré que les études réalisées sur le secrétariat médical du

médecin généraliste sont peu nombreuses en France. Plusieurs thèses(2,3) ont montré que les secrétaires médicales sont tenues de hiérarchiser les patients et donc leur rendez-vous, cela en dépit du peu de formation.

Une thèse de médecine de 2016(7) a montré qu'elles peuvent être soumises à des pressions de la part des patients qui sont parfois exigeants.

Il ressort des quelques études(8,9) sur la satisfaction des patients dans leur prise en charge en médecine générale qu'ils n'aiment pas être questionnés par des secrétaires. Le peu d'articles parus sur le sujet sont anciens ou anglo-saxons. Par exemple, une étude(10) interrogeant des patients de cabinets de médecins généralistes anglais, parue en 1985, retrouvait que seule une minorité de patients avaient une mauvaise expérience avec les secrétaires, souvent due à l'attitude désagréable de la secrétaire. Une part des patients expliquait que la secrétaire était une barrière entre eux et le médecin et d'autres, au contraire, une aide.

Or l'organisation de la médecine générale des cabinets anglo-saxons est différente de celle du système de soin français. Les études françaises traitent le plus souvent de la satisfaction du patient concernant l'organisation globale du cabinet de médecine générale mais pas de la prise en charge par le secrétariat en lui-même. De cette façon, une étude DRESS(11) de 2008 retrouvait que 96% des patients sont satisfaits de leur prise en charge en urgence par la médecine générale de ville, mais aucun détail n'était mentionné sur la satisfaction du patient quant au rôle de la secrétaire.

Il existe plusieurs thèses de médecine générale(2,3,7) relativement récentes qui traitent du secrétariat médical, mais étudiant le point de vue de la secrétaire dans son rôle de tri des différents appels. Aucun travail n'a été réalisé sur le vécu des patients dans ce domaine.

Par ailleurs, une enquête de satisfaction(12) auprès des patients de deux maisons de santé a retrouvé que les patients préfèrent une maison de santé avec un accueil par une secrétaire sur place. Une étude allemande(13) a montré que la satisfaction du patient est associée à celle de l'équipe paramédicale alors qu'il n'existe pas d'association entre satisfaction du médecin et celle du patient. Enfin, une étude de satisfaction anglaise(8) de 1993 retrouvait que les patients sont plutôt satisfaits par leur prise en charge téléphonique ; exceptés certains qui n'ont pas appréciés être questionnés sur leur problème médical par la secrétaire.

Les études rendant compte de la satisfaction ou non du patient sur la prise en charge par le secrétariat du médecin généraliste en France sont inexistantes. Ces recherches m'ont permis de découvrir l'existence de plusieurs textes sur la satisfaction des patients en milieu hospitalier, mais en médecine de ville, il n'existe que de rares travaux dont aucun n'a pour thème le secrétariat médical.

### **C. Problématique**

La prise en charge du patient par la secrétaire a donc son importance dans le parcours de soins et dans la prise en charge par le médecin qui intervient dans un second temps. En effet, la secrétaire est le premier contact du patient avec le cabinet médical, elle représente le cabinet, elle est son « image » et plus souvent sa « voix ».

Il convient donc de s'intéresser à la satisfaction et au ressenti du patient concernant cette prise en charge par la secrétaire pour sa prise de rendez-vous en cabinet de médecine générale.

Nous avons vu que les médecins optent pour un type de secrétariat en fonction des avantages et inconvénients qu'ils présentent pour eux-mêmes. Nous disposons de peu d'informations quant au vécu des patients par rapport à cette prise en charge par les secrétaires médicales des cabinets de médecine générale.

Nous nous sommes donc intéressés aux différents vécus des patients en fonction des types de secrétariats.

## D. Objectif du travail

L'objectif de ce travail est donc de recueillir et d'analyser les différents vécus et attentes des patients quant à leur prise en charge par le secrétariat du médecin généraliste lors de la prise de rendez-vous.

Nous formulons l'hypothèse que le but principal des patients est d'obtenir un rendez-vous le plus rapide possible, à un horaire qui leur convient, ce qui n'est pas toujours possible.

Il pourrait également ressortir qu'ils préfèrent de ne pas trop confier à la secrétaire leur motif de consultation, tout en souhaitant être écoutés voire conseillés.

Il est possible que certains désirent parler directement à leur médecin, estimant que la secrétaire n'est pas compétente pour entendre leur demande.

Enfin, nous pouvons imaginer que les patients préfèrent être en relation avec une même secrétaire qu'ils connaissent, plutôt que des secrétaires de télésecrétariat différentes.

Notre travail est réalisé en parallèle de deux autres thèses traitant le vécu des secrétaires en cabinet médical et des médecins dans la relation avec leurs secrétaires médicales. A la fin de notre travail nous discuterons des éléments de résultats retrouvés par notre thèse et celle traitant du vécu des secrétaires médicales.

## II. MATERIEL ET METHODES

### A. Bibliographie

La recherche bibliographique a été effectuée sur plusieurs bases de données. Une recherche sur les bases de données biomédicales internationales PUBMED et Cochrane a été réalisée avec les mots clés suivants : « practice receptionist », « medical receptionist », « medical secretaries », « patient satisfaction + receptionist/secretaries ». Une recherche sur la base de données en langue française CISMEF a été réalisée ainsi que sur les sommaires des journaux de médecine et de médecine générale français avec les mots clés : « secréta\* médic\* », « satisfaction patient ». Le catalogue SUDOC a également été consulté pour rechercher les thèses de médecine générale déjà soutenues sur le thème du secrétariat médical, avec les mots clés : « secréta\* médic\* ». Le site de la DREES a également été consulté avec les mêmes mots clés ainsi que le site de la fac UCBL Lyon 1 en ligne, avec notamment le site du CAIRN, le sujet de notre thèse abordant un côté sociologique de la médecine générale.

### B. Type d'étude

Il s'agit d'une étude descriptive par focus group dans une démarche qualitative.

Ce type d'étude a été choisi devant l'absence de recherches déjà effectuées sur le sujet pour permettre un premier état des lieux. Ce type d'étude nous a aussi semblé plus pertinent qu'une étude quantitative car il s'agit d'explorer le vécu des patients, leur ressenti. Laisser libre court à leurs réponses était primordial pour voir émerger des informations qu'un questionnaire n'aurait pas permis de déceler.

La méthode analytique permet en effet de faire ressortir ce que le sujet interrogé pense vraiment, plutôt que de lui laisser le choix entre plusieurs possibilités restreintes. Avec cette méthode chaque point de vue a son importance.

Nous avons choisi de réaliser les entretiens via des focus group, qui sont des entretiens collectifs, plutôt que des entretiens individuels. C'est une méthode d'entretien élaborée par les sciences sociales mais qui trouve tout son intérêt dans la recherche en médecine générale de nos jours. L'intérêt est de pouvoir saisir des prises de positions et des perspectives entre les différents participants interrogés. L'abord d'un certain sujet par un participant peut également motiver un autre à exprimer son avis alors qu'il aurait tu son opinion dans un entretien individuel. Certaines situations décrites par un participant peuvent également remémorer le vécu d'un autre et rendre plus riches les entretiens. Le sujet abordé n'étant à priori pas un sujet délicat, trop personnel, ni tabou, nous avons pensé que le focus group n'empêcherait pas les participants de se confier.

## **C. Recueil des données**

### **1. Le guide d'entretien**

Le rôle du guide d'entretien est de servir de support au modérateur qui anime le focus group. Les questions permettent de lancer la discussion et servent de trame, le modérateur pouvant poser une seule question pour débiter le focus group et diriger ensuite les participants en fonction de la tournure de la discussion. Le but est que chaque thème soit discuté lors de la séance.

Le guide d'entretien a d'abord été testé par un entretien individuel. Nous avons rédigé une première série de questions ouvertes qui ont été posées à une personne volontaire de notre entourage. Il n'y avait pas d'observateur et l'entretien a été enregistré sur une application d'enregistrement vocal sur un Iphone. Nous l'avons retranscrit dans sa totalité sur Word (annexe 1) avant de l'analyser textuellement. Les questions et la structure du guide

d'entretien ont ainsi été modifiées afin d'obtenir de la part des participants des réponses le plus personnelles possible et en les influençant le moins possible.

Le guide d'entretien a été relu et corrigé par notre directeur de thèse avant le début des focus group.

Ont été définis quatre thèmes à aborder lors des focus group :

- La relation du patient avec la secrétaire du médecin généraliste
- Les attentes du patient envers la secrétaire du médecin généraliste
- La position d'intermédiaire de la secrétaire entre le patient et le médecin généraliste
- Les préférences entre les différents types de secrétariats des cabinets de médecine générale

Pour chaque thème, une question principale, permettait au modérateur de débiter la discussion. Et plusieurs questions de relance permettaient de recentrer les participants sur le sujet ou d'obtenir plus d'informations si le modérateur estimait ne pas avoir eu de participation suffisante sur le thème en question.

Le questionnaire se présentait une fois finalisé ainsi, avec les questions principales en gras et les questions de relance en italique :

**Pouvez-vous évoquer avec nous une ou plusieurs conversations avec la secrétaire de votre médecin généraliste ?**

- *Pouvez-vous nous raconter une conversation avec la secrétaire de votre médecin qui s'est bien passée ?*
- *Pouvez-vous nous raconter une conversation avec la secrétaire qui se serait mal déroulée ?*
- *Pouvez-vous évoquer une situation où vous avez eu l'impression de ne pas être compris par la secrétaire ?*
- *Pouvez-vous nous raconter un moment où vous vous seriez énervé contre la secrétaire ?*

**Quand vous appelez pour prendre un rendez-vous avec votre médecin généraliste, qu'est ce qui est le plus important pour vous ?**

- *Qu'attendez-vous de la secrétaire de votre médecin quand vous l'appellez ?*
- *Quels sont, selon vous, les rôles de la secrétaire lorsque vous êtes en communication avec elle ?*
- *Quel est votre but principal quand vous avez la secrétaire de votre médecin généraliste au téléphone ?*

**Sur quoi vous attendez-vous à être interrogé par la secrétaire quand vous l'appellez?**

- *Pouvez-vous évoquer une situation où vous avez eu du mal à confier votre motif de consultation ou vos symptômes à la secrétaire ?*
- *Si la secrétaire se prend pour un médecin, quelle est votre réaction ?*
- *Pouvez-vous évoquer un moment où vous avez trouvé que la secrétaire posait des questions qu'elle ne devrait pas poser ?*
- *Pouvez-vous nous raconter une situation où cela vous a posé problème de vous adresser à la secrétaire plutôt qu'au médecin directement ?*

**Il existe plusieurs types de secrétariat (secrétaire, télésecrétaire, aucun, secrétariat virtuel sur internet), pour lequel avez-vous une préférence ?**

- *Si vous pouviez choisir le type de secrétariat de votre médecin généraliste, lequel choisiriez-vous ? Pourquoi ?*

## **2. Recrutement des participants**

### **a. Type de groupe**

Nous avons choisi de réaliser des focus group de participants correspondants à des interconnaissances. Le but principal étant de rendre la discussion la plus facile possible, le deuxième étant qu'il était plus simple de réunir des individus ayant l'habitude de se réunir que des inconnus. Les participants devant être des patients, nous avons pris le parti que chaque individu est le patient d'un médecin généraliste et par conséquent n'importe qui pouvait être inclus dans le groupe. Nous avons également décidé de ne pas réunir des personnes à partir d'un cabinet médical pour éviter un biais en interrogeant des patients d'un même médecin et donc d'une même secrétaire médicale. Nous cherchions à recueillir les avis de patients de médecins différents avec le plus possible de secrétariats différents.

### **b. Caractéristiques des groupes**

Nous avons essayé dans la mesure du possible d'avoir des groupes mixtes. Nous voulions également interroger des patients adultes de toutes les tranches d'âge. Les groupes étant constitués de patients ayant un lien particulier, nous sommes partis du principe que les participants d'un focus group se trouveraient pour la plupart dans une même tranche d'âge. Dans notre démarche qualitative, nous n'avons pas trouvé pertinent de restreindre à une localité (en dehors du territoire français) les participants et par conséquent celle de leur médecin généraliste. Nous avons considéré que l'avis de n'importe quel patient vivant en France et consultant un médecin généraliste en France pouvait nous intéresser pour notre travail. Nous avons également essayé d'avoir des patients de médecins différents avec des types de secrétariats différents. Nous avons privilégié de cette façon une hétérogénéité du type de secrétariat du médecin généraliste des personnes interrogées. Notre échantillonnage se voulait le plus large possible.

### **c. Formation des groupes**

Nous avons fait appel à des personnes ressources soit par téléphone, soit en les rencontrant, à qui nous avons expliqué le principe d'un focus group. Nous leur avons précisé que la discussion serait autour du thème du cabinet du médecin généraliste, sans dévoiler ni le véritable thème, ni les questions afin de ne pas influencer la formation du groupe et les réponses des participants. Les personnes ressources ont ensuite décidé seules des invitations lancées aux participants et les ont réunis un jour à leur domicile. Les prises de contact avec les personnes ressources ont eu lieu entre janvier et juin 2017.

### **d. Nombre et taille des groupes**

Nous avons demandé aux personnes ressources de convier entre 5 et 10 personnes. Cette taille de focus groupe est idéale pour avoir suffisamment d'intervenants et d'interactions. Des groupes plus nombreux auraient pu perturber déroulement de la séance, et entraîner des difficultés d'animation et de retranscription. Avec des participants trop nombreux, la séance aurait été trop longue pour garder l'attention de tous tout le long de son déroulement.

Il a été décidé que nous arrêterions les focus group une fois arrivés à saturation des données.

### **3. Déroulement des focus group**

#### **a. Accueil**

Les participants étaient accueillis par la personne ressource avec le modérateur et l'observateur. Nous avons estimé le temps de la séance à 1h30 environ soit 20 à 25 minutes par thème.

Les participants étaient accueillis avec une collation et des boissons. Nous avons installé les participants ainsi que le modérateur et l'observateur en cercle dans un salon.

Les focus group ont commencé une fois tous les participants présents.

Avant le début de chaque focus group, les participants ont rempli et signé une fiche de consentement à l'enregistrement de leur propos et ont renseigné les données personnelles suivantes :

- Age
- Profession
- Situation familiale
- Nombre d'enfants
- Type de secrétariat du médecin généraliste (sur place, à distance, aucun...)
- Ville d'exercice du médecin

Ces données ont été collectées dans le but de connaître le profil des patients, du type de secrétariat de leur médecin généraliste ainsi que le niveau d'urbanisation de la ville dans laquelle exerce le médecin.

#### **b. L'enregistrement**

Nous avons choisi de réaliser un enregistrement vocal et non vidéo pour faciliter la prise de parole des participants. Un double enregistrement a été mis en place à chaque séance, pour plus de sécurité. Le premier avec une application d'enregistrement vocal sur un Iphone posé

au centre du groupe sur une table et le second avec un dictaphone. Ces enregistrements ont été transférés sur un ordinateur dans les heures qui ont suivi les entretiens.

Par ailleurs, une prise de note manuelle a été réalisée pour recueillir notamment des expressions non verbales des participants, mission de l'observateur.

### **c. L'animation**

L'animation des focus group a été réalisée par un modérateur. Il a été convenu que le premier serait animé par le Dr Christophe Pigache, directeur de thèse et nous devions avoir le rôle d'observateur. Puis pour les groupes suivants, enrichis par l'expérience du premier, nous avons décidé d'inverser les rôles.

Pour le deuxième focus group, nous avons joué le rôle du modérateur mais une indisponibilité a entraîné l'absence de l'observateur. Nous avons cependant décidé de maintenir la séance.

Au début de chaque séance, une fois les participants tous présents, une petite présentation du sujet était faite à l'oral par le modérateur après un tour de table présentant les participants, l'observateur et le modérateur.

Les participants avaient pour consigne de donner leur prénom avant chaque intervention pour faciliter la retranscription. Cette consigne n'a été que peu suivie.

En fin de séance, nous avons remercié les participants pour leur présence et leur participation.

### **D. Retranscription des focus group**

Nous avons retranscrit les entretiens sur ordinateur dans un fichier Word. Nous avons décidé de retranscrire les entretiens le plus rapidement possible (quelque jours seulement après chaque séance), afin d'avoir un rendu le plus fidèle possible de la réalité.

Nous avons décidé de retranscrire puis d'analyser chaque focus group avant d'organiser le suivant.

Les propos du modérateur et éventuellement de l'observateur, en fin de séance étaient retranscrits en gras. Nous nous sommes appliqués à retranscrire le plus fidèlement possible chacun des propos, comme par exemple le langage très familier.

Les mots enregistrés impossibles à comprendre étaient notés « mots » ou « propos incompréhensibles »

Les réactions émotionnelles des participants étaient signalées entre parenthèses. Ces réactions correspondaient soit à des réactions vocales (par exemple les rires), soit à des intonations de voix, soit à des expressions non verbales consignées par écrit lors de l'entretien. Nous avons intégré le contenu de ces notes à la retranscription.

Les moments où un participant coupait la parole à un autre étaient signalés par « ... » en fin de phrase.

Les prénoms des participants ont été modifiés dans la retranscription pour assurer l'anonymat.

## **E. Analyse des focus group**

Nous avons analysé les focus group à l'aide d'un logiciel NVivo version 11 sur Windows dont nous avons appris l'utilisation au cours d'une formation organisée par la faculté de médecine et le Département de Médecine Générale en décembre 2016.

L'analyse des focus group a été réalisée dès que possible après chaque retranscription et avant la séance suivante.

Chaque idée ou opinion ressortant d'un propos d'un des participants était consignée dans le logiciel sous forme de verbatim associé à un code que nous choissions. Puis les codes ont été regroupés par thèmes, puis en sous-parties, aboutissant à une arborescence de codes.

Cette arborescence enregistrée dans le logiciel a servi à l'analyse des entretiens suivants, et au fur et à mesure de notre progression, elle a été modifiée. Si un verbatim ne correspondait

pas à un code existant, l'arborescence était modifiée. Nous avons au fil des focus group modifié l'agencement des sous-parties de nos thèmes. Notre analyse est donc globale car nous ne voulions pas faire de comparatifs entre les différents groupes.

Nous avons analysé une seconde fois, cette fois-ci avec le logiciel NVivo l'entretien test de notre guide d'entretien afin d'inclure les opinions de la personne interrogée à l'analyse des focus group.

Pour s'assurer de la cohérence de notre analyse, la méthode par triangulation a été utilisée. Un second analyste, Mlle Chotard Camille a également analysé nos données avec NVivo puis nous avons comparé son analyse et la nôtre pour retranscrire les résultats.

# III. RESULTATS

## A. Caractéristiques des participants

Au total, on dénombre 19 patients interrogés, dont 13 femmes et 6 hommes soit une féminisation de 68%.

Les patients interrogés ont entre 23 et 82 ans : 4 patients ont entre 20 et 30 ans, 10 ont entre 30 et 50 ans, 2 entre 50 et 70 ans, et 3 ont plus de 70 ans.

Les professions des patients sont variées et 5 des patients sont retraités.

15 patients ont des enfants.

12 patients ont un médecin généraliste avec un secrétariat sur place soit 60%, 4 ont un médecin avec un secrétariat à distance soit 20%, 1 patient a un médecin qui utilise un répondeur soit 5 %, 3 ont un médecin qui n'a pas de secrétaire et répond directement aux patients soit 15% (un des patients venant de déménager a eu récemment 2 médecins avec des secrétariats différents).

7 patients ont un médecin en zone urbaine soit 37 %, 9 patients ont un médecin en zone semi-urbaine soit 47% et 3 patients ont un médecin en zone rurale soit 16 %.

## Caractéristiques des patients interrogés

Patient	Groupe	Sexe	Age	Profession	Situation familiale	Nombre enfant	Type secrétariat	Zone médecin
1	test	F	28	Conseillère principale d'éducation	Divorcée	1	A distance	Urbain
2	1	F	27	Coiffeuse	Concubinage	0	Sur place	Urbain
3	1	F	47	Coiffeuse	Divorcée	3	Répondeur	Semi-urbain
4	1	H	45	Conseiller banque	Divorcé	0	Sur place	Urbain
5	1	H	28	Assistant comptable	Concubinage	0	Sur place	Urbain
6	1	F	23	Etudiante	Concubinage	0	Sur place	Rural
7	1	F	49	Coiffeuse	Divorcée	2	Aucun	Urbain
8	1	F	50	Enseignante	Célibataire	2	Sur place	Semi-urbain
9	2	F	75	Retraitée	Mariée	4	Aucun	Urbain
10	2	H	82	Retraité	Marié	4	Aucun	Semi-urbain
11	2	F	76	Retraitée	Mariée	4	Sur place	Semi-urbain
12	2	F	69	Retraitée	Divorcée	4	Sur place et à distance	Urbain Urbain
13	2	F	42	Secrétaire	Mariée	2	Sur place	Semi-urbain
14	2	F	69	Retraitée	Mariée	2	Sur place	Semi-urbain
15	3	F	42	Conseillère	Mariée	2	Sur place	Rural
16	3	F	40	Assistante de direction	Mariée	3	A distance	Semi-urbain
17	3	H	45	Ingénieur d'essai	Marié	3	A distance	Semi-urbain
18	3	H	49	Ingénieur métallurgiste	Célibataire	0	Sur place	Semi-urbain
19	3	H	45	Ingénieur	Marié	2	Sur place	Rural

## **B. Caractéristiques des focus group**

Le premier focus group s'est déroulé le 10 janvier 2017 avec 7 patients, il a duré une heure et 18 minutes. (Annexe 2)

Le second s'est déroulé le 17 avril 2017 avec 6 patients, il a duré une heure et 21 minutes. (Annexe 3)

Le troisième s'est déroulé le 23 juin 2017 avec 5 patients, il a duré une heure et 28 minutes. (Annexe 4)

Ils ont tous eu lieu au domicile de la personne ressource.

Les données recueillies lors de l'entretien-test ont été incluses aux résultats ainsi que les caractéristiques du patient interrogé. Celui-ci a eu lieu le 18 août 2016 et a duré 18 minutes.

## **C. Analyse des focus group**

A la suite de l'analyse des focus group, les résultats obtenus étaient les suivants.

### **1. La relation du patient avec la secrétaire du médecin généraliste**

#### **1.1. Éléments qui permettent une bonne relation avec la secrétaire**

##### **1.1.1 Beaucoup de patients n'ont que de bons souvenirs de prise en charge par une secrétaire**

Un grand nombre des patients expliquent qu'ils n'ont pas de mauvais souvenirs de prise en charge par une secrétaire de médecin généraliste, et qu'ils sont satisfaits de leur prise en charge.

*« J'ai pas de remarque négative à formuler »*

*« Donc d'une façon générale on peut dire je ne suis jamais tombé sur quelqu'un de désagréable, je ne suis jamais tombé sur quelqu'un d'incompétent »*

*« Ça se passe très bien »*

### **1.1.2 Une secrétaire sympathique**

Les patients satisfaits décrivent des secrétaires sympathiques avec eux que ce soit au téléphone ou au cabinet.

*« Elle est très cool, très gentille et tout va bien, enfin vraiment »*

*« Elle est vraiment charmante cette femme »*

*« Sur l'ensemble des personnes que j'ai eu au bout du fil tant pour la première fois que tant pour les fois suivantes, je tombe sur des personnes très aimables »*

### **1.1.3 Une secrétaire à l'écoute**

Plusieurs patients évoquent l'importance, pour eux, que la secrétaire soit à leur écoute.

*« Si j'avais une secrétaire, moi j'aimerais qu'elle soit [...] »*

*Elise : agréable, à l'écoute »*

*« Sinon la secrétaire est, à qui j'ai affaire est très à l'écoute »*

#### **1.1.4 Une secrétaire chaleureuse**

Les patients apprécient d'autant plus une secrétaire chaleureuse avec eux.

*« Une secrétaire, moi j'aimerais qu'elle soit chaleureuse »*

*« C'est ça que j'aime moi chez les gens, c'est les gens chaleureux »*

#### **1.1.5 Une secrétaire disponible**

Les patients aiment avoir une secrétaire disponible qui répond au téléphone et répond également à leurs attentes.

*« C'est important je trouve, pour moi que la secrétaire elle soit disponible »*

*« Elle est toujours disponible et elle fait les choses comme tu t'attends à ce qu'elle les fasse ? »*

*Laura : ouais, ouais »*

*« Elle était très disponible »*

### 1.1.6 Une secrétaire réactive

Les patients attendent et apprécient de la secrétaire qu'elle soit réactive, qu'elle trouve rapidement une réponse à leur demande.

*« Et puis que la nana soit assez rapide, assez réactive »*

*« Moins elle est loquace mieux ça vaut.*

***Modérateur : donc rapide, efficace »***

### 1.1.7 Une secrétaire respectueuse

Un patient évoque que la relation se passe bien dès lors que la secrétaire est respectueuse.

*« A partir du moment où on me respecte »*

### 1.1.8 Une secrétaire qui rappelle le patient

Certains patients apprécient que la secrétaire les rappelle pour organiser un rendez-vous, pour leur donner une information.

*« Elle rappelle même, moi je lui dis « faudrait que j'y aille » c'est souvent pour renouveler mes médicaments. Et elle me dit « bon ben écoutez je vous appelle, dès qu'elle est là, je vous*

*appelle » alors elle appelle, elle arrive à 8h30, elle appelle et elle dit « Mme C. si vous voulez, vous venez quand vous voulez aujourd'hui », parce qu'ils prennent sans rendez-vous l'un et l'autre »*

*« C'est-à-dire finalement si je trouvais mon médecin presque sympathique c'est parce la secrétaire était sympa, disponible, parce qu'elle allait me rappeler »*

### **1.1.9 Une secrétaire à qui les patients peuvent s'identifier**

Pour certain, la relation avec la secrétaire est facilitée par la proximité, lorsqu'ils peuvent s'identifier à elle. Finalement la secrétaire est une personne comme eux, ce qui facilite le dialogue.

*« On partage le même point de vue »*

*« Enfin comme nous quoi en fait »*

Un patient parle même de connivence avec la secrétaire.

*« Y a une espèce de connivence même si c'est pas des personnes qu'on connaît comme des copains mais enfin y a une espèce de connivence »*

### **1.1.10 Une secrétaire qui communique et transmet au médecin**

Une grande partie des patients interrogés est sensible au fait que la secrétaire informe le médecin de leur problème et apprécie que le médecin soit au courant de leur situation quand ils arrivent en consultation.

*« J'ai rappelé plus tard et elle avait dû en parler au médecin parce que là elle m'a acceptée sans problème, ça s'est très bien passé »*

*« Elle allait faire passer les messages et voilà donc ça moi je trouve que ça joue beaucoup quoi, avec le médecin la secrétaire »*

Par ailleurs, certains patients apprécient que la secrétaire fasse la démarche de voir avec le médecin si elle peut rajouter un rendez-vous.

*« Pour les rendez-vous si elle a pas de place, elle me dit « je rappelle », et dans la demi-heure qui suit elle a parlé avec le médecin et... »*

### **1.1.11 Une secrétaire arrangeante**

Les patients apprécient que la secrétaire trouve des solutions à leurs problèmes. Qu'elle trouve un rendez-vous en fonction de leurs disponibilités essentiellement.

*« Trouver une solution si mon médecin est pas là, elle trouve toujours une solution, si je lui dis que c'est urgent, voilà moi pas de mauvais, pas de mauvais retour par rapport à ça »*

*« Et que je dise, voilà moi je suis libre à partir de 18 heures et que tout de suite elle puisse répondre à ce que je lui donne comme information »*

Ils apprécient qu'elle puisse permettre au patient de se faire dépanner : informer le médecin qu'il a oublié de faire une ordonnance par exemple.

*« Alors si y a un petit problème sur une ordonnance, ou il manque quelque chose, qu'on a oublié, enfin que le médecin a oublié, et ben elle m'appelle et me dit de passer chercher, vraiment ça se passe ...»*

#### **1.1.12 Le contact simple pour un rendez-vous non urgent**

Pour certains patients, le contact avec la secrétaire est très facile lorsqu'ils ont besoin d'un rendez-vous sans urgence.

*« En fait c'est toujours pareil, si tout se passe bien, qu'on n'est pas pressé, que..., ça se passe bien finalement »*

*« Après ben quand y a pas d'urgence, ben voilà je prends rendez-vous c'est tout »*

#### **1.1.13 Une secrétaire qui connaît les patients**

Pour plusieurs patients, la relation avec la secrétaire s'établit avec le temps (tout comme avec le médecin) et ils apprécient qu'on se rappelle d'eux, qu'elle connaisse les familles, les noms

des enfants. Ils apprécient également connaître la secrétaire. Une relation de confiance se crée avec la secrétaire du médecin généraliste.

*« Parce qu'elle fait le lien, je pense assez rapidement parce que du coup, enfin je vais toujours chez le même médecin depuis 11 ans, donc la famille, enfin est connue, enfin entre guillemets, dans le cabinet donc, donc moi dès que je donne mon nom, on sent que c'est voilà, elle a déjà calé qui c'est, et quand je prends un rendez-vous pour mon fils elle me demande toujours « c'est Thomas ou Clément ? », donc elle sait en fait »*

*« Dans l'ensemble elle pose pas énormément de questions, parce que toujours pareil, elle nous connaît bien bien, donc elle sait que si on l'appelle c'est qu'on a besoin »*

*« Bon, elle connaît, c'est pareil, elle connaît les malades, elle connaît... »*

#### **1.1.14 La secrétaire prévient de la présence d'un stagiaire**

Un patient évoque que le fait que la secrétaire informe de la présence d'un stagiaire à beaucoup d'importance pour ne pas être pris au dépourvu.

*« Elle m'annonce toujours si y a un stagiaire parce qu'il a souvent des stagiaires, elle nous demande si ça nous ennuie ou si ça nous ennuie pas »*

#### **1.1.15 Une secrétaire qui semble être compétente par ses questions**

Un patient explique qu'il est agréable d'avoir affaire à une secrétaire qui semble compétente et essaye de recueillir des informations pour le médecin.

*« Qui ont une compétence quand même médicale ce ne sont pas des docteurs, ce ne sont pas des, des des gens, mais qui, qui savent de quoi elles parlent et qui posent des questions essentielles, donc auxquelles on s'efforce de répondre »*

*« Elle était très compétente »*

#### **1.1.16 L'accueil de la secrétaire**

Beaucoup de patients interrogés apprécient l'accueil par la secrétaire au cabinet.

*« Oui, elle est à la réception, un petit mot gentil en arrivant, voilà »*

*« Moi je pense que c'est quand même agréable d'être accueilli par quelqu'un quand t'arrives »*

#### **1.1.17 Une secrétaire qui apaise la salle d'attente**

Un patient explique qu'il apprécie également la secrétaire car elle essaye de garder un climat détendu dans la salle d'attente, notamment quand les patients attendent longtemps.

*« Quand on attendait dans la salle d'attente des gens qui râlaient parce que ... il faut prendre un livre, parce que c'est comme ça on arrive et on attend, et y en a qui rouspètent parce que c'est long, parce que, m'enfin tout le monde y revient, parce que c'est une bonne médecin (en riant), et qu'on a confiance donc ... et je trouve que la secrétaire elle est bien parce qu'elle vient et elle dit « allez faut pas s'énerver, voyez bien, vous aimez bien, vous discutez » »*

*« Après dans la salle d'attente, elle est là tout le temps, donc quand elle voit que ça monte un peu elle vient, elle scrute »*

## **1.2. Éléments qui entraînent une mauvaise relation avec la secrétaire**

### **1.2.1. Une secrétaire désagréable**

Les patients expliquent qu'ils sont sensibles à la façon qu'a la secrétaire de leur adresser la parole. Pour beaucoup, si elle est désagréable ils n'ont pas envie de lui parler ou de la rappeler et peuvent s'énerver si la secrétaire n'est pas respectueuse.

*« Quand on a affaire tout de suite, de prime abord à une personne qui est pas sympa au téléphone, franchement moi j'ai pas envie de la rappeler quoi »*

*« Des fois on prend juste un rendez-vous et tu vas te faire agresser ! »*

*« Toutes désagréables, méchantes, désagréables, casse-pieds, une catastrophe et à leur demander parce qu'on les dérangeait. »*

Pour un patient cela pourrait aller jusqu'à le faire changer de médecin.

*« Par contre moi, si y a une secrétaire qui est aimable comme une porte de taule que ce soit au téléphone ou physiquement, le médecin moi j'y retourne pas, même si c'est un bon médecin »*

Un patient raconte que la secrétaire de son médecin parle peu au téléphone et qu'il trouve cela très désagréable.

*« Je l'avais trouvée très désagréable parce qu'elle ne parlait pas au téléphone quasiment. »*

### **1.2.2. La personnalité de la secrétaire**

Certains patients affirment que leur entente avec la secrétaire dépend de la personnalité de celle-ci, que certaines secrétaires sont connues pour donner des rendez-vous difficilement par exemple, que certaines ont plus ou moins bonne réputation.

*« Ca dépend de la personne quand même quelque part »*

*« C'est ça qui est bizarre, ça dépend des cabinets, voilà y a une espèce de réputation, de la secrétaire »*

*« Dans tel cabinet, voilà, «ah ben c'est difficile d'avoir un rendez-vous chez eux » et ce n'est pas une question d'humeur, c'est une question qu'on sait que la secrétaire, ben elle, elle va te faire attendre super longtemps »*

### **1.2.3. Une attitude non professionnelle**

La relation du patient avec la secrétaire est altérée par des attitudes non professionnelles, une façon de parler, des réactions que ne devraient pas avoir une secrétaire médicale selon certains patients ou encore une secrétaire qui ne fait pas correctement son travail.

*« Oui mais elle est sensée quand même, un peu comprendre, enfin, elle a pas à réagir comme ça »*

*« Finalement elle nous remonte, apaiser les choses quoi, ben moi je le sens comme ça »*

*« Pas du tout impliquée donc forcément, pas professionnelle »*

Un patient explique qu'il n'a pas apprécié que la secrétaire ne fasse pas attention à lui quand il est arrivé.

*« J'avais quoi 9, 10 ans voire peut-être même plus et j'avais besoin d'un certificat médical, donc elle me laisse devant la porte du médecin, et moi j'étais pas du tout au courant, je passe devant la secrétaire, je vais m'installer dans la salle d'attente qui était pleine. Et puis quand est venu mon tour, et bien le docteur il a pris quelqu'un d'autre, la personne qui était derrière moi. Mais en fait, la secrétaire m'a vu passer mais elle m'a même pas demandé mon nom ni ce que je venais faire ici. Donc voilà c'est un très mauvais souvenir. »*

Cela influe également sur l'image du cabinet qu'ont les patients.

*« Souvent on travaille pour quelqu'un, en son nom, on a une image à donner »*

#### **1.2.4. Une secrétaire avec un manque de connaissance sur les patients**

La relation est difficile pour certains si la secrétaire ne les connaît pas.

*« Le médecin que j'avais à B., au début, il avait pas de secrétaire et puis elle a pris une secrétaire mais uniquement au téléphone, alors au début c'était un petit peu difficile justement parce qu'elle ne nous connaissait pas »*

Un patient explique qu'il est désagréable de répéter les informations.

*« Il fallait toujours répéter les coordonnées »*

#### **1.2.5. La secrétaire ne répond pas à l'urgence vécue par le patient**

Le patient qui appelle ressent un besoin urgent de voir son médecin, et pour plusieurs des patients interrogés il est problématique que la secrétaire ne réponde pas à cette urgence et cela peut créer de l'énervement chez le patient.

*« Quelques fois et j'aurai voulu avoir quelque chose tout de suite et j'avais pas quoi. Donc du coup, à ce moment-là ouais c'est un peu énervant. »*

*« Elle arrive pas à me fixer un rendez-vous le jour même, des fois c'est le lendemain ou le surlendemain, donc si c'est une urgence bon ben ... »*

Certains expliquent que pressés ils vont voir ailleurs.

*« J'avais donc des impératifs de temps et je tombais sur, c'est hyper compliqué, pour faire un vaccin de rien du tout. Je disais « attendez, vous me donnez l'ordonnance, je passe, je vais*

*chercher, paf, il faut 3 jours après que vous vérifiez le résultat » et non ça va pas,... (Regard d'exaspération) d'ailleurs je suis allée ailleurs, voilà »*

*« Je vais voir ailleurs quoi, laisse tomber j'appelle un autre médecin »*

Un patient raconte que trop agacé par l'impossibilité de prendre un rendez-vous il est allé attendre le médecin sur place.

*« Elle m'a regardé « vous avez un rendez-vous ? », « non, mais j'en ai pas besoin, basta, je suis pas d'accord, taisez-vous je vous demande pas votre avis, point » »*

Un patient nuance en expliquant qu'on peut toujours attendre un peu pour aller chez le généraliste et qu'en cas de réelle urgence d'autres solutions existent.

*« Après si je vais chez le médecin c'est que j'ai la grippe ou que j'ai la gastro et dans ce cas-là le jour même et ben j'attendrai le lendemain si y a une place disponible, c'est pas des urgences qui nécessitent une inter... enfin d'avoir un rendez-vous dans l'heure même ou dans le jour même, si je suis malade, je suis malade, de toute manière si ça peu, enfin, si je suis en train de mourir, je vais à l'hôpital »*

Certains expliquent qu'ils ne s'énervent pas contre la secrétaire car ils essaient de s'adapter aux contraintes horaires, d'être conciliants.

*« On s'adapte, c'est plutôt que nous on est plutôt conciliants, c'est-à-dire qu'on va s'adapter à l'horaire qu'on va nous fixer c'est-à-dire que moi j'ai la possibilité de, d'avoir des horaires flexibles, de prendre éventuellement des heures dans la journée pour emmener l'enfant et donc l'horaire qui me sera fixé, et ben je vais l'accepter et m'organiser en conséquence »*

Et également que la secrétaire n'est pas responsable du manque de disponibilités, il est donc inutile de s'en prendre à elle.

*« Je pense qu'on est des gens tolérants en fait, on s'est jamais énervés contre les secrétariats et on connaît leurs rôles et leurs positions »*

*« Moi personnellement je ne m'énerve pas contre eux, voilà, c'est pas à eux si j'ai besoin, si je m'énerve ce sera contre le médecin, directement. »*

#### **1.2.6. Ne pas être pris au sérieux par la secrétaire**

Plusieurs patients rapportent qu'avoir l'impression de ne pas être pris au sérieux ou être négligé est très désagréable.

*« Pourquoi ça se passe mal ? Parce que parfois on a l'impression de pas être pris au sérieux »*

*« Oui négligé, enfin pas négligé mais pris de haut, ouais, ça m'est arrivé »*

Ils n'apprécient pas s'entendre dire qu'il ne s'agit pas d'une urgence alors qu'ils ressentent le besoin de voir un médecin rapidement.

*« Peut-être ce qui m'a dérangé c'est qu'on me dise que ce n'était justement peut être pas une urgence. »*

Quelques patients évoquent que ce sentiment d'avoir un problème sans importance aux yeux de la secrétaire est très souvent ressenti quand ils prennent rendez-vous chez les spécialistes à titre de comparaison.

*« Parce qu'on a l'impression de demander un rendez-vous pour rien du tout, avec les spécialistes »*

### **1.2.7. Une secrétaire incapable de donner un rendez-vous qui convient**

Plusieurs patients évoquent le fait qu'ils peuvent être agacés par la secrétaire si celle-ci n'est pas en mesure de leur proposer un rendez-vous.

*« Elle hésitait toujours à nous donner des rendez-vous, elle voulait toujours nous donner des rendez-vous à une semaine, voire plus, fallait vraiment insister pour avoir un rendez-vous rapide si on en avait besoin. »*

*« Elle savait pas donner de rendez-vous »*

### **1.2.8. Une secrétaire qui ne donne pas de réponse appropriée au problème du patient**

Certains patients expliquent qu'il est énervant de ne pas avoir de réponse à leur besoin, qu'ils attendent que la secrétaire fasse quelque chose pour eux et si ce n'est pas le cas des tensions peuvent se créer.

*« Nous on est dans une attente, et on l'a pas, elle est bien consciente qu'on ne l'a pas cette attente plutôt que d'être plutôt cool et de nous dire « on va faire ce qu'il faut et tout » non, ben du coup, nous on le prend super mal et du coup nous on s'énerve et puis voilà ça finit mal»*

*«J'avais besoin d'avoir une réponse rapidement je l'avais pas quoi, oui c'était un peu énervant »*

### **1.2.9. La secrétaire doit être capable de reconnaître les urgences vitales**

Un patient raconte qu'une secrétaire doit être compétente et repérer les véritables urgences sinon cela peut constituer une faute. Tous les patients du groupe ont vivement acquiescé.

*« Il avait une phlébite et il avait la jambe comme ça (écarte les mains de 30 cm), la jambe comme ça (sur un ton virulent), il est allé à pied chez le docteur, chez A., je sais pas si c'est A. ou l'autre bon, ils sont quatre maintenant, et la secrétaire lui a dit « ha mais non les docteurs sont pas encore arrivés vous reviendrez tout à l'heure » bon. Et il est remonté chez lui ça fait pas très loin, c'est derrière Intermarché, hein, donc ça fait quand même un bout quand t'as la jambe comme ça et il est redescendu après et ça c'est une faute médicale, enfin c'est une faute de la, de la ... elle aurait ... Parce qu'il lui a dit « vous voyez la jambe que j'ai » ben c'est vrai, j'ai vu sa jambe !*

*(Brouhaha) (Puis discussion du groupe sur un ton indigné) »*

### **1.2.10. Absence de renseignement donné**

Plusieurs patients expliquent attendre certaines informations ou conseils de la part de la secrétaire, et qu'ils peuvent être agacés qu'elle ne les fournisse pas.

*« Et je ne connaissais pas les amplitudes donc elle m'a dit « dites-moi », mais je pense que le manque d'information c'est plutôt ça qui m'a déplu »*

*«Parce quand on appelle le médecin, on a besoin d'avoir un rendez-vous soit un conseil »*

#### **1.2.11. Une secrétaire qui fait du favoritisme**

Un patient raconte qu'il est parfois désagréable de savoir que l'attente est plus longue car la secrétaire a fait passer d'autres personnes devant eux.

*« C'est pour ça qu'on attend on a rendez-vous on attend 2 heures, parce qu'il y a celles qui sont passées entre les mailles du filet !! »*

#### **1.2.12. Une secrétaire qui ne rappelle pas**

Un patient explique qu'il peut être agacé par une secrétaire à qui il a demandé quelque chose et qui ne le rappelle pas.

*« Voilà, ou je veux lui faire passer un message parce que j'ai besoin absolument de quelque chose, qui demande pas grand-chose, juste une ordonnance ou quoi, et qu'elle me rappelle pas »*

### **1.2.13. Les difficultés à avoir la secrétaire au téléphone**

Plusieurs patients mentionnent que le fait que la secrétaire soit difficilement joignable est très désagréable.

*«Je renouvelle plusieurs fois mes appels, parce que c'est systématique, à chaque fois c'est occupé, elle me met en attente parce qu'elle est submergée par les appels. Donc il faut faire preuve de persévérance pour l'avoir au bout du fil. »*

*« Après fallait arriver à la joindre parce que du coup je pense qu'elle avait beaucoup d'appels et cetera »*

### **1.2.14. La mise en attente pendant longtemps au téléphone**

Un patient explique qu'il ne supporte pas être mis en attente pendant très longtemps par une secrétaire alors qu'il appelle pour prendre rendez-vous.

*«Il y a deux jours, j'ai appelé le médecin, le même, pour mon fils et là maintenant il a une secrétaire, mais apparemment qui gère plusieurs médecins et en fait (en riant) elle nous répond et elle nous met sur une musique, elle nous met de la musique et ben on attend (rires d'Ana) et on ne sait pas ce qu'on attend et ça pour moi, c'est insupportable »*

Cette mise en attente est pour lui une impolitesse et entraîne une perte du rapport humain.

*«Le rapport humain, ben là y en a plus et ouais, pour le coup, la minette elle sert à rien, elle répond mais elle, « oui s'il vous plait un instant »et là pof, elle met la musique et alors, on sait pas combien de temps... »*

#### **1.2.15. Un rôle de secrétaire mal défini**

Un patient évoque la secrétaire de son médecin, sa femme qui n'avait pas de rôle bien défini, ce qui déstabilise beaucoup le patient. Une secrétaire qui ne peut aider le patient devient alors inutile pour lui.

*« Secrétaire à mi-temps je pense, donc, je sais pas, elle donnait des rendez-vous mais tout le temps donc c'était un peu bizarre »*

#### **1.2.16. Etre mis en relation avec un standard**

Plusieurs patients expliquent qu'être mis en relation avec un standard est très pénible quand on cherche à joindre son généraliste.

*« Faites le 1, faites le 2, faites ... » et ça c'est horrible ... »*

*«Ça c'est insupportable ! »*

Les patients n'apprécient pas l'absence de contact humain dès qu'ils appellent.

*« Alors je sais pas comment ils pourraient faire, ils pourraient avoir quelqu'un qui soit, qui reçoive le coup de fil et qui dise « je voudrais m'adresser à tel... » »*

### **1.2.17. Le patient peut être agressif si sa demande est urgente**

Les patients ont conscience du fait qu'ils peuvent parfois être agressifs avec la secrétaire si leur demande est urgente et qu'eux et la secrétaire peuvent être tous deux responsables d'une relation tendue.

*« Si on a besoin de quelque chose rapidement, on va peut-être être plus insistant, plus agressif »*

*« Comme on disait tout à l'heure c'est dans l'état d'esprit dans lequel on va appeler, si on est pressé ou pas. »*

*« Je pense que c'est 50-50 après, enfin, ça dépend de l'état d'esprit quand on va appeler, on est peut-être paniqué ce genre de choses »*

Les patients comprennent son attitude agressive si la secrétaire a eu une conversation difficile avant par exemple, et que parfois elle a énormément de patients à gérer.

*« Si elle a eu quelqu'un d'embêtant avant ça peut se comprendre »*

*« Et nous on appelle, « oui, ma fille ce matin, elle s'est pas, elle a mal à la gorge » et mais attend ta fille d'accord mais y a 25 personnes qui viennent de m'appeler entre, tu vois ce que je veux dire ? »*

*« On voudrait être unique, on pense être unique en fait alors que la secrétaire, elle a 50 appels ou peut-être même 100 appels dans la journée »*

Certains patients ont conscience de leurs exigences envers la secrétaire.

*« Non mais on est exigeantes quand même, pour un rendez-vous, pour tout »*

### **1.2.18. La secrétaire avec les nouveaux patients**

Un dernier point de tension avec les secrétaires soulevé par les patients, est le refus de prise en charge des nouveaux patients dans un cabinet ou la difficulté à obtenir un rendez-vous quand on recherche un médecin.

*« La première fois elle m'a dit « mais écoutez de toute façon maintenant vous pourrez pas avoir de rendez-vous avant 15 jours et puis je ne suis pas sûre qu'elle vous accepte » »*

*« Ben non y a pas de place, ben non, on prend plus de patients »*

## **2. Les attentes du patient envers la secrétaire du médecin généraliste**

### **2.1. Un rôle de prise de rendez-vous**

Le rôle principal de la secrétaire pour les patients interrogés est de donner des rendez-vous.

*« Pour moi la secrétaire elle est juste là pour prendre le rendez-vous »*

*« Organiser le traitement des patients, les prises de rendez-vous »*

Le plus important, pour la majeure partie des patients, est que la secrétaire leur donne un rendez-vous rapide si le motif pour le patient est ressenti comme urgent.

*« Le plus important c'est que j'ai un rendez-vous assez rapide. Ça c'est le plus important »*

*« Alors, ben plus ou moins pareil, ça va être une urgence quoi, voilà je suis très malade, et j'ai besoin d'un rendez-vous, rapidement »*

*« Moi j'ai pas des disponibilités infinies, c'est d'arriver à pouvoir avoir un rendez-vous rapidement, parce qu'en général c'est pour des trucs un peu urgents »*

Pour les patients, la secrétaire a également le rôle de trouver une organisation qui convienne au patient et au cabinet.

*« Elle est là pour essayer de me trouver l'organisation qui m'arrange à moi et à elle et de manière qu'on trouve un terrain d'entente, voilà »*

*« Moi je trouve que les secrétaires des cabinets médicaux doivent pas dire non, elle doivent trouver une solution »*

Beaucoup de patients pensent qu'un des rôles de la secrétaire est de savoir hiérarchiser les demandes urgentes et non urgentes. Cela fait partie de ses responsabilités.

*« C'est elle en fait qui doit réguler le flux de patients, et ce qui important pour moi c'est qu'elle le fasse bien c'est-à-dire qu'elle mette bien les priorités là où il doit y avoir des priorités. La*

*dame qui vient régulièrement chercher ses médicaments, son renouvellement, bon ben voilà autant qu'elle vienne demain parce qu'il y a plus de créneaux que, qu'elle vienne dans la journée au risque qu'elle, à 5h du soir y a tout ceux qui rentrent du boulot qui sont malades, qui ont des gosses, ceux-ci pourront pas »*

*« Mais quand c'est urgent, ben voilà, ce qui est important c'est qu'elle comprenne que c'est urgent. J'ai pas besoin d'expliquer, je suis pas médecin, ... voilà, qu'elle sache faire la différence entre celui qui appelle pour un certificat médical, comme j'ai appelé la semaine dernière pour Thomas et quand j'appelle parce que j'ai un gamin qui a de la fièvre depuis 4 jours !! »*

Pour cela, la secrétaire doit poser des questions au patient.

*« La secrétaire pose des questions très précises « sentez-vous bien ? Qu'est-ce qui vous arrive ? Ça fait combien de temps ? Est-ce que vous avez la perception des jours ? » enfin bref, elle pose des questions d'ordre médical, hein ? Et même à ce moment-là elle a la responsabilité de dire « bon on peut vous accueillir, pas vous accueillir » »*

Pour plusieurs patients, la secrétaire doit remplir ces rôles en passant le patient au médecin lorsque c'est nécessaire. Un patient évoque que cela peut être pertinent de demander l'avis du médecin dans certains cas.

*« Mais à titre exceptionnel, je pense que c'est bien une secrétaire qui bon, elle fait le maximum d'après ce qu'elle sait de la médecine elle, en disant « bon là, ce qu'il me raconte ça me semble grave » mais après de passer directement à son patron médecin même si ça le dérange 3 minutes »*

*« La secrétaire par contre elle me mettait en attente, avant de me donner le rendez-vous en me disant « j'en parle au médecin, je lui demande son avis » »*

Pour certains patients, la secrétaire doit avoir conscience de sa responsabilité pour assumer ce rôle.

*« Conscience d'une responsabilité »*

*« Doit pas être une évaporée, qui pense à rien »*

Elle doit aussi prendre en compte des impératifs de temps des patients car ils ont besoin d'une réponse rapide.

*« J'avais besoin d'avoir une réponse rapidement »*

Pour cela, la secrétaire doit connaître ses patients et avoir de la mémoire.

*« Si la secrétaire médicale elle te connaît depuis des années forcément déjà elle connaît ton emploi du temps, elle te propose instinctivement plus de choses, elle connaît tes habitudes. Je pense que c'est pour tout, c'est comme ton boulanger qui sait si tu l'aimes trop cuite ou pas assez cuite ; c'est un peu de l'artisanat. »*

*« Mais après elles doivent connaître leurs patients »*

Enfin pour donner des rendez-vous optimum la secrétaire doit informer sur les disponibilités du médecin.

*« Qu'elle me propose aussi : voilà il y a tant d'horaires si vous voulez. »*

*« Et une fois pour une consultation pour Arnaud, elle me demande pour quand, je lui réponds « pour lundi », ok, et je lui demande « quand est-ce qu'il y a des disponibilités » et elle me dit*

*« c'est vous qui me dites », alors je lui dis « bon vers 17heures », « à non, 17heures », dans ce cas, qu'elle me donne les moments où c'est possible »*

Ce rôle de prise de rendez-vous présente un intérêt pour certains patients dans le fait que la secrétaire répondant au téléphone, le médecin n'est pas dérangé en consultation car sinon cela est très désagréable.

*« Même si au tout début, effectivement je ne voyais pas l'intérêt d'une secrétaire mais avoir en tant que patient, un médecin, de surcroit généraliste qui peut nous écouter tout le long de la consultation sans être dérangé, pour moi c'est indispensable »*

*« Par contre elle est utile quand je suis chez le médecin, parce que pendant ce temps-là il n'est pas dérangé par les coups de fils »*

Un patient se plaint par exemple d'une secrétaire incapable de gérer les priorités et dérangeant le médecin en consultation très souvent pour avoir son avis, ce qui n'est pas acceptable pour le patient.

*« Y en a qui ont plus de connaissances que d'autres et du coup y a des consultations où le téléphone n'arrête pas de sonner, parce qu'en fait la secrétaire a quelqu'un au téléphone, qui lui dit, qui lui pose une question à laquelle elle sait pas répondre, donc elle est obligée de téléphoner au médecin pour avoir la réponse »*

Un patient se demande si les secrétaires ont une formation suffisante pour filtrer les urgences, et si cela fait vraiment partie de leurs missions et compétences.

*« C'est-à-dire d'avoir un premier diagnostic, enfin je connais pas leur formation, parce que je sais qu'il y a des secrétaires médicales qu'ont une formation un peu plus évoluée qu'une simple partie administrative, il me semble [...] c'est le seul truc de savoir où s'arrête leur mission, où elle commence »*

Enfin, devant le manque de disponibilités pour avoir un rendez-vous, nous notons que certains patients développent des stratégies d'automédication.

*« De plus en plus on fait, on fait, on soigne nos enfants tous seuls, parce que si c'est de la fièvre du doliprane, on va l'acheter en pharmacie, on va l'acheter directement à la pharmacie, on attend une semaine, c'est des choses qu'on faisait pas avant en fait »*

*« On fait de plus en plus d'automédication, c'est une réalité en fait »*

## **2.2. Le rôle de donner des informations pratiques**

Un des rôles de la secrétaire pour certains patients est de donner les informations pratiques dont ils auront besoin lors de la consultation : tarifs, moyens de paiements acceptés, documents qu'ils doivent apporter.

*« Qu'elle me dise bien si le médecin est conventionné secteur 1 ou secteur 2 , s'il pratique les dépassements d'honoraires, pour éviter d'avoir des mauvaises surprises, parce que ça m'est arrivé une fois, donc je lui avais quand même reproché d'avoir omis le fait, le fait que le médecin pratiquait les dépassements d'honoraires »*

*« Un rôle d'information au téléphone »*

### **2.3. Le rôle de répondre à des besoins non urgents**

Pour les patients, la secrétaire a également un rôle de répondre à des besoins qui ne sont pas vécus comme urgents pour eux, généralement ces demandes ne posent jamais de problème du fait de cette absence d'urgence.

*« J'ai pas, c'est pas urgent, je lui dis « demain, après-demain, la semaine prochaine ». Ça passe bien »*

*« Ou alors pour des besoins bien spécifiques qui là sont pas urgents. »*

### **2.4. Le rôle de recueillir des informations sur le patient**

Les patients évoquent que la secrétaire a pour rôle de remplir leur dossier administratif en leur posant des questions.

*« Et souvent t'es interrogé parce qu'il lui manque aussi un renseignement ou « vous n'avez pas donné votre numéro de téléphone » »*

*« Bonjour voilà je vais faire votre fiche »*

## 2.5. Un rôle de discrétion

Plusieurs patients mentionnent que la secrétaire doit faire preuve de discrétion, qu'ils considèrent que ce que le patient dit à la secrétaire relève du secret médical comme ce qu'il dit au médecin.

*« Pas dire « ha Mme machin » et c'est bon, tout le monde a pas besoin de savoir que je vais là-bas quoi, ben, non, mais c'est vrai et souvent, la discrétion »*

*« Elle est dans le secret professionnel »*

*« C'est le bras droit du, ou le bras déporté du médecin, si elle doit poser des questions, pour moi je lui donne la même confiance que le médecin »*

## 2.6. Un rôle de réorientation

Pour certains patients, la secrétaire du généraliste doit aussi réorienter les patients, s'ils s'adressent au mauvais professionnel, s'ils doivent plutôt appeler le 15 en cas d'extrême urgence par exemple, en décodant l'urgence de la demande.

*« Par exemple j'ai mal au doigt, j'ai une écharde dans le doigt « ben allez à la pharmacie » ou voilà est-ce que ça serait pas aussi son rôle de ce que vous dites filtrer, de guider les gens dans leur démarche médicale, si vous vous êtes tailladé les bras (rires du groupe) « allez à l'hôpital ou appelez le SAMU », si vous accouchez allez... »*

*« Pour que les gens s'orientent bien, parfois on peut se tromper aussi »*

## 2.7. Le rôle d'organiser le temps du médecin

Pour certains, un des rôles de la secrétaire est d'organiser le temps du médecin.

*« Elle organise au mieux le temps du médecin »*

*« Je pense que ça serait aussi bien pour lui et pour justement se dégager du temps »*

Pour cela elle doit connaître l'organisation du médecin.

*« Savoir quand le médecin est disponible »*

## 2.8. Un rôle de gestion du cabinet

Beaucoup de patients apprécient une bonne organisation du cabinet par la secrétaire.

*« Une secrétaire qui gérait les médecins généralistes, les dentistes, les orthophonistes et en fait c'était bien. Parce qu'en fait quand on allait là-bas, ben moi avec mon regard d'enfant, c'était la chef des médecins, elle dispatchait les gens. « Vous arrivez pour M. Machin, ok, allez attendre pour M. Machin, M. Bidule vous prendra dans 10 min ». Elle avait son petit , son petit micro, son petit ordinateur, elle prenait la carte vitale de tout le monde et c'était voilà, la chef des médecins. (Rires du groupe) Non c'est vrai elle avait un certain pouvoir d'organisation et de gestion du temps des médecins. Ils sortaient de leur cabinet, ils allaient dans la salle d'attente, ils récupéraient les gens et puis voilà cette dame gérait tout »*

*« J'avais l'impression que finalement c'était elle qui gérait tout quoi »*

Plusieurs patients apprécient l'accueil par la secrétaire. Beaucoup des patients qui ont un médecin sans secrétaire sur place pensent que cela manque, cela donne une impression de lieu sans vie.

*« Il mériterait d'avoir quelqu'un qui accueille et qui mette en, pas en confiance, parce qu'on a confiance quand on y va mais qui pose le cadre du cabinet »*

*« Le bonjour, et le sourire, c'est le minimum à l'accueil partout »*

*« Parce que je trouve ça super impersonnel quand j'arrive chez le médecin, de sonner à la porte pour rentrer et de rentrer et de trouver personne, de rentrer dans la salle d'attente, y a personne et en fait je trouve que ça fait, ça fait un lieu sans vie, et je sais pas, y a que le médecin »*

Selon beaucoup de patients cela leur permet d'être rassurés et de se sentir pris en compte quand ils arrivent. Ces patients apprécient le contact humain.

*« T'es pris en compte, tu sais, « ah ben oui j'avais rendez-vous là c'est bien ce jour-là » »*

*« Elle nous fait entrer en salle d'attente, et puis c'est important que y ait quelqu'un, au lieu d'arriver une porte vide, tu rentres dans ta salle d'attente, y a un petit contact »*

*«Qu'il y ait quelqu'un qui accueille quand on prend rendez-vous chez le médecin, c'est qu'à priori on est malade, donc quand t'es malade, tu peux te sentir un peu vulnérable, te sentir accueilli quand tu rentres c'est quand même plus sympa. »*

Pour quelques patients cet accueil n'est cependant pas nécessaire, ils vont chez le médecin pour le voir lui et non sa secrétaire.

*« Moi j'ai pas tellement besoin qu'on me tienne la main »*

*« L'accueil effectivement, au premier abord, mais moi quand je vais voir le médecin c'est pas forcément pour être accueilli, mais c'est pour avoir un diagnostic »*

Dans son rôle d'organisation du cabinet, pour plusieurs patients, la secrétaire doit gérer la salle d'attente.

*« C'est elle qui gère en fait la salle d'attente »*

La secrétaire doit, pour certains, s'enquérir de l'état des patients dans la salle d'attente.

*« C'est un rôle qu'elle assume très bien, elle est, elle est réconfortante quand les gens ont mal, elle leur demande s'ils veulent quelque chose »*

Elle peut aussi intervenir pour calmer les patients qui s'impatientent.

*« C'est vrai que elle calme bien »*

Pour autant, quelques patients n'apprécient pas que la secrétaire vienne les voir en salle d'attente qui trouvent que cela s'apparente à de l'indiscrétion.

*« (Sur un ton agressif) moi j'aimerai pas, j'aimerai pas qu'une secrétaire vienne me voir, vienne me demander, d'abord je lui mets, je me dirai « elle y connaît rien » après, s'il y a quatre autres personnes ils ont pas besoin de savoir ce qui se passe !! »*

*« Moi j'aimerai pas en tous cas, ça me déplairait fortement, je me demanderai même « mais de quoi elle se mêle, quoi ! » (Rires) »*

## 2.9. Le rôle de faire corriger les ordonnances

Pour quelques patients, la secrétaire a pour rôle de gérer les petits oublis du médecin sur les ordonnances ou les erreurs qu'il aurait pu faire.

*« Alors si y a un petit problème sur une ordonnance, ou il manque quelque chose, qu'on a oublié, enfin que le médecin a oublié, et ben elle m'appelle et me dit de passer chercher, vraiment ça se passe ...»*

## 2.10. Un rôle administratif

Certains patients suggèrent que la secrétaire du généraliste pourrait gérer le passage des cartes vitales, les paiements.

*« Tu quittes le bureau du médecin, tu t'en vas dans une pièce à côté et là alors t'as la carte vitale, le paiement »*

*« Maintenant, le restant « voyez la secrétaire » »*

Ce qui permettrait d'éviter le contact d'argent avec le médecin pour certains.

*« C'est vrai ce qui dit, tu n'as pas de contact d'argent avec ton médecin, et ça c'est important, je pense que pour un médecin »*

Quelques patients avancent que cela laisserait plus de temps au médecin pour consulter, de se consacrer aux soins et donc de voir plus de patients dans la journée.

*« Là je reconnais que le médecin, qui a une secrétaire, c'est important, parce que lui il aurait pas le temps de faire tout ça, si, si, t'utilises les compétences d'un médecin pour soigner, il va pas passer une demi-heure dans des papelards, dans des trucs, alors ça c'est le rôle de la secrétaire »*

*« Le temps diagnostic... [...] est réduit parce qu'après il se dit « faut que je prenne sa carte vitale » »*

Un patient fait remarquer que parfois un médecin voit plusieurs personnes et ne compte qu'une consultation, ce qui n'arrivera pas si c'est la secrétaire qui gère.

*« D'un autre côté, enfin, bon, tu vas seul il te prend une visite, ou tu vas à deux, il te prend des fois deux visites et des fois, il te prend des fois une visite quand même. Et ça la secrétaire ne saura pas faire la différence »*

Pour les patients la secrétaire a aussi des rôles qui ne sont pas en lien avec le patient mais qui décharge le médecin d'une partie administrative de son travail.

*« Le secrétariat a son utilité, de toute façon c'est la gestion administrative, l'accueil des clients, ça décharge le médecin de cette partie-là pour ne pas avoir à répondre au téléphone toute la journée de toute façon, lui permette de remplir son rôle, son premier rôle c'est-à-dire nous soigner. »*

*« C'est aussi décharger le médecin d'une... d'une partie de l'administration »*

*« Peut-être d'autres missions mais pas directement avec les patients, plus en interne, des fonctions administratives ce genre de choses. »*

## **2.11. Un rôle de réassurance**

Un patient évoque que la secrétaire peut aussi rassurer quand le médecin n'est pas disponible.

*« J'ai pensé à une autre fonction de la secrétaire, en ce qui me concerne, j'ai en tête deux exemples, où elle avait quand même un rôle rassurant quoi. Sur des résultats d'analyse, où le médecin était pas dispo où elle a pu elle, en quelque mots rassurer. »*

## **3. La position de la secrétaire d'intermédiaire entre le patient et le médecin généraliste**

### **3.1. La secrétaire est un rempart devant le médecin, elle fait barrage**

Un grand nombre des patients comprennent cette nécessité pour le médecin d'avoir une secrétaire qui fait rempart en filtrant les appels. Certains n'y voient pas de difficultés particulières.

*« Il a payé une secrétaire pour voilà faire le tri, sinon bien sûr toutes les nanas appellent avec leurs petits bobos, et ils s'en sortent plus quoi... c'est tout »*

*« C'est vrai que la secrétaire fait souvent rempart, ça dépend l'état d'esprit où on va appeler le médecin je pense »*

*« Non c'était pas une difficulté »*

Certains prennent ce barrage pour une difficulté et tentent de le contourner en exagérant leur situation auprès de la secrétaire.

*« C'était un peu compliqué fallait faire passer le barrage quand même de cette dame. Parce qu'elle voulait faire un premier diagnostic pour évaluer l'urgence et voilà »*

*« Donc du coup j'avais tendance, je reconnais à dramatiser un petit peu peut-être la situation, enfin parce que pour les enfants voilà, pour essayer d'avoir un rendez-vous assez rapidement »*

*« Et du coup si elle me pose des questions, moi je vais adapter ma réponse et aggraver la situation pour avoir le rendez-vous »*

Plusieurs patients expliquent qu'ils ont parfois aussi besoin d'avoir accès à leur médecin directement.

*« Ben justement voilà quand je tombe, sur, justement, je tombais sur elle, c'était pas, j'avais besoin, de lui expliquer un peu ce que j'avais, qu'il me rassure, qu'il me dise ce que j'avais, ce que voilà, « prenez des trucs que vous avez chez vous ou effectivement c'est urgent venez me voir », rapidement quoi, là je me dis que seul le médecin est compétent pour dire les choses »*

*« Moi j'étais contente d'avoir mon médecin au téléphone »*

*« Si je vous appelle, c'est que je suis pas bien, si je veux parler au médecin, vous me passez le médecin ! Point ! Au pire il me rappelle après si il faut »*

Ils apprécient que la secrétaire demande avis auprès du médecin et qu'elle passe la communication si urgence.

*« Si je demande à parler au médecin, elle me le passe ou elle me dit bon « attendez là il est pris » elle me rappelle mais j'arrive à avoir un dialogue avec... pour... si je juge que c'est urgent.*

*Je veux dire, je le dérangerai pas pour un petit bobo ou pour un ... mais autrement si y a urgence, y a aucun souci »*

*« Et puis elle est vraiment diplomate justement, pour aller le déranger si il faut, ou si il faut pas de pas abuser »*

Certains expliquent qu'ils ont un moyen personnel pour contacter leur généraliste comme un numéro de portable ou une adresse mail personnels.

*« Après c'est sûr que je sais que ma généraliste a un mail et qu'elle est assez réactive. Et j'apprécie de parfois pouvoir lui poser certaines questions»*

*« « N'hésitez pas à me contacter quand vous avez un problème » et on a beaucoup communiqué comme ça quand j'avais un résultat, je lui envoyais par mail »*

Un patient évoque que tous les médecins ne peuvent pas offrir cela à leur patients.

*« Après est-ce que les médecins ont le temps de répondre à tous les mails ? »*

Les patients souhaitent être rassurés par l'avis médical du médecin.

*« En général si j'appelle le médecin c'est que j'en ai besoin, quelquefois j'ai besoin juste d'être rassurée »*

Pour certains le médecin généraliste ne peut pas tout faire et quand ils ont besoin d'un avis médical urgent ils appellent le 15 et ne dérange pas le médecin.

*« Après bon je pense chacun a des rôles bien déterminés, je pense c'est pas plus mal, il peut pas tout faire le médecin généraliste »*

*« J'ai appelé toute suite le 15, c'est un réflexe en fait, si on a besoin d'un médecin, on appelle le 15 en fait »*

Un patient explique aussi que s'il a quelque chose à dire seulement au médecin, il attend son rendez-vous.

*« En général on attend le rendez-vous »*

Une discussion lors du premier focus group regroupant plusieurs coiffeuses a mis en avant pour certains patients que la secrétaire, contrairement à la coiffeuse, ne prend pas des rendez-vous pour elle-même mais pour le médecin, ce qui rend sa tâche difficile.

*« C'est pas la même chose, c'est plutôt on la voit plus comme un obstacle alors que vous y a, savoir dire non, vous amadouer, on a directement accès à vous en fait, contrairement au médecin »*

### **3.2. Attachement au médecin et/ou à la secrétaire**

Pour plusieurs des patients leur attachement au médecin généraliste dépend uniquement du médecin, le comportement de la secrétaire importe peu.

*« Moi je vais m'attacher au médecin plutôt qu'à la secrétaire »*

*« Je vais pas choisir mon médecin par rapport à sa secrétaire, plutôt par rapport au médecin lui-même »*

*« Au fond c'est pas la secrétaire que je viens voir, c'est le médecin »*

D'autres patients évoquent le fait qu'ils associent le « couple médecin-secrétaire », ainsi avoir une secrétaire agréable rend sympathique le médecin et inversement, la secrétaire est à l'image du médecin.

*« Si je trouvais mon médecin presque sympathique c'est parce la secrétaire était sympa, disponible, parce qu'elle allait me rappeler, parce qu'elle allait faire passer les messages et voilà donc ça moi je trouve que ça joue beaucoup quoi, avec le médecin la secrétaire. »*

*« Je pense aussi que ça doit indiquer le caractère du médecin. Si la secrétaire médicale est sympa, agréable, c'est peut-être débile ce que je dis, mais si j'ai une secrétaire médicale cool, le médecin sera peut-être cool aussi. Je pense qu'il y a un esprit d'équipe. »*

Pour certains, son rôle est important car elle est le premier contact avec le cabinet médical.

*« Si tu te bases comme étant un client, effectivement son rôle est important, si elle est pas accueillante, alors là, mais c'est pareil dans n'importe quelle organisation, je veux dire, tout ce qui fait secrétariat, c'est le premier contact avec le client. »*

*« La secrétaire ça reste toujours le premier contact »*

### 3.3. Poser des questions fait partie du rôle de la secrétaire

Pour une grande partie des patients poser des questions fait partie du rôle de la secrétaire et la plupart n'est pas gênée qu'elle le fasse.

*« Mais bien sûr, bien sûr, mais ça me pose aucun problème qu'au téléphone, aux prises de rendez-vous elle me demande pourquoi c'est »*

*« Aucune gêne »*

*« Je serai transparent avec cette personne et je lui donnerai le maximum d'information »*

Pour les patients elle doit faire la différence entre urgence pour le patient et une vraie urgence médicale.

*« Elle peut me poser n'importe quelle question justement, pour moi elle est en droit de poser toutes les questions qui va l'aider à déterminer si c'est urgent ou pas urgent »*

*« Y a une nuance, y a urgence pour la personne effectivement et y a urgence pour le médecin, pour le corps médical, est-ce que c'est relativement une urgence ? »*

Certains s'attendent à être interrogés sur le motif et sur la personne qui prend rendez-vous.

*« Sur le motif, sur le type de patient, si c'est pour moi, pour mon enfant. »*

*« Sur les symptômes, l'évolution des symptômes sur la journée, la fièvre »*

Un patient explique qu'il ne s'attend pas à être interrogé car pour lui c'est le patient qui doit parler pour donner le motif de son appel.

*« Ben c'est surtout moi qui lui demande un truc en fait, je m'attends pas forcément à ce qu'elle elle me pose des questions »*

Pour beaucoup, ce rôle est essentiel à l'organisation du cabinet.

*« Je tombe sur sa secrétaire, qu'elle note les, comment ça s'appelle ? Les symptômes et que le médecin après me dise « quand vous avez appelé, vous aviez ça, ça, ça » et tout ça, donc voilà, ça peut peut-être faire gagner du temps »*

*« Y a pas de soucis, elle peut me demander où j'ai mal, où ... enfin, où, je sais pas, elle peut me poser toutes les questions, qu'elle juge, qu'elle juge opportunes pour trouver le meilleur moment pour me donner un rendez-vous quoi »*

Plusieurs patients évoquent également que la secrétaire doit leur demander leurs disponibilités, qu'ils aimeraient que cela fasse partie des questions qu'elle pose.

*« Savoir quand on est disponible »*

*« Mis à part quand est-ce que je veux le rendez-vous, quand est-ce que je suis disponible »*

Certains patients expliquent que la secrétaire pose les questions que le médecin lui demande de poser selon eux, donc ils n'ont vraiment aucun problème à y répondre.

*« Après moi je pars du principe où, j'appelle le cabinet, donc je ne vais pas appeler la secrétaire, je pense qu'elle aura pas d'intérêt à me poser des questions trop indiscretes, non à partir du moment où, je suis comme ça, je pense faire confiance au médecin, peut-être aveuglément, je sais pas, il a fait pas mal d'années d'études je pense pour en être là où il en est, donc si il a demandé de poser ces questions-là »*

*« Je pense que bon, en principe que quand elle pose des questions, elle a peut-être dû voir au préalable avec le médecin, qui lui a demandé peut-être de faire barrage »*

### **3.4. Les questions posées par la secrétaire doivent avoir certaines limites**

Pour quelques patients la secrétaire doit poser des questions générales sur l'état du patient et ne doit pas être trop intrusive ni indiscreète. Elle doit rester professionnelle.

*« Mais pas de détail, pas de voilà c'est vraiment quelque chose de relativement grossier, questions générales »*

*« C'est simplement la pathologie dans les grandes lignes et puis voilà. »*

*« Après si elle me demande, accident de préservatif « avec qui ? » non là peut-être pas (rires du groupe) »*

Quelques patients peuvent être agacés si la secrétaire pose des questions trop précises ou n'ont juste pas envie de devoir lui parler.

*« C'est vraiment quelques fois des questions vraiment ultra-personnelles bon, mais que ce soit la secrétaire qui te pose cette question-là non ! Elle doit se tenir, je te dis aux renseignements à fournir au médecin ! »*

*« J'ai pas envie de lui raconter quoi que ce soit à la secrétaire, voilà »*

*« Parce que ça la regarde pas, de toute façon ça lui servira à rien, elle est incapable d'établir le moindre diagnostic de toute façon »*

Un patient semble avoir été vexé par les questions de la secrétaire qui tente d'évaluer son état.

*« Non, parce que je pense qu'elle voulait mesurer ma gravité si vous voulez oui en effet, (Rires du groupe) mais je pense que je suis quand même, à mon âge, c'est vous comprenez quand même, je sais très bien si c'est grave ou pas entre guillemets, si j'ai besoin d'aller chez le médecin, c'est toujours pareil, c'est ça qui m'agace un petit peu honnêtement »*

Quelques patients expliquent qu'ils voudraient dire simplement qu'il s'agit d'une urgence et qu'ils ont besoin de voir le médecin sans donner des détails à la secrétaire, et parfois ils estiment que le motif est trop intime pour être confié à la secrétaire.

*« Ben si voilà, je vais préciser au téléphone que c'est urgent, que je suis vraiment pas bien et qu'il me prenne tout de suite, ça oui je vais le dire »*

*« Après ça peut être plus intime, donc on a pas envie »*

*« Alors moi je suis plus réservé, je dirai pas tout quand même, à une secrétaire, enfin bon »*

### **3.5. La secrétaire doit rester à sa place**

Un grand nombre de patients expliquent que la secrétaire n'a aucun rôle diagnostic et qu'ils n'acceptent pas qu'elle se le permette.

*« Je pense pas qu'elle soit là pour donner un pré-diagnostic. Je pense pas que ça fasse partie de ses attributions »*

*« Si elle se prend pour un médecin, je l'écouterai pas je pense, j'essaierai d'avoir quand même un rendez-vous, après non si elle me dit « non c'est rien » enfin ce genre de chose »*

*« C'est pas son rôle, pour moi elle doit rester à sa place »*

*« Je veux que la secrétaire me connaisse aussi, limite qu'elle connaisse mon dossier médical mais qu'elle reste à sa place quand même. C'est compliqué ! »*

Pour certains, la secrétaire n'a pas les qualifications pour donner son avis sur ce que présente le patient.

*« Parce qu'elle est pas qualifiée aussi »*

*« Moi je suis septique parce qu'effectivement malgré tout j'ai pas, on n'a pas l'assurance de la formation, [...] ça reste quelque chose de complètement empirique et c'est pas ce qu'on recherche »*

Pour plusieurs patients, elle ne doit pas non plus porter de jugement.

*« Elle peut me poser des questions mais elle est pas, normalement, enfin, elle a pas les, elle est pas censée donner un jugement »*

*« Ne pas juger en disant « ho c'est rien du tout, ça va passer prenez un doliprane » non »*

*« Ça, j'accepterais pas parce du coup elle est dans le pronostic donc c'est pas son job quoi après ça n'a jamais été le cas non plus ... non, moi ce coup-là je me fâcherai peut-être (rires) si on me disait « ho ben non vous pouvez attendre c'est rien ». Si j'appelle c'est que j'estime que j'ai besoin quoi, c'est pas à elle de juger si ... »*

Pour plusieurs des patients, la secrétaire du généraliste n'a pas de rôle de conseil.

*« Je lui demanderai pas conseil, non, parce qu'elle est pas là pour ça »*

Ils expliquent qu'ils n'accordent aucun crédit aux conseils de la secrétaire.

*« Mais moi ça passe par une oreille et ça ressort pas l'autre »*

*« Est-ce que une secrétaire doit donner des conseils selon vous ?*

*Sylvie : non »*

*« Sur l'information qu'elle va me redonner j'aurai plus de doute que si c'était le médecin »*

Certains patients nuancent leurs propos en expliquant qu'en fonction de la connaissance du patient, le conseil peut être accepté par le patient ou s'il s'agit de patienter jusqu'au rendez-vous donné.

*« Déjà ça dépend de la connaissance du patient, parce que y a quand même des, moi qui appelle toujours pour mes enfants, je sais que y a des mères qui sont, qui stressent très vite ben le gamin il est tous les trois jours chez le médecin, la secrétaire qui a l'habitude de cette patiente [...] effectivement elle dira peut-être « donnez du doliprane et on verra » »*

*« J'en sais rien, donner des conseils mais pas... en attendant le rendez-vous par exemple »*

Cependant cette situation, où la secrétaire se prend pour un médecin n'a jamais été vécue par plusieurs des patients interrogés.

*« Mais encore une fois voilà ça n'a jamais été, elle m'a jamais sorti des trucs comme ça, jamais, jamais »*

*« Non j'ai jamais eu de secrétaire qui usurpe leur identité »*

Un patient évoque que par son expérience cette situation est plus fréquente dans les cabinets de spécialistes.

*« Les secrétaires sont plus pénibles, elles se prennent plus pour le médecin que les autres, les généralistes non en général »*

### **3.6. Vécu sur la discussion avec la secrétaire du cabinet sur place**

Pour certains patients il y a parfois un manque d'intimité lorsqu'ils parlent avec la secrétaire en arrivant au cabinet.

*« Moi je sais que ça me dér... enfin je préfèrerai que ce soit plus intime aussi »*

*« Ben oui parce que, voilà, les gens sont toujours curieux, et on entend tout et on a pas envie quoi, à ce moment-là c'est un moment où on aime bien être... c'est nous et voilà, c'est tout quoi »*

Pour d'autres, il n'y pas de gêne car ils ne disent jamais rien de personnel ni d'intime.

*« Là je parle normalement, parce qu'après, y a rien de personnel dans ce que je communique, donc ça me dérange pas par contre »*

## 4. Avis et préférences sur les différents types de secrétariats des cabinets de médecine générale

### 4.1. Le secrétariat sur place

Beaucoup de patients ont une préférence pour un cabinet de médecin généraliste avec une secrétaire sur place, elle présente pour eux de nombreux avantages.

*« Qui est sur place, oui. C'est franchement, pareil elle connaît les dossiers, elle connaît les gens, elle connaît ... c'est pas une sécurité c'est un, je sais pas comment le dire ... un oui peut être une sécurité aussi ... tu l'appelles, tu sais qu'elle va te donner un rendez-vous, voilà »*

*« Celle qui est toujours là et c'est toujours la même et qui est là »*

*« Effectivement, le secrétariat, quand on doit le contacter on doit passer par le secrétariat, autant qu'on connaisse la personne, qu'on puisse discuter, enfin je veux dire la connaître c'est, pour moi, que ce soit complètement dématérialisé, sans les connaître, qu'elles soient je sais pas où, ça me dérangerait voilà »*

Beaucoup de patients expliquent qu'ils préfèrent ce type de secrétariat car il est plus humain et permet l'échange qui est d'autant plus important dans un contexte d'urgence ressentie par le patient.

*« Je pense qu'une secrétaire c'est quand même agréable, ne serait-ce que pour avoir un lien »*

*« Parce que pour moi c'est important, l'échange »*

*« Et après quand y a urgence du rendez-vous, ça pour moi c'est encore autre chose dans le contact et dans les attentes que je peux avoir, je trouve que c'est vraiment que t'es reconnu*

*par... quand elle te connaît depuis des années, je trouve que ça un côté... moi, pour moi en tous cas c'est important »*

*« Je préfère effectivement le contact, la relation humaine, le contact c'est quand même nécessaire et indispensable encore malgré tout ce qu'on peut dire, enfin on aime bien »*

Les patients expliquent aussi qu'ils ont besoin de se sentir connus et reconnus au cabinet. Ce qui permet à la secrétaire de s'adapter aux patients.

*« Si c'est toujours la même personne c'est mieux parce qu'elle connaît le patient, elle sait, elle peut savoir quel est son problème, si c'est des maladies qui sont, des gens qui ont des cancers des choses comme ça, ça peut... c'est quand même pas plus mal quoi c'est toujours la même qui répond, elle sait qui vous êtes, voilà, elle peut adapter ... elle peut dire « à ben si c'est pour ça peut-être que je peux vous diriger sur un autre médecin du même cabinet » enfin ou pas du tout si c'est madame qui appelle, elle sait qu'elle aime pas donc voilà... enfin je veux dire, elle s'adapte, elle a une connaissance du patient ... »*

*« On est pris en compte oui »*

*« Une reconnaissance, enfin, qu'elle sache qui je suis, qu'elle connaisse, qu'elle te connaît, enfin elle t'identifie, parce que tu l'as dit tout à l'heure c'est que t'es pas un numéro X parmi un dossier Z, elle sait qui tu es, elle connaît tes enfants, enfin y a une histoire »*

Avec une secrétaire sur place, pour plusieurs patients, une relation de confiance se crée.

*« Et du coup dans ces cas de figures là tu peux même lui raconter beaucoup de toi en fait, tu y vas pas forcément juste parce que tu as une angine ou autre mais plein d'autres choses »*

*« On se connaît, on la connaît, on sait qui c'est voilà bon, c'est des liens de confiance »*

La présence pour certains d'une secrétaire est également rassurante.

*« Se sentir bien accueilli et se sentir en confiance quand on arrive dans un cabinet mais c'est peut-être ce qui fait défaut. Nous quand on va chez notre médecin, y a pas de secrétariat et on arrive dans une salle d'attente, un point c'est tout et on attend qu'on vienne nous chercher un petit peu comme à l'abattoir (rires) c'est ça, on pourrait le voir comme ça, mais effectivement le secrétariat, avoir une personne, une vision d'une personne, un accueil, un bonjour qui soit là pour nous accueillir effectivement c'est toujours rassurant, voilà »*

*« Donc un côté rassurant, ça a un côté rassurant »*

Certains patients évoquent également le fait qu'ils apprécient que la secrétaire et le médecin forment une équipe.

*« Ce qu'on aime aussi c'est que la secrétaire soit en contact avec son médecin quoi, je veux dire c'est un peu une équipe quoi »*

*« Indissociable du médecin »*

*« Elle est dans sa relation, elle est dans le groupe, elle est dans le cercle de confiance si on peut parler des cercles de confiance »*

Certains racontent avoir une petite préférence pour une secrétaire sur place étant la femme du médecin, car ils en ont eu une très bonne expérience et surtout elle était très disponible.

*« La secrétaire épouse du médecin c'est génial »*

*« C'était toujours l'épouse que j'ai pu connaître, enfin voilà même étant gamine parce que là je parle de mon vécu de mère mais étant moi-même enfant avec mes parents c'était un*

*médecin de famille et le secrétariat c'était son épouse et je trouve ça génial parce qu'elles sont super disponibles »*

## **4.2. L'accès direct au médecin, sans secrétariat**

Plusieurs patients préfèrent un médecin sans secrétariat, qui leur répond lui-même quand ils appellent.

*« Moi j'étais contente d'avoir mon médecin au téléphone »*

*« Je l'ai appelé pas plus tard que samedi dernier, j'avais un petit souci et il m'a dit « ben voilà tu viens tout de suite quoi » donc j'étais un peu pressée »*

*« Il me demande toujours pourquoi je veux prendre rendez-vous, qu'est-ce que j'ai ? Pour savoir si c'est un rendez-vous urgent ou pas. Donc si c'est très important, il va me prendre tout de suite, sinon ça sera demain ou après-demain »*

Ils expliquent qu'ils ont plus confiance en ce que va leur dire le médecin par rapport à une secrétaire et qu'il est beaucoup plus réactif pour gérer les urgences.

*« Ben justement voilà quand je tombe, sur, justement, je tombais sur elle, c'était pas, j'avais besoin, de lui expliquer un peu ce que j'avais, qu'il me rassure, qu'il me dise ce que j'avais, ce que voilà, « prenez des trucs que vous avez chez vous ou effectivement c'est urgent venez me voir », rapidement quoi, là je me dis que seul le médecin est compétent pour dire les choses »*

*« Parce qu'il faut bien qu'elle fasse un petit tri et en même temps elle est pas médecin, c'est un peu compliqué quoi je pense, et on a plus confiance au médecin qu'en la secrétaire quoi »*

*« Par exemple son AVC, je lui ai téléphoné je l'ai eu lui qui savait que je l'appelais jamais comme ça dans l'après-midi et puis bon, et quand je lui ai dit « vous savez mon mari était en réunion,*

*il vient de s'allonger sur son lit, c'est pas normal, ça me pose des problèmes ». Il m'a dit j'ai personne dans mon bureau pour l'instant, j'arrive, et il est arrivé tout de suite. Ce serait passé par une secrétaire, ça aurait peut-être été plus long. »*

Cependant les patients pensent que pour que cette situation soit satisfaisante le médecin doit pouvoir être disponible pour gérer les communications.

*« Un médecin qui n'a pas de secrétaire et qui se rend suffisamment disponible pour prendre ses communications »*

Plusieurs des patients interrogés avaient un médecin qui répond lui-même au patient. Pour certains, leur médecin a une très bonne gestion des appels et de ses rendez-vous.

*« Il gère bien »*

*« Lui il a un grand avantage, je sais pas comment ... il sait très bien gérer ses rendez-vous, je sais pas comment il fait, mais tu lui téléphones, il te donne rendez-vous 2h après, il ne reçoit que sur rendez-vous et t'attends jamais, quand t'attends 10 min chez lui c'est le bout du monde »*

Certains patients expliquent que leur médecin est prévenant avec eux pour ne pas qu'ils soient trop dérangés par les appels.

*« Je me sens pas abandonnée, il me dit bon « bah je réponds » et il me reprend bien à l'endroit où on en était, donc y a pas de souci, il le gère très bien. »*

*« Le téléphone sonne, il va prendre le temps d'arrêter la conversation là où on en est, me dire « je suis désolé, je vous fais patienter, je vais répondre, c'est une urgence, machin », voilà il*

*prend son appel, il fait au plus bref possible « écoutez je suis en consultation, je vous demande de me rappeler s'il vous plaît » et on reprend la conversation où on en était. J'ai pas l'impression de couper ma consultation, il fait son travail et en même temps, il est disponible pour moi quoi, je pense qu'il a le bon équilibre »*

Un patient explique qu'il est compréhensif surtout car il sait qu'il s'agit d'un patient malade au téléphone.

*« On sent au bout du fil quelqu'un de malade, on sent pas, quelqu'un, un ami qui raconte ses vacances, parce que ça arrive ça »*

D'autres patients trouvent cette situation désagréable, pour celui qui appelle et celui dont la consultation est coupée par le téléphone qui peut avoir l'impression que son médecin est ailleurs.

*« Ca me dérangerait que si on sent le médecin complètement surchargé et qu'il a du mal à te répondre parce qu'il a son cabinet qui est plein et puis il a un client dans, il a un malade dans son bureau, dans son cabinet »*

*« C'est-à-dire que si il me donne un rendez-vous, un médecin, à 15 h j'y vais, je suis avec mon médecin, je l'écoute, alors si il est tout le temps pendu au téléphone ça, ça m'énerve »*

*« Parce qu'on est en train de discuter et bah on finit pas la phrase il répond au téléphone, et puis un jour un samedi matin j'ai dit « bon votre téléphone vous le laissez débranché, c'est bon ça suffit » et il l'a laissé débranché, sinon en partant je l'aurai pas payé »*

Un patient précise qu'il pense que le médecin trop dérangé est susceptible d'être moins concentré.

*« C'est qu'à un moment donné on peut pas, je dirai à un moment donné, tout le temps dérangé on finit par faire des bêtises qui que ce soit, même s'il est doué, si le gars est énergique, organisé dans sa petite tête, même si... on finit par faire des bêtises, voilà »*

*« Il va bien finir par en oublier un morceau aussi »*

Quelques patients évoquent le manque de discrétion du médecin lorsqu'il reçoit des appels en consultation.

*« Et en plus on écoutait la conversation, donc c'était Mme Machin »*

*« Moi j'aime pas qu'il réponde au téléphone parce que, c'est désagréable t'as l'impression d'assister à une autre consultation, alors j'aime pas ça »*

### **4.3. Le secrétariat sur internet**

Ce type de secrétariat est apprécié par certains patients.

***« Donc pour toi par internet c'est le top ?***

*Léna : Oui, c'est un bon principe. »*

*« Le truc internet moi je trouve ça pas mal quand même »*

Pour certains il présente plusieurs avantages. Cela leur permet une grande visibilité de la disponibilité.

*« Si j'ai l'opportunité d'avoir un ordinateur, d'avoir une connexion internet, souvent, je sais que, souvent on a les différents espaces disponibles pour fixer un rendez-vous, ce qui est pas forcément évident pour une secrétaire pour nous énoncer toutes les disponibilités du médecin »*

*« Tu as son emploi du temps, tu sais quand est-ce qu'il est pris et tu sais ce qu'il te reste. »*

Certains trouvent sympathique d'éviter de parler au téléphone, surtout s'ils n'apprécient pas la secrétaire.

*« Je n'ai pas besoin de préciser à chaque fois. Je trouve ça vraiment bien »*

*« Mon généraliste, la secrétaire est pas très aimable du coup c'est aussi pour ça que je suis contente que ce soit sur internet. »*

Pour plusieurs patients ce type de secrétariat est très utile pour les rendez-vous non urgents. Mais pour les urgences, la plupart aimeraient avoir accès à une secrétaire pour prendre leur rendez-vous.

*« Pouvoir prendre rendez-vous quand c'est pas urgent »*

*« Oui l'ordi si c'est un renouvellement bon ben ça me dérange pas d'aller prendre un rendez-vous sur l'ordi si c'est pas urgent mais si c'est pour demain ou ce soir ... j'aime autant avoir la secrétaire »*

*« Mon rendezvous.com ! (rires) Ça c'est bien, ben par exemple pour un rappel de vaccins, je sais qu'il fallait que je le fasse à telle date, là c'est vachement pratique au lieu d'appeler la secrétaire »*

Plusieurs patients n'apprécient pas ce mode de secrétariat.

*« Moi de plus en plus faut prendre rendez-vous sur internet, et moi j'aime pas »*

*« Prendre un rendez-vous sur internet, ça non c'est hors de question »*

Ces patients n'apprécient pas l'absence de contact humain et le fait de ne pas pouvoir poser des questions.

*« Pour n'importe quoi, ni internet, ni robot !! (rires du groupe) le contact humain point final ! »*

*« Puis on peut pas poser de questions si on est sur internet »*

*« La présence physique d'une secrétaire c'est important, alors pas forcément dans l'accueil quand tu arrives chez le médecin, mais dans l'approche téléphonique, d'avoir quelqu'un, à l'autre bout, un interlocuteur qui te répond. Je pense que c'est différent, en tous cas pour moi c'est bien différent que de tomber sur une boîte vocale ou d'aller mettre ça sur internet, ça m'exaspère. »*

Plusieurs patients évoquent l'absence de gestion des urgences avec un tel système.

*« Je suis contre, parce que, parce que c'est pas, c'est pas, c'est voilà... c'est, c'est c'est pas une personne physique qui va décider de l'urgence de la situation et de la priorité à donner à la personne qui demande un rendez-vous chez un médecin »*

*« Pourquoi pas mais après c'est à chacun de savoir, à chaque personne de, de se dire « bon ben je prends sur internet parce que j'ai besoin d'un certificat médical donc je le prends dans 2 semaines ou alors j'ai pas envie de me casser la tête à attendre 2 semaines, j'ai besoin d'un certificat médical et y a une place aujourd'hui à 13h30, je la prends toute suite » »*

*« Tout le monde peut gérer ses rendez-vous sur internet, ben à ce moment-là y a plus de place pour les urgences, et à ce moment-là on va tous à l'hôpital, c'est un peu le problème »*

Certains patients ont peur qu'avec ce secrétariat par internet, leur rendez-vous ne soit pas pris et surtout se sentent anonymes.

*« Je me dis est-ce que du coup mon rendez-vous il est bien pris ? Est-ce qu'il m'attend bien ? »*

*« Tu deviens un anonyme quand tu arrives et t'es un anonyme quand t'as pris un rendez-vous (sur un ton agacé) »*

Un patient évoque le fait qu'il faut avoir une connexion internet, ce qui n'est pas le cas de tous et que les patients sont donc inégaux devant ce mode de prise de rendez-vous.

*« Beaucoup de gens ont des smartphones et tout ça mais y a encore des gens qui ont pas accès, qui ont pas forcément accès à un téléphone, un ordinateur »*

#### **4.4. Le système de répondeur pour la prise de rendez-vous**

Des patients expliquent apprécier la prise de rendez-vous via un répondeur, avec le médecin généraliste qui rappelle ensuite les patients.

*« J'ai eu longtemps affaire à un médecin qui avait un, qui fonctionnait avec son répondeur en fait, qui n'avait pas de secrétaire, voilà et puis ça allait plutôt bien »*

*« On avait toujours le numéro du cabinet où on pouvait laisser un message quand il était en consultation, et ben c'est vraiment qu'un jour mon petit il avait de la fièvre, y avait rien qui faisait baisser la fièvre, il avait toujours autant de fièvre, j'étais un peu en panique donc j'ai laissé un message, il m'a rappelée et à 7 heures et demi, 8 heures j'étais à son cabinet, et voilà, maintenant ça c'est plus possible et donc c'est soit il faut appeler tout de suite à 8 heures le*

*matin à l'ouverture du secrétariat donc quand l'enfant est malade pour avoir un rendez-vous dans la journée »*

Un patient explique qu'il préfère ce système à celui où il est mis en attente par une secrétaire.

*« Je préfère qu'on me réponde pas, je préfère un répondeur qui dit, ben voilà « Dr Machin, laisser lui le message il vous rappelle ». »*

Un patient a conscience du fait que ce système est certainement compliqué à gérer pour un médecin.

*« Je donne mon numéro, je dis qui je suis, elle le médecin me rappelle, c'est pour lui à mon avis un peu dur, de rappeler tout le monde le soir »*

#### **4.5. Le télésecrétariat**

Les patients interrogés n'apprécient pas le télésecrétariat. Ce qui leur déplaît est surtout le fait que la secrétaire ne forme pas une équipe avec médecin contrairement à une secrétaire sur place.

*« Ah oui ça par contre j'aime pas, j'aime non plus, j'ai eu, c'était pas un médecin généraliste, une secrétaire qui gérait plusieurs en fait médecins, mais ni elle connaissait le médecin... »*

*« Ce qu'on aime aussi c'est que la secrétaire soit en contact avec son médecin quoi, je veux dire c'est un peu une équipe quoi »*

Un patient exprime son intérêt pour l'existence d'un secrétariat sans trouver d'importance ni d'intérêt à la présence d'une secrétaire sur place.

*« Qu'il y ait personne au cabinet médical ça me dérange pas »*

*« C'est pas un problème, de toute façon c'est uniquement pour prendre le rendez-vous »*

#### **4.6. Intérêt d'association de différents types de secrétariats**

Quelques patients évoquent un intérêt possible pour des secrétariats mixtes avec un secrétariat sur internet et un répondeur ou une secrétaire pour les rendez-vous urgents.

*« Ou alors un mélange des deux, enfin moi, pas avec le répondeur, le truc internet moi je trouve ça pas mal quand même »*

*« Parce quand on a envie d'un rendez-vous qui est pas pressé, je pense à l'ophtalmo, mais pour le médecin ça pourrait marcher aussi, on a rendez-vous sur le long terme, et ben voilà on tape, on voit les créneaux, et hop on s'inscrit, hop c'est bon, ça c'est fait, c'est réservé et il devrait réserver des horaires d'urgences et là, contact humain »*

*« Quand t'as le choix c'est pas... ça fait partie des outils »*

#### **4.7. Remplacer la secrétaire par une machine**

Un patient évoque finalement que la secrétaire serait remplaçable par une machine, un ordinateur ou un logiciel à qui le patient répondrait aux questions et qui donnerait un rendez-

vous ou orienterait le patient en fonction de ses réponses, cela permettrait selon lui d'éviter un intermédiaire humain qui pourrait déformer les propos du patient. La secrétaire pourrait se consacrer à l'accueil des patients et la gestion administrative du cabinet.

*« Si, tu pourras dire tout ce que tu veux de précis, parce que là je parle de choses précises que ça serve pour faire un bon diagnostic ou une bonne orientation, là tu mets un ordinateur et ça t'oriente vers le médecin et ça te dit exactement ce que tu as, et non tu ne diras pas, tu seras faussé par les informations que tu vas vouloir délivrer à la secrétaire et donc au médecin »*

*« Pour moi la secrétaire à ce niveau-là, un logiciel est 100 fois plus performant que, que ça, pour la prise de rendez-vous. Par contre pour l'accueil, pour aider le médecin, pour libérer le médecin, pour ne pas... pour que le médecin soit libre, soit plus disponible pour son patient pour moi c'est 100 fois... »*

Un patient réagit en expliquant que l'humain est nécessaire pour gérer les cas non prévus et que ce système ne serait donc pas satisfaisant. Une personne, elle, a la capacité de s'adapter.

*« Je me méfie de ce genre de démarche parce que je l'applique déjà dans le, dans notre métier on les applique. Le problème c'est que y a toujours la faille, c'est le cas non prévu, et il faut que la personne soit quand même formée à un moment donné pour avoir conscience du fait que ça rentre pas dans les cases »*

*« L'être humain a des failles mais il a la capacité malgré tout de s'adapter, c'est pas le cas de l'ordinateur, la faille t'es sur qu'il va dedans »*

Un autre patient explique que cela ne serait pas satisfaisant car on ne peut pas influencer une machine contrairement à une personne comme une secrétaire.

*« Mais la secrétaire tu peux l'influencer, Sylvie qui parle, que la machine tu peux pas »*

# IV. Discussion

## A. Objectifs et résultats

L'objectif de notre étude était de recueillir les attentes et le vécu des patients quant à leur prise en charge par le secrétariat de leur médecin généraliste.

La réalisation d'une étude qualitative a permis de recueillir les témoignages d'un échantillon de patients sur ce sujet et de faire ressortir leurs principales attentes.

Nous avons formulé l'hypothèse que le but principal des patients est d'obtenir un rendez-vous le plus rapide possible, à un horaire qui leur convient. Il ressort de notre étude que c'est effectivement le cas. Les patients interrogés attendent donc de la secrétaire de leur médecin généraliste qu'elle leur donne un rendez-vous rapidement.

Au-delà de cela, ils attendent d'elle, qu'elle soit capable de repérer si leur demande est urgente et donc de leur donner un rendez-vous convenable. Pour les patients, la secrétaire doit savoir gérer les priorités et doit également savoir gérer l'organisation du cabinet et donc des rendez-vous.

Nous avons pensé que notre étude montrerait que les patients ont l'intention de ne pas trop se confier à la secrétaire concernant leur motif de consultation, mais qu'ils ont aussi envie d'être écoutés, voire conseillés.

Sur ce point, l'étude a montré que les patients sont conscients du fait que la secrétaire doit les questionner pour évaluer leurs besoins mais les avis sont partagés entre ceux qui estiment que la secrétaire peut poser toutes les questions qu'elle veut, d'autres qui pensent que les

questions doivent avoir une certaine limite et enfin ceux qui n'ont pas envie de se confier dans le détail à la secrétaire.

Pour ce qui est de l'écoute, nombreux sont les patients qui expliquent que l'écoute est importante et permet une bonne relation avec la secrétaire.

Enfin la secrétaire, pour la plupart des patients interrogés, ne doit pas donner des conseils au patient, car ce n'est pas son rôle.

Nous avons évoqué qu'un résultat envisageable était que les patients souhaitent parler directement à leur médecin, estimant que la secrétaire n'est pas compétente pour entendre leur demande.

Sur ce point, des points de vues différents ont émergés : d'une part les patients qui font confiance à la secrétaire, la considèrent comme étant le bras droit du médecin et suffisamment compétente pour répondre à leur demande ainsi que pour savoir si la demande dépasse sa compétence et demander l'avis du médecin.

D'autre part, d'autres expliquent avoir déjà ressenti le besoin de parler au médecin plutôt qu'à la secrétaire.

Enfin, nous avons émis l'hypothèse que les patients préfèrent être en relation avec une même secrétaire, qu'ils connaissent, plutôt que des secrétaires de télésecrétariat différentes. Pour la majorité des patients rencontrés, le secrétariat avec une secrétaire sur place qui les connaît et qu'ils connaissent est un réel bénéfice. La présence de la secrétaire rassure, le contact humain lors de situations ressenties comme des urgences par le patient est essentiel selon eux, ils apprécient l'échange et le fait que le médecin et la secrétaire forment une équipe.

Certains patients ont tout de même évoqué le fait qu'ils n'accordaient pas d'importance à la secrétaire et qu'ils ne voyaient pas d'inconvénient à ce qu'il n'y en ait pas, à ce qu'elle ne soit pas sur place ou qu'elle change.

Nous estimons avoir répondu à nos objectifs définis avant le début de l'étude.

Nous pensons que le choix d'une étude qualitative était pertinent car il a permis de recueillir un maximum de points de vue et d'expériences vécues par des patients de différents cabinets en France.

Par ailleurs, le choix de travailler avec des focus group nous paraît adapté après le recueil des données, car les entretiens ont été riches et diversifiés avec un grand nombre d'interactions interpersonnelles, ce qui n'aurait probablement pas été le cas si nous avions interrogé séparément les patients.

Le nombre de participants par groupe a également été un bon choix car les focus group se sont déroulés dans le calme et ont permis à chacun de donner son avis. Enfin nous nous sommes efforcés de poser des questions les plus ouvertes possible pour limiter les biais.

## **B. Biais de l'étude**

Dans notre effort de sélectionner des sujets avec des caractéristiques variées nous avons réunis à chaque fois des patients choisis par une personne ressource, ces patients avaient donc des caractéristiques communes, étaient souvent du même milieu socio-économique ou de la même tranche d'âge. Par cela, il existe possiblement un biais méthodologique de sélection.

Un deuxième biais de sélection existe par le fait que nous avons interrogé uniquement des patients qui ont accepté de participer à notre étude.

Il peut également y avoir un biais de désirabilité sociale dans notre travail car certains participants ont pu tenir un discours erroné par rapport à leur vécu ou leur avis dans le but de se faire bien voir lors des focus group.

Par ailleurs, notre échantillon, bien que varié en terme de sexe, âge, profession ne peut être représentatif de toute la population française dans son ensemble du fait de notre travail

qualitatif par focus group qui avait pour but de faire émerger un maximum d'avis différents sur les sujets évoqués , c'est pourquoi nous avons mené notre étude jusqu'à saturation des résultats.

Nous avons, par choix, décidé de changer de modérateur entre le premier et le deuxième focus group, et nous n'avions pas d'observateur lors du deuxième ce qui peut avoir entraîné un biais méthodologique de mesure dans le sens où les focus group n'ont pas tous été menés à l'identique et nous avons pu manquer des informations notamment non verbales par défaut d'observateur.

Il est également possible que certains patients interrogés dans les focus group aient eu certains de leur point de vue s'il n'a pas été évoqué par un patient, se laissant guider par la dynamique du groupe, ce qui peut être responsable d'un biais d'intervention qui aurait été évité si nous avions procédé par entretiens individuels.

Nous pouvons avoir également des biais d'interprétation des propos des patients interrogés car il s'agit de points de vues, de ressentis et non de données chiffrées. Ce biais a été minimisé en réalisant une triangulation des données par double analyse par deux chercheurs qui ne connaissaient pas les résultats de l'analyse de l'autre.

### **C. Comparaison à la littérature**

Le résultat de nos recherches bibliographiques a montré que les études réalisées sur le secrétariat médical du médecin généraliste sont peu nombreuses et que les études s'attachant au point de vue du patient dans sa prise en charge par le secrétariat du médecin généraliste sont inexistantes en France.

Une étude réalisée en Angleterre(10) à la fin des années 70 interrogeant par des questionnaires des patients de cabinets de médecins retrouvait que 13% seulement des patients interrogés rapportaient des expériences négatives avec la secrétaire de leur médecin, que ce soit parce qu'elle était désagréable, qu'elle représentait une barrière entre eux et le

médecin ou parce que certains avaient des difficultés à obtenir un rendez-vous rapidement, ce qui les poussaient à insister auprès de la secrétaire. Notre étude met en évidence que les patients dans un contexte ressenti comme urgent attendent de la secrétaire un rendez-vous le plus rapide possible et sont parfois amenés à exagérer leurs symptômes pour y parvenir, elle retrouve également que certains patients estiment que la secrétaire représente un rempart dans le cabinet mais ils ont conscience de cette nécessité. Il est intéressant de noter qu'une grande partie des patients interrogés dans cette enquête estimaient que la secrétaire était une aide, de la même façon qu'une partie de ceux que nous avons interrogés qui attendent que la secrétaire leur trouve un rendez-vous, leur donne des informations et parfois les réoriente ou les conseille.

Pour une étude du National Health Service en Angleterre(14) en 2016, des communications entre les patients et les secrétaires de cabinets de médecine générale ont été enregistrés. Il a été mis en évidence deux principales difficultés rencontrées par le patient : le fait que la demande initiale du patient ne soit pas satisfaite ou que celui-ci n'ait pas obtenu des informations suffisamment claires, ce qui le pousse à renouveler son appel. Par ailleurs, moins ces difficultés étaient rencontrées, plus le patient était satisfait du service du cabinet. Ces résultats rejoignent ceux de notre étude, qui montre que les patients attendent que leur demande soit satisfaite, notamment d'avoir un rendez-vous rapide s'ils en ressentent le besoin, et de recevoir de bonnes informations auprès de la secrétaire.

Une dernière étude anglaise(9), interrogeant patients et secrétaires retrouvait également que la majorité des patients étaient satisfaits lors de leur appels pour la prise de rendez-vous. Elle montrait, comme notre étude, qu'une partie des patients trouvait légitime de la part des secrétaires de leur poser des questions et évaluer leur état, et une autre estimait qu'elles n'en avaient pas les compétences. Enfin, cette étude montrait que les patients tentaient de légitimer une demande de rendez-vous rapide à l'aide de plusieurs stratégies ; l'exagération de leur état, élément également retrouvé dans notre travail ou d'autres comme la menace ou la mention de leur position sociale.

Nous avons trouvé une seule enquête de satisfaction française(12) auprès des patients de deux maisons de santé qui montrait que les patients préfèrent une maison de santé avec un accueil par une secrétaire sur place. Ce résultat est en accord avec le point de vue des patients que nous avons interrogés.

Devant cette faible quantité de travaux français sur le sujet nous ne pouvons donc pas comparer nos résultats à d'autres travaux antérieurs correspondant à notre système de soins.

#### **D. Confrontation de nos résultats avec la thèse de Camille CHOTARD (rédaction commune)**

Confrontation des résultats avec le travail de thèse de Camille CHOTARD : Place et vécu des secrétaires en cabinet de médecine générale à travers leurs interactions avec les usagers et les médecins.

Une étude qualitative avec des entretiens semi-dirigés a été réalisée en même temps que notre travail auprès de 11 secrétaires médicales de médecins généralistes.

Cette étude nous permet de comparer le vécu des patients et des secrétaires médicales.

Concernant la relation entre la secrétaire et les patients : les secrétaires sont pour la plupart épanouies dans leur travail, car la relation humaine est au centre de leur métier. Cela leur permet de se sentir utiles, d'autant plus lorsque les patients sont reconnaissants envers elles. Elles estiment devoir accueillir les émotions et désamorcer les angoisses du patient. Une partie des secrétaires interrogées pense également que laisser les patients se confier à elles fait partie de leur rôle. Leur présence au cabinet humanise le lieu et le rend plus rassurant selon les secrétaires, ce qui est en accord avec ce que notre travail a pu retrouver chez les patients.

Les secrétaires absorbent donc une charge émotionnelle importante et pour leur propre bien doivent mettre de la distance avec les patients particulièrement lorsqu'elles sont de la région et qu'elles connaissent bien les familles. Cela est d'autant plus difficile que les patients

attendent d'elles une proximité qui, pour eux, facilite la relation de confiance. Une étude de 2011(15), retrouvait cette difficulté majeure chez les secrétaires qui doivent sans cesse jongler avec des émotions différentes pour interagir avec les différents patients.

Les secrétaires, comme les patients, considèrent que leur place est centrale au sein du cabinet car elles sont le premier interlocuteur du patient. Elles pensent devoir le conseiller, même si ce rôle n'est pas attendu par tous les patients. Elles pensent également devoir le réorienter et hiérarchiser les demandes des patients, ce qu'elles trouvent difficile par manque de formation. Elles utilisent pour cela leur intuition, leur bon sens et leur expérience. Les secrétaires expliquent aussi devoir faire preuve de discernement pour repérer les patients qui essaient de contourner le système.

Toutes les secrétaires interrogées expliquent se sentir concernées par la qualité des soins, le bon fonctionnement du cabinet et prennent soin de respecter le secret médical même si la configuration des lieux de travail les empêche parfois de le faire correctement.

Concernant leur travail auprès du médecin, les secrétaires le considèrent comme indispensable car il consiste aussi à garantir la qualité des consultations en le préservant des appels téléphoniques. Cet avis rejoint donc celui des patients que nous avons interrogés. Les secrétaires expliquent aussi remplir des tâches annexes, car sans elles le médecin serait débordé. Elles se voient également comme un médiateur entre le patient et le médecin et comme son porte-parole.

Les secrétaires ont un rôle de barrage qui implique pour elles, de dire « non » aux patients, et vivent souvent des situations stressantes où elles font face à des violences, des insultes et à l'agressivité des patients insatisfaits. Ce rôle est pour elles un des plus difficiles, car elles ont souvent peu de marge de manœuvre pour donner des rendez-vous. Certaines évoquent une augmentation des violences et d'un sentiment d'insécurité, qui pour quelques-unes pourraient les pousser à changer de métier. Elles essaient cependant de prendre du recul face à cela en admettant qu'il s'agit d'une petite part des patients et que cela est souvent contrebalancé par la reconnaissance des autres.

Ces éléments de l'interaction secrétaire-patient se retrouvent dans des travaux anglo-saxons :

En effet, l'hostilité exprimée par la population envers les secrétaires est fondée sur la réalité des actions des secrétaires(10). Les secrétaires qui sont plus susceptibles d'avoir des règles et consignes plus strictes à partir desquelles travailler vont avoir tendance à se montrer inflexibles, ce qui est peu favorable à la prise en charge des patients.

Le mode de communication des secrétaires dans leurs interactions avec les patients est un élément important. Une étude écossaise(16) analysant le discours des interactions secrétaire-patient en 2009 montrait que le langage des secrétaires consiste en grande partie à la répétition de discours de routine qui leur permettent d'accomplir efficacement cette mission d'accueil. L'utilisation d'une approche trop standardisée de la secrétaire face aux situations complexes des patients peut générer des incompréhensions. Elle montrait ainsi que certaines secrétaires peuvent être extrêmement brutales dans les interactions avec le patient, par des questions très directes, se concentrant sur le respect des règles de routine, sans prendre en compte la complexité de chaque situation. Ceci peut expliquer, au moins en partie, la vision négative des secrétaires exprimée par certains patients.

Dans la situation idéale où existe une étroite relation de travail entre médecin et secrétaire, il s'agit d'une collaboration. La secrétaire vérifie auprès du médecin quand elle ne sait pas quoi faire, et le médecin la corrige quand elle a porté un jugement erroné. D'ailleurs, dans nos deux travaux, on remarque que secrétaires et patients voient tout deux le couple médecin-secrétaire comme une équipe qui doit communiquer et certains patients vont même plus loin en expliquant que souvent le médecin et la secrétaire sont à l'image l'un de l'autre.

Nos deux études permettent de comprendre l'importance de l'interaction entre le patient et la secrétaire. Habituellement on s'attache à parler de relation médecin-patient, or il serait plus approprié de parler d'une triade médecin-secrétaire-patient dans la prise en charge en soins premiers.

Un travail qualitatif est actuellement en cours interrogeant les médecins sur leur vécu relationnel avec leur secrétaire. Ces trois travaux réunis permettront de comprendre les

interactions de la triade dans le cabinet afin d'améliorer la prise en charge des patients.

## **E. Hypothèses et perspectives**

Le secrétariat est le premier contact du patient avec le cabinet de son médecin généraliste, notre étude montre que beaucoup de patients ont une bonne relation avec la secrétaire dès lors que celle-ci est sympathique, à leur écoute, disponible, qu'elle répond à leurs attentes.

Pour certains, le comportement de la secrétaire peut influencer leur choix de médecin généraliste. Par ailleurs, notre étude fait également ressortir que les patients sont conscients que la secrétaire est un rempart avant l'accès au médecin, qu'elle doit faire barrage et que sa tâche n'est pas facile car elle a beaucoup de travail et doit répondre à beaucoup de demandes.

En tant que futur praticien dans un cabinet, il m'importait de savoir quel était le vécu des patients vis-à-vis du secrétariat de leur médecin pour essayer de proposer une solution la plus en accord avec leurs attentes, bien que d'autres facteurs entrent en compte dans le choix d'un type de secrétariat ou de management d'une secrétaire, comme le coût ou des impératifs personnels d'organisation par exemple.

Cette étude fait ressortir que le contact humain pour le patient est essentiel même si certains sont ouverts à d'autres modes de communication modernes. L'accès à une personne physique à minima au téléphone est indispensable pour beaucoup.

Cela s'explique certainement par le fait que les patients qui se trouvent dans le besoin de consulter, notamment en urgence, se trouvent souvent dans une situation de détresse. Leur prise en charge par une personne qui leur apporte une partie de la réponse à leur problème, les rassure.

Tout comme il est rassurant de trouver une secrétaire qui vous accueille plutôt qu'un cabinet de médecin généraliste vide ou rempli uniquement de patients.

Les avis sur les sujets abordés restent tout de même variés et il serait dès lors intéressant de réaliser une étude quantitative à l'aide d'un questionnaire sur un large échantillon de patients pour connaître les proportions des différents avis et attentes que notre étude a fait émerger.

Cependant, si nous devons choisir à ce jour un type de secrétariat en dehors de toute autre considération que le bien-être du patient nous choisirions d'avoir un secrétariat sur place dans notre cabinet car il apparaît que la secrétaire sur place permet au « couple patient-secrétaire » de développer, tout comme le patient et le médecin, une relation de confiance qui permet au fil du temps une meilleure prise en charge du patient par le cabinet du médecin généraliste.

## V. CONCLUSIONS

La secrétaire médicale est le premier contact du patient avec le cabinet de médecine générale. Le rôle de la secrétaire est multiple et complexe car il implique un contact humain avec les patients qui peuvent être en souffrance et ressentir un besoin urgent de soins.

La satisfaction et le ressenti du patient concernant cette prise en charge par la secrétaire pour sa prise de rendez-vous n'ont jamais été étudiés en France. Notre étude est un travail qualitatif avec des focus group de patients, interrogeant au total 19 patients, dans le but de recueillir et d'analyser les différents vécus et attentes des patients quant à leur prise en charge par le secrétariat du médecin généraliste lors de la prise de rendez-vous. Notre objectif principal était de déterminer ce qui est le plus important pour le patient quand il prend contact avec la secrétaire de son médecin généraliste.

Concernant la relation du patient avec la secrétaire du cabinet de médecine générale, les patients mettent en avant ce qui favorise une bonne relation. Ils attendent d'une secrétaire qu'elle soit sympathique, chaleureuse, à leur écoute, respectueuse et disponible. Ils attendent qu'elle réponde rapidement à leurs besoins et qu'elle soit arrangeante. La relation avec la secrétaire est facilitée par la proximité, s'ils peuvent s'identifier à elle, et lorsqu'ils ont l'impression d'être connus et reconnus ; cela permet une relation de confiance.

D'autres éléments mettent à mal cette relation. Ils n'apprécient pas une secrétaire désagréable ou non professionnelle, cela influe sur l'image qu'ils ont du cabinet et peut les faire changer de médecin. Pour les patients, il est aussi problématique que la secrétaire ne réponde pas à leur urgence ou ne les prenne pas au sérieux. Quelques patients reconnaissent pouvoir être agressifs si leur demande est urgente. Certains modèrent leurs propos en expliquant que l'on peut toujours attendre pour voir son médecin généraliste. Ils ont conscience de la complexité des prises de rendez-vous et essayent de s'adapter à ce qu'on leur propose. D'autres éléments peuvent agacer les patients comme l'absence de renseignements donnés, les difficultés à avoir la secrétaire au téléphone, la mise en attente, la direction vers un standard téléphonique ou la difficulté pour les nouveaux patients d'obtenir un rendez-vous.

Le rôle principal de la secrétaire pour les patients est de donner un rendez-vous, d'autant plus rapide que le motif est urgent, elle doit pour cela évaluer l'urgence en posant les bonnes questions, parfois en se référant au médecin. Elle a également pour rôle de donner des informations pratiques, de rassurer le patient. Enfin, elle organise le temps du médecin au mieux et fait en sorte qu'il soit le moins dérangé possible.

Les patients ont conscience de la nécessité pour la secrétaire de faire barrage, mais ils sont parfois dérangés par la difficulté à prendre un rendez-vous et certains exagèrent leur situation pour l'obtenir. Pour remplir ce rôle la secrétaire pose des questions aux patients, la plupart estime qu'elle peut leur poser toutes les questions et lui font confiance autant qu'au médecin. Pour d'autres, elle doit se fixer certaines limites et surtout ne porter aucun jugement ni commencer à faire un diagnostic. Pour beaucoup, elle n'a pas non plus un rôle de conseil.

Enfin, pour la plupart des patients une secrétaire sur place, avec qui ils peuvent développer une relation de confiance, est préférable et rassurant car plus humain. Beaucoup de patients considèrent la secrétaire et le médecin comme une équipe ; ce qui semble favoriser la prise en charge en cabinet de médecine générale.

Pour affiner notre sujet, une recherche quantitative pourrait être envisagée. Cependant, nous pouvons déjà affirmer que le secrétariat est important pour le patient du médecin généraliste et qu'il convient à celui-ci de tenir compte également de ces nouveaux éléments pour choisir son propre type de secrétariat.

## VI. BIBLIOGRAPHIE

1. Ranjard S, Decaris A. Vos pratiques en matière de secrétariat médical. URPS Rhone-Alpes; 2014 p. 13. Disponible sur: <http://urps.preprod-mcfrance.com/medias/content/files/publications/2014-07-10-urps-med-ra-syntheseenquetesecretariat-medical-1439450771.pdf>
2. Faure Y. Triage par la secrétaire médicale des recours urgents et non programmés en médecine générale : étude des déterminants pour l'obtention d'un rdv le jour même. [Thèse de médecine] Rouen : Faculté de Médecine de Rouen; 2012.
3. Thiberville M. Le triage par les secrétaires médicales des demandes de soins urgents ou non programmés en médecine générale de ville [Thèse de médecine générale]. Rouen: Faculté de Médecine de Rouen; 2012.
4. Lassalle-Gérard M. Les secrétaires médicales en médecine générale : leur rôle, leurs tâches, leurs projets [Thèse de médecine générale] Nantes: Faculté de médecine de Nantes; 2010.
5. Chambers F, Kelly M. Violence at work: the experience of general practice receptionists. Ir Med J. juin 2006;99(6):169-71.
6. Chudy A. Exploration de l'accueil en cabinet de médecine générale dans la région Nord-Pas-de-Calais. Exercer. 2011;(95):18 à 19.
7. Raffi T-K-T, Ung C. Comment les secrétaires médicales en cabinets de médecine générale trient-elles les demandes de soins non programmés ? [Thèse d'exercice]. Toulouse : Université Paul Sabatier. Faculté des sciences médicales Rangueil; 2016.
8. Hallam L. Access to general practice and general practitioners by telephone: the patient's view. Br J Gen Pract J R Coll Gen Pract. août 1993;43(373):331-5.
9. Gallagher M, Pearson P, Drinkwater C, Guy J. Managing patient demand: a qualitative study of appointment making in general practice. Br J Gen Pract. 2001;51(465):280-5.
10. Arber S, Sawyer L. The role of the receptionist in general practice: a « dragon behind the desk »? Soc Sci Med 1982. 1985;20(9):911-21.
11. Collet M, Gouyon M. Etude DREES : Recours urgents et non programmés à la médecine générale de ville: satisfaction des patients et suites éventuelles. Ministère de la santé; 2008 p. 8. Disponible sur: <http://drees.social-sante.gouv.fr/IMG/pdf/er625.pdf>
12. Jeanmaire T, Jendoubi K, Vuattoux P, Chazerand P. Aide à la démarche qualité dans les maisons de santé : apport d'une enquête de satisfaction auprès des patients. Santé Publique. 21(hs1):91-101.
13. Szecsenyi J, Goetz K, Campbell S, Broge B, Reuschenbach B, Wensing M. Is the job satisfaction of primary care team members associated with patient satisfaction? BMJ Qual Saf. juin 2011;20(6):508-14.

14. Stokoe E, Sikveland RO, Symonds J. Calling the GP surgery: patient burden, patient satisfaction, and implications for training. *Br J Gen Pract J R Coll Gen Pract.* nov 2016;66(652):779-85.
15. Ward J, McMurray R. The unspoken work of general practitioner receptionists: a re-examination of emotion management in primary care. *Soc Sci Med* 1982. mai 2011;72(10):1583-7.
16. Hewitt H, McCloughan L, McKinstry B. Front desk talk: discourse analysis of receptionist-patient interaction. *Br J Gen Pract J R Coll Gen Pract.* août 2009;59(565):260-6.

# ANNEXES

## Test questionnaire du 18 août 2016 (Annexe 1)

*Modérateur : Erika Tournier, pas d'observateur*

**Modérateur : Est-ce que tu as déjà eu des entretiens avec des secrétaires pour prendre un rendez-vous où tu as eu l'impression que ça s'est super bien passé, que tu as bien été prise en charge ?**

Léna : Qu'est-ce que tu entends par entretien ?

**Modérateur : Au téléphone par exemple, quand tu as appelé une secrétaire.**

Léna : Oui, oui.

**Modérateur : Ça se passe comment généralement quand tu appelles pour prendre un rendez-vous et que ça se passe bien pour toi ?**

Léna : Déjà, c'est souvent au téléphone, une voix agréable. Je pense que le fait que le médecin ait beaucoup de disponibilités des horaires larges, je pense que ça doit aussi entrer en compte. Qu'elle me propose aussi : voilà il y a tant d'horaires si vous voulez. Et que je dise, voilà moi je suis libre à partir de 18 heures et que tout de suite elle puisse répondre à ce que je lui donne comme informations.

**Modérateur : Et au contraire, tu as déjà eu l'impression d'avoir des entretiens qui se sont mal passés ?**

Léna : Oui, il y a pas longtemps, y a une nana qui me donnait justement peu d'informations et du coup je ne savais pas ... c'était pour Adam, pour une radio et je l'avais trouvée très désagréable parce qu'elle ne parlait pas au téléphone quasiment. Et je ne connaissais pas les amplitudes donc elle m'a dit « dites-moi », mais je pense que le manque d'informations c'est plutôt ça qui m'a déplu et je me suis dit, elle est pas très sympa.

**Modérateur : Et quand tu appelles pour prendre un rendez-vous avec ton médecin généraliste, ce qui le plus important pour toi ?**

Léna : Le plus important c'est que j'ai un rendez-vous assez rapide. Ça c'est le plus important. Je pense que c'est ça, et puis que la nana soit assez rapide, assez réactive. Par exemple, mon médecin généraliste il a des rendez-vous d'urgence, y a des créneaux et elle les regarde. Et qu'elle me dise « voilà c'est une urgence » donc, qu'elle sache anticiper le fait que ce soit une urgence et qu'elle puisse me caller un petit rendez-vous d'urgence pour mon fils, pour moi.

**Modérateur : Tu t'attends à être interrogée sur quoi par la secrétaire quand tu l'appelles ?**

Léna : Sur le motif, sur le type de patient, si c'est pour moi, pour mon enfant. Moi, ce que j'aime c'est justement qu'elle me demande mes disponibilités à moi parce qu'elle a l'emploi du temps du médecin. Ce que moi je n'ai pas. Donc moi j'aime bien, qu'elle me demande « quelles sont vos disponibilités ? » et qu'après elle me propose ce que le médecin peut avoir comme rendez-vous. Après j'aime bien, qu'elle soit agréable au téléphone, ça c'est la base.

**Modérateur : Et as-tu déjà trouvé déplaisantes certaines questions qu'elle te pose ? Ou indiscrètes ?**

Léna : Peut-être ce qui m'a dérangé c'est qu'on me dise que ce n'était justement peut être pas une urgence. Qu'on me dise par exemple, il y a pas si longtemps que ça j'ai eu une cystite et elle a dit « ça fait vraiment très très mal ? » et moi je savais qu'il fallait que je le fasse assez vite par ce que c'était samedi matin donc je savais qu'après c'est automatiquement les urgences, parce qu'il n'y a pas de médecin disponible. En fait, elle n'avait pas envie de me donner ce fameux rendez-vous de créneau d'urgence parce que pour elle ce n'était pas une urgence. Comme c'était samedi j'en avais besoin. Et le fait qu'elle juge ça, on se dit forcément « elle n'est pas médecin », donc c'est la réflexion que je me suis faite. Et comme j'en avais eu une il y a longtemps, le mieux c'est de réagir au plus vite pour que ça ne fasse pas plus mal et pas attendre parce que j'avais les premiers symptômes.

**Modérateur : Donc ça t'ai déjà arrivé de penser qu'elle dépasse son champ de compétence ?**

Léna : Oui, voilà, qu'elle se prend un peu pour le médecin.

**Modérateur : Ça t'est arrivé souvent ça où c'était une fois ?**

Léna : Par rapport à une secrétaire médicale ?

**Modérateur : Oui.**

Léna : Non, ça m'est arrivé qu'une fois.

**Modérateur : Tu n'as pas d'autres moments où tu n'as pas eu l'impression d'avoir été prise au sérieux ?**

Léna : Non je ne pense pas.

**Modérateur : Est-ce que ça t'es déjà arrivé de te dire que c'était un problème de t'adresser directement à la secrétaire plutôt qu'au médecin directement ? Tu aurais aimé avoir un contact direct avec lui ?**

Léna : C'est une réflexion que je ne me suis jamais faite, non. Après c'est sûr que je sais que ma généraliste a un mail et qu'elle est assez réactive. Et j'apprécie de parfois pouvoir lui poser certaines questions. Par exemple, « est-ce qu'il faut que je vienne ? ». Je ne sais plus, une fois je lui avais envoyé un mail pour une raison dont je ne me souviens plus et j'ai trouvé ça pratique.

**Modérateur : Tu as préféré utilisé le mail plutôt que poser la question à la secrétaire ?**

Léna : Totalement, c'était une question pratique et est-ce qu'il fallait que je vienne, je ne sais plus... Je crois qu'on s'était vues parce qu'il avait un début d'otite mais ce n'était pas sûr, alors est-ce qu'il fallait que je revienne. Et du coup, j'avais envoyé un mail et elle m'avait répondu et ça je trouve ça bien. Après est-ce que les médecins ont le temps de répondre à tous les mails ? C'est encore une autre question je pense mais je trouve ça chouette. Mais c'est vrai que je n'aurai pas appelé la secrétaire médicale pour ça.

**Modérateur : Est-ce que tu as déjà eu l'impression de ne pas avoir été comprise par une secrétaire quand tu lui expliques pourquoi tu veux un rendez-vous ?**

Léna : Peut-être quand il a eu son staphylocoque et j'avais vu une généraliste elle ne savait pas ce que c'était et elle m'avait conseillé une dermatologue et j'avais appelé, c'était vraiment une urgence parce qu'on ne savait pas ce que c'était. Et clairement, elle ne comprenait pas pourquoi c'était urgent sachant que je n'arrivais pas définir ce que c'était. Et puis j'avais expliqué que je venais de la part de la généraliste mais ça n'avait pas eu d'impact. Ça avait été compliqué. On avait finalement pu obtenir un rendez-vous dans la journée mais je lui avais expliqué que c'était un petit, il avait 5 mois...

**Modérateur : Est-ce que ça t'ai déjà arrivé de t'énerver dans ces situations-là contre la secrétaire pour une raison quelconque pour avoir un rendez-vous ?**

Léna : Non je ne pense pas.

**Modérateur : Finalement pour la fois de la cystite elle t'a donné un rendez-vous ?**

Léna : Oui, elle me l'a donné. C'est vrai que j'étais un peu énervée. Pour revenir à la question où justement « est-ce qu'on est compris ou pas », après ma césarienne, il fallait que je fasse une échographie pelvienne. J'avais demandé une femme et elle m'a dit « vous aurez ce que vous aurez ». C'est là où je ne me suis pas sentie comprise parce que une échographie pelvienne c'est un peu particulier. Mais je suis tombée sur un homme mais ça va il était sympa.

**Modérateur : Il y a des médecins qui ont différents types de secrétariats, parfois ils ont une secrétaire sur place, d'autres c'est un télésecrétariat, tu ne la vois jamais, parfois ils y en a qui n'ont pas de secrétariats et maintenant il y a le secrétariat par internet, tu as une préférence ?**

Léna : Moi, clairement j'adore les mails, enfin sur internet. Parce que du coup tu as la visibilité dont je t'ai parlée où tu vois bien, et c'est toi qui choisis. Parce que je trouve que c'est ce qu'il manque au téléphone. Parce que les secrétaires médicales en général, elles ne te donnent pas assez l'amplitude horaire des médecins et tu ne vas pas non plus lui raconter toute ta vie pour obtenir un rendez-vous. Et ça je trouve ça génial parce que tu as son emploi du temps, tu sais quand est-ce qu'il est pris et tu sais ce qu'il te reste. Mon médecin, elles sont deux généralistes, une semaine sur deux c'est hyper compliqué, il y en a une que j'aime bien, qui me suit, donc je sais quand est-ce qu'elle est là. Je n'ai pas besoin de préciser à chaque fois. Je trouve ça vraiment bien.

**Modérateur : Ça ne te dérange pas du coup de ne pas avoir un contact avec une personne pour expliquer ton problème, pour savoir si c'est plus urgent ou pas... ?**

Léna : Alors pour le généraliste pas du tout. Après quand Adam est allé chez l'ORL j'ai rencontré une secrétaire vraiment particulière. En fait c'est la secrétaire qui t'accueillait et du coup on pensait que c'était le médecin. Elle nous a accueillis, elle avait son espace à elle et après on est retournés dans la salle d'attente.

**Modérateur : Tu as trouvé ça bizarre, tu n'avais jamais vu un cabinet où une secrétaire qui t'accueille ?**

Léna : Qui t'ouvre la porte, je n'avais jamais connu ça. Elle nous a ouvert la porte, a dit « entrez » et j'ai trouvé ça curieux, après elle nous a dit « bon vous pouvez attendre le médecin ». J'ai pris deux rendez-vous pour Adam et ils n'avaient pas de secrétaires, la deuxième c'est le médecin qui prenait ses rendez-vous.

**Modérateur : Donc pour toi par internet c'est le top ?**

Laurie : Oui, c'est un bon principe.

**Modérateur : Et ça ne t'ai jamais arrivé du coup par internet de voir qu'il n'y a aucun créneau suffisamment rapidement ?**

Léna : Si mais alors ils disent que pour les rendez-vous urgents il faut appeler le secrétariat, donc c'est la fameuse fois avec la cystite... Sinon ça se fait beaucoup.

**Modérateur : Donc globalement tu dirais qu'avec le secrétariat de ton médecin, tu as plutôt une bonne expérience ?**

Léna : J'ai eu beaucoup de radio donc avec tout le centre de radiologie dans l'ensemble ça va. Mon généraliste, la secrétaire est pas très aimable du coup c'est aussi pour ça que je suis contente que ce soit sur internet. Si au moins c'était une secrétaire hyper agréable et qui veut bien t'informer peut être que je préférerais le téléphone. Mais là comme elle est assez détachée, je trouve que l'internet c'est mieux.

**Modérateur : Le fait que ce soit des problèmes personnels, c'est important que la personne soit à l'écoute et sympathique ...**

Léna : Oui totalement. Je pense aussi que ça doit indiquer le caractère du médecin. Si la secrétaire médicale est sympa, agréable, c'est peut-être débile ce que je dis, mais si j'ai une secrétaire médicale cool, le médecin sera peut-être cool aussi. Je pense qu'il y a un esprit d'équipe. Et je ne pense pas me tromper en disant que si la secrétaire médicale est sympa c'est qu'aussi le médecin l'a briefée. Parce que la généraliste n'est pas hyper sympa, pourtant elle suit Adam depuis qu'il est tout petit, elle me suit moi. Elle connaît bien la famille, ça n'empêche pas que ce soit un bon médecin mais elle est assez distante.

**Modérateur : Tu as d'autres choses sur les secrétaires qui te viennent en mémoire ?**

Léna : Non, à part quand il a eu sa méningite, mais ça a été vu par les urgences.

**Modérateur : Et tu avais appelé le secrétariat de ton médecin avant ?**

Léna : Non, car c'était en septembre, il était allé à la PMI 3 jours avant et je lui avais dit que l'été il avait fait 3 jours de fièvre et elle m'avait dit de donner du doliprane et que c'était des poussées de croissance. Donc au début je ne me suis pas inquiétée. Après Adam qui est d'habitude hyperactif et là complètement mollasson et ne veut plus manger, je ne me suis pas posé la question.

**Modérateur : Tu es allée directement aux urgences et tu n'es pas passée par ton médecin ?**

Léna : Non, pas du tout. Et une fois pour une consultation pour Adam, elle me demande pour quand, je lui réponds « pour lundi », ok, et je lui demande « quand est-ce qu'il y a des disponibilités » et elle me dit « c'est vous qui me dites », alors je lui dis « bon vers 17heures », « à non, 17 heures », dans ce cas qu'elle me donne les moments où c'est possible. Et j'ai la sensation que c'est plus à la secrétaire médicale de me dire « donnez moi vos jours et vos créneaux » et moi après je fais mes propositions, je ne vais pas lui mettre un problème : sachant que je sors du travail à 17h30 que je mets une demi-heure ... C'est ce que je pense, après peut-être que les médecins ils les forment comme ça. Je ne sais pas comment ça se passe d'ailleurs, est-ce qu'il y a une formation particulière au secrétariat médical ? Est-ce que les médecins donnent des indications aux secrétaires particulières.

**Modérateur : Chaque médecin fait un peu comme il veut.**

Léna : Tu sais ce que tu feras plus tard ?

**Modérateur : Je trouve ça bien par internet mais de plus en plus on fait des secrétariats par téléphone uniquement parce que ça coûte moins cher, mais ce n'est pas la même secrétaire à chaque fois. Est-ce que c'est déroutant ? Parce qu'elles ne connaissent pas les patients ... Tu trouverais ça plus simple d'avoir toujours la même personne au téléphone ?**

Léna : Oui, c'est comme quand tu vas au supermarché que tu trouves toujours la même caissière. Dans mon supermarché la caissière elle m'a connue enceinte, elle a connu Adam bébé, puis plus grand. Il y a un truc qui s'est lié, je pense que la secrétaire médicale c'est pareil,

en tout cas dans la médecine générale. Si la secrétaire médicale elle te connaît depuis des années forcément déjà elle connaît ton emploi du temps, elle te propose instinctivement plus de choses, elle connaît tes habitudes. Je pense que c'est pour tout, c'est comme ton boulanger qui sait si tu l'aimes trop cuite ou pas assez cuite ; c'est un peu de l'artisanat. Mais une secrétaire c'est sûr que c'est plus de charges pour le médecin aussi. Un truc intéressant qu'il faudrait, tu vas te moquer de moi, mais c'est les salles d'attente. Je ne sais pas si c'est comme ça en province mais à Paris elles sont hideuses. Celle de mon médecin il y a de la moquette, c'est bourré d'acariens. Je me disais quand même sachant que tu attends assez longtemps et qu'elle est souvent en retard, je trouvais ça marrant de me dire pourquoi les salles d'attentes sont comme ça !

## Retranscription focus group du 10 janvier 2017 (Annexe 2)

Modérateur : Dr Christophe Pigache, Observateur : Erika Tournier

**Modérateur : Donc forcément dans votre vie, vous avez été un jour en contact avec une secrétaire d'un médecin généraliste, on précise bien un médecin généraliste, s'il est homéopathe, acuponcteur, ça fonctionne aussi, mais pas avec le pédiatre, pas avec le cardiologue, pas avec le cancérologue, voilà. Vraiment c'est que le médecin généraliste, voilà. Vraiment la focale c'est sur le secrétariat du médecin généraliste. Est-ce que c'est clair ? Ça vous va ? Vous allez pouvoir répondre facilement ?**

Elise : Ha si Dr B. c'est sa femme des fois !

**Modérateur : Alors je vais commencer, je vais commencer par Elise, tiens je te donne la parole.**

Elise : J'appuie sur le bouton ?

**Observateur : non c'est bon**

**Modérateur : Si vous avez envie de réagir, vous pouvez réagir à ce que va dire Elise, y a pas de soucis, c'est pas ... ça peut être très interactif ou pas du tout, c'est comme vous voulez. Alors ça dépend des groupes. Y a des groupes qui vont se couper la parole tout le temps et puis y a des groupes qui vont écouter les uns après les autres, donc vraiment vous êtes libres, la seule chose impérative c'est avant de parler faut donner votre prénom**

Plusieurs : Ha oui le prénom !

**Modérateur : c'est le seul impératif.**

Margot : et avoir le micro aussi ?

**Modérateur : Y a un micro là, un micro là... Donc on va le distribuer**

Margot : mais si on veut réagir, et bien on peut pas

**Modérateur : Et ben on fera passer, voilà donc on peut réagir, toute façon normalement ça fonctionne.**

Ana : Ok

**Modérateur : Alors voilà, la première question, donc comment ça se passe, moi j'aime bien commencer par ça, avec la ou le secrétaire ?**

Elise : Comment ça se passe ?

**Modérateur : Ouais**

Elise : Elise...

**Modérateur : est-ce que tu as une expérience particulière ?**

Elise : j'ai une seule expérience en fait, c'est mon médecin généraliste c'était sa femme qui prenait les rendez-vous mais pas tout le temps. Donc quand j'avais affaire à elle j'aimais pas, en fait.

Rires d'Ana

**Modérateur : et qu'est-ce que tu aimais pas quand tu avais affaire à elle ?**

Elise : elle savait pas donner de rendez-vous et tout, donc fallait que je rappelle. C'est un peu compliqué, en fait elle était juste là pour ...

Ana : pour répondre c'est tout

Elise : pour répondre, voilà quand son mari était pas là.

**Modérateur : d'accord, donc c'est une vraie secrétaire ou c'était ...**

Elise : ben c'est sa femme quoi, donc

**Modérateur : c'est sa femme**

Elise : secrétaire à mi-temps je pense, donc, je sais pas, elle donnait des rendez-vous mais tout le temps donc c'était un peu bizarre

**Modérateur : D'accord**

Elise : c'était pas clair

**Modérateur : donc c'est pas clair, c'est une secrétaire voilà... et y a des choses qui t'ont énervée avec elle ?**

Elise : énervée ? Non ben c'est vrai quand j'avais besoin d'avoir une réponse rapidement je l'avais pas quoi, oui c'était un peu énervant

**Modérateur : d'accord, et c'est le seul, ton médecin généraliste il a que cette secrétaire**

Elise : ouais

**Modérateur : D'accord, et à chaque fois ça t'énervait ? Finalement quand tu l'appelais ?**

Elise : ben oui, parce quand on appelle le médecin, on a besoin d'avoir un rendez-vous soit un conseil, soit ...

**Modérateur : d'accord**

Elise : et elle était pas capable quoi

**Modérateur : donc si je résume un peu ce que tu as dit là, donc quand tu l'appelles, premièrement elle te donne pas rendez-vous**

Elise acquiesce

**Modérateur : tu veux un renseignement, t'as pas de renseignement**

Elise : tout à fait

**Modérateur : donc, faut dire que ça se passe toujours mal ?**

Elise : tout à fait

**Modérateur : d'accord et est-ce qu'il y a des fois où ça se passe bien avec elle ?**

Elise : ben quand j'étais pas pressée d'avoir un rendez-vous

Rires du groupe

Margot : ou pas malade

Elise : ou pas malade, je disais « bon ben je rappellerai tout à l'heure »

**Modérateur : d'accord, et c'était quoi son rôle à cette secrétaire ?**

Elise : ben je pense qu'elle, ouais, c'était une espèce de secrétaire quand il avait pas bien le choix je pense, je sais pas, j'ai jamais trop su en fait

**Modérateur : elle servait à quoi ?**

Elise : pas à grand-chose

Rires

Ana : un répondeur

Elise : la pauvre c'était un répondeur, ouais, finalement, quand il était pas là

Ana: qui prend pas de message

Elise : ouais, ben elle essayait comme elle pouvait je pense, mais du coup, pas du tout impliquée donc forcément, pas professionnelle, pas ... voilà quoi

**Modérateur : d'accord, donc pas impliquée, pas professionnelle**

Elise acquiesce

**Modérateur : d'accord**

Elise : alors après c'est vrai que c'est un médecin un peu de famille, donc on peut... ça passe encore mais non je crois qu'aujourd'hui on veut quelqu'un de voilà...

**Modérateur : d'accord, c'est un médecin qui était dans quel endroit ?**

Elise : dans l'Ain

**Modérateur : dans l'Ain, plutôt milieu ville ou milieu campagne ?**

Elise : Campagne, campagne

**Modérateur : d'accord donc c'était dans les campagnes**

Elise : oh ben y a qu'à la campagne pour faire ça

Rires du groupe

Elise : je pense

**Modérateur : d'accord et donc cette secrétaire de temps en temps tu la rencontrais quand tu faisais tes courses ou pas ?**

Elise : ha non je l'ai aperçue qu'une seule fois, je la connaissais pas physiquement

**Modérateur : pas physiquement, d'accord, ok, bon ben on va passer à la suivante**

Elise : désolée

**Modérateur : mais c'est pas grave, tu as bien répondu. Alors quand tu appelles la secrétaire comment ça se passe ?**

Ana : alors, moi j'ai eu plusieurs médecins et je trouve, y avait plusieurs secrétaires donc forcément, et que en fait, j'avais l'impression que finalement c'était elles qui géraient tout quoi. C'est-à-dire finalement si je trouvais mon médecin presque sympathique c'est parce la secrétaire était sympa, disponible, parce qu'elle allait me rappeler, parce qu'elle allait faire passer les messages et voilà donc ça moi je trouve que ça joue beaucoup quoi, avec le médecin la secrétaire.

**Modérateur : d'accord, donc quand la secrétaire est sympathique, ça se passe bien, c'est ça**

Rires d'Ana

Ana : nan mais franchement c'est important je trouve, pour moi que la secrétaire elle soit disponible parce que quand on a affaire tout de suite de prime abord à une personne qui est pas sympa au téléphone franchement moi j'ai pas envie de la rappeler quoi

Elise : ben on se dit de toute façon le médecin ...

Rires d'Elise

Ana : non, on sait que forcément on va tomber sur elle, si on tombe sur elle ben ça fout les nerfs et voilà quoi et en même temps on a pas trop envie d'être déplaisante parce qu'on sait jamais si on a besoin d'elle plus tard

Rires du groupe

Ana : c'est un peu compliqué quoi

**Modérateur : et oui c'est un personnage central du ...**

Ana : oui, je pense ouais

**Modérateur : d'accord, et est-ce que tu as souvenir des fois où ça s'est pas bien passé avec une secrétaire ?**

Ana : ouais je pense, ouais, j'ai pas vraiment un souvenir qui vient comme ça mais oui, je pense que ça a pu arriver. Voilà où je veux lui faire passer un message parce que j'ai besoin absolument de quelque chose, qui demande pas grand-chose, juste une ordonnance ou quoi, et qu'elle me rappelle pas. Ou, y a pas très longtemps, ah ouais, je devais faire une, à la rentrée des classes, j'avais une visite par le médecin, parce que je suis devenue stagiaire pour l'éducation nationale et j'avais donc des impératifs de temps et je tombais sur, c'est hyper compliqué, pour faire un vaccin de rien du tout. Je disais « attendez, vous me donnez l'ordonnance, je passe, je vais chercher, paf, il faut 3 jours après que vous vérifiez le résultat » et non ça va pas,... (Regard d'exaspération) d'ailleurs je suis allée ailleurs, voilà

**Modérateur : ok d'accord**

Ana : un peu énervée

Rires du groupe

**Modérateur : ça m'étonne pas, quand ça se passe pas bien, on va voir ailleurs, et...**

Ana : j'y retourne hein, j'y retourne (rires), j'ai changé à ce moment là

**Modérateur : d'accord, ça t'a pas fait changer de médecin ?**

Ana : nan

**Modérateur : mais sur cette situation là où tu avais besoin**

Ana : parce que j'ai pas de problème particulier on va dire, donc je me dis elle est à côté de chez moi, donc voilà et si honnêtement, si ça me contrarie plusieurs fois, je change quoi, voilà, moi je suis pas hyper attachée à un médecin, non

**Modérateur : d'accord, donc plus attachée à une secrétaire alors ?**

Rires du groupe

**Modérateur : ou pas, c'est très intéressant ce que tu dis, d'accord**

Ana : ah ben c'est le rempart, la secrétaire, le rempart devant

**Modérateur : le rempart**

Elise : je pense que ça a changé quand même, avant on avait un médecin de famille et ça c'est vrai que c'est plus tellement ça maintenant

**Modérateur : qu'est-ce que vous en pensez les autres ?**

Edouard : ben c'est vrai que la secrétaire fait souvent rempart, ça dépend l'état d'esprit où on va appeler le médecin je pense. Si on a besoin de quelque chose rapidement, on va peut-être être plus insistant, plus agressif

Rire d'Ana

Ana : attention, moi agressive, ça va pas !! (En riant)

Edouard : après si le patient est sympathique, je pense qu'on va plus être, enfin je pense, moi je vais m'attacher au médecin plutôt qu'à la secrétaire qui va essayer de faire son travail. Le médecin aussi mais bon, ça sera pas ...

Ana : et en même temps si la nénette elle est toujours... en fait c'est toujours pareil, si tout se passe bien, qu'on n'est pas présent, que..., ça se passe bien finalement, et le jour où on en a besoin, si ça ne fonctionne pas, ça va pas quoi.

Edouard : après c'est comme tout, l'état d'esprit, si c'est respectueux, tout dépend de la personne

**Modérateur : Carole, tu voulais dire quelque chose ?**

Carole : et ben la secrétaire elle est quand même là pour faire la barrière justement

Edouard : oui

Carole : et le médecin, il a payé une secrétaire pour voilà faire le tri, sinon bien sûr toutes les nanas appellent avec leurs petits bobos, et ils s'en sortent plus quoi... c'est tout

Ana : si si tu vas le tenir maintenant (en passant le micro)

**Modérateur : Elise tu voulais réagir ? Non c'est bon**

Elise : moi je sais que mon médecin, malgré que sa femme était pas forcément compétente, mon médecin je l'aimais bien et j'allais voir mon médecin quoi et du coup j'essayais de remarquer un peu plus quand il était pas là et tomber sur sa femme, du coup j'évitais. Mais quelque fois j'ai eu besoin d'appeler à ce moment-là et c'est vrai que c'était énervant quoi.

**Modérateur : et comment tu faisais pour savoir si c'était sa femme qui allait être là ou si c'est lui qui allait répondre ?**

Elise : ben en fait, il avait un peu des horaires fixes que j'oubliais tout le temps (rires) et forcément quand j'en avais besoin ben ça tombait là. Franchement j'avais pas de chance. Donc quelques fois ben voilà, je dis ben tant pis je vais attendre et quelques fois et j'aurai voulu avoir quelque chose toute de suite et j'avais pas quoi. Donc du coup, à ce moment-là ouais c'est un peu énervant.

**Modérateur : d'accord, merci. Édouard, la même chose, la même question, comment se passe quand t'appelles une secrétaire ?**

Edouard : et ben, Édouard, donc bah, pareil plusieurs choses, comme on disait tout à l'heure c'est dans l'état d'esprit dans lequel on va appeler, si on est pressé ou pas. Ben oui la secrétaire est là pour faire barrage je pense aussi. Après je vais pas m'attarder sur la.., je vais pas choisir mon médecin par rapport à sa secrétaire, plutôt par rapport au médecin lui-même. Quoi d'autre sinon, comme on le disait aussi, c'est comment dire surtout au niveau du respect, si je sens du dédain, ce genre de choses, je serai peut-être plus à même de réagir, enfin, plus agressif je veux dire

**Modérateur : ça t'est déjà arrivé de te sentir...**

Edouard : oui négligé, enfin pas négligé mais pris de haut, ouais, ça m'est arrivé

**Modérateur : est-ce que tu veux raconter ou ?**

Edouard : non, ben j'ai pas de ... je sais que ça m'est arrivé une fois où j'ai clarifié les choses mais c'est tout

**Modérateur : comment tu as fait ?**

Edouard : ben je lui ai demandé pourquoi elle le prenait comme ça, ce que j'avais fait concrètement parce que je pensais pas avoir été blessant ou ce genre de chose et voilà

**Modérateur : et qu'est-ce qu'elle ...**

Edouard : je me souviens plus

**Modérateur : tu te souviens plus, non, non, ce qui est important c'est ton ressenti, que tu dis « j'avais l'impression d'avoir été pris de haut par la secrétaire du médecin » et tu as réagi tout de suite ou comment ?**

Edouard : ben non, disons que j'ai pas réagi la première fois, ça été une première réaction, après y en a eu une deuxième et c'est à partir de ce moment là où j'ai commencé à réagir, oui effectivement.

**Modérateur : d'accord, donc une première fois t'as laissé passer**

Edouard : oui j'allais pas directement...

**Modérateur : d'accord, donc ça t'a énervé**

Edouard : j'aime pas ce côté-là, irrespectueux, c'est pas ... pour moi c'est important

**Modérateur : d'accord**

Edouard : souvent on travaille pour quelqu'un, en son nom, on a une image à donner

**Modérateur : d'accord et donc ça t'a énervé, t'as l'impression qu'elle était irrespectueuse et alors des fois ça se passe bien ?**

Edouard : ça se passe bien, souvent, oui quand même

Rires du groupe

Edouard : souvent oui

**Modérateur : et qu'est-ce qui fait que ça se passe bien alors ?**

Edouard : ben pareil quand on arrive à dialoguer correctement, on appelle pour prendre rendez-vous en principe, pour des informations, ce genre de choses, enfin je pense

**Modérateur : d'accord ok, mais tu te rappelles pas ...**

Edouard : la situation elle-même non, je sais que ça m'est arrivé une fois oui

**Modérateur : d'accord**

Elise : c'est quand même souvent l'attitude des secrétaires

Edouard : je pense pas, enfin, je pense que c'est 50-50 après, enfin, ça dépend de l'état d'esprit quand on va appeler, on est peut-être paniqué ce genre de choses, enfin

Elise : oui mais elle est sensée quand même, un peu comprendre, enfin, elle a pas à réagir comme ça

Edouard : si elle a eu quelqu'un d'embêtant avant ça peut se comprendre

Elise : moi je parle pas des médecins généralistes, je suis désolée j'ai beaucoup plus d'expériences avec...

**Modérateur : oui oui c'est pas grave**

Elise : et du coup, elles sont, enfin, nous on est dans une attente, et on l'a pas, elle est bien consciente qu'on ne l'a pas cette attente plutôt que d'être plutôt cool et de nous dire « on va faire ce qu'il faut et tout » non, ben du coup, nous on le prend super mal et du coup nous on s'énerve et puis voilà ça finit mal, c'est souvent, enfin je pense que c'est ça. Je pense que c'est son attitude plus la nôtre aussi, mais...

Edouard : ça peut être un tout

Elise : nous on doit être, on doit essayer aussi d'être cool mais comme nous on est dans la demande et on attend des choses, elle de son côté et bah, plutôt que de nous remonter, parce que finalement elle nous remonte, apaiser les choses quoi, ben moi je le sens comme ça

**Modérateur : donc en fait tu tends à dire que on est souvent deux responsables, plutôt que un ?**

Elise : on est quand même souvent deux responsables mais quand même un peu plus la secrétaire !! (En riant)

Margot : mais des fois pas du tout, des fois on prend juste un rendez-vous et tu vas te faire agresser !

Elise : c'est-à-dire que nous on est dans des attentes, et on est quand même dans un comportement où on a besoin d'une réponse limite immédiate, qu'elle est peut-être pas

forcément, elle est dans son truc elle est peut-être énervée, donc elle peut pas non plus et au final, ça fait un peu boule de neige quoi

Carole : alors oui moi j'ai envie de ...

Elise : tiens Carole (passe le micro)

Carole : On appelle et on voudrait être unique, on pense être unique en fait alors que la secrétaire, elle a 50 appels ou peut-être même 100 appels dans la journée

**Modérateur : 300 chez nous**

Exclamations d'étonnement de plusieurs des participants

**Modérateur : 300 voilà**

Carole : faut comprendre que la nana au bout du fils tes petits machins, tes petits trucs, tes états d'âmes

Elise : d'accord

Carole : elle en ras le bol.

Margot : 300 appels le matin ?

**Modérateur : 300 le matin**

Carole : et nous on appelle, « oui, ma fille ce matin, elle s'est pas , elle a mal à la gorge » et mais attend ta fille d'accord mais y a 25 personnes qui viennent de m'appeler entre, tu vois ce que je veux dire ?

Elise : oui nan mais d'accord, après tout dépend de l'urgence, c'est ce que je te dis

Ana : c'est son job

Carole : ouais c'est son job, mais quand même nous on le voit aussi avec le téléphone qui sonne toute la journée, des fois oui bon

Elise : ça dépend un peu de l'urgence peut-être aussi, un peu, dans l'état où tu es toi vraiment quoi, ça dépend de tes attentes en tout cas

Carole : je pense que c'est pour ça qu'on est pas toujours en phase

**Modérateur : vous avez des attentes différentes**

Ana ( virulente ) : oui alors d'accord, mais pourquoi dans ce cas-là, je comprends que la secrétaire, bon voilà elle a plein de travail, en effet c'est, j'allais dire le commerce, mais voilà quand on a des contacts avec les gens ça passe pas toujours bien, peut-être les humeurs ok tout ça . Mais comment ça se fait que de différents médecins, sans parler du médecin, je parle de la secrétaire, comment ça se fait qu'on sait, que, d'ailleurs ça se connaît généralement, que dans tel, je sais pas comment est-ce qu'on dit ?

**Observateur : cabinet ?**

Ana : que dans tel cabinet, voilà, «ah ben c'est difficile d'avoir un rendez-vous chez eux » et ce n'est pas une question d'humeur, c'est une question qu'on sait que la secrétaire, ben elle, elle va te faire attendre super longtemps et là quand on sait qu'un autre salon de coiffure, ou la

Rires du groupe

Ana : salon de coiffure ...cabinet, non mais, c'est ça qui est bizarre ça dépend des cabinets, voilà y a une espèce de réputation, de la secrétaire. Je pense qu'elle a vraiment un poids

Elise : ben ça dépend de la personne quand même quelque part

Carole : et ça reste des rapports humains, oui voilà

Elise : c'est sur

**Modérateur : est-ce que tu veux rajouter quelque chose ?**

Ana : non c'est bon

**Modérateur : ben Margot?**

Margot (hausse les sourcils et les épaules) : ben moi j'ai rien à dire là-dessus

**Modérateur : tu prends jamais rendez-vous chez le docteur ?**

Margot : heu si, Margot, si si, mais j'ai jamais eu de soucis avec une secrétaire

**Modérateur : ha mais, très bien**

Margot : moi ça s'est toujours très bien passé

Carole : mais c'est parfait

**Modérateur : d'accord**

Rires du groupe

**Modérateur : en général ça se passe comment ? La dernière fois que tu as appelé ?**

Margot : là en fait c'est le médecin qui fait aussi la secrétaire

**Modérateur : d'accord, ha**

Margot : il me demande toujours pourquoi je veux prendre rendez-vous, qu'est-ce que j'ai ? Pour savoir si c'est un rendez-vous urgent ou pas. Donc si c'est très important, il va me prendre tout de suite, sinon ça sera demain ou après demain

**Modérateur : d'accord, donc tu as un médecin, qui n'a pas de secrétaire**

Margot : non, non, pas du tout

**Modérateur : d'accord et juste quand tu es en consultation avec lui, comment toi tu tu ... comment lui il gère le téléphone ?**

Margot : ben non, il gère bien, juste je me sens bâclée par contre avec lui, j'ai l'impression d'être personne quoi, il me prend 5 min, il me raccompagne même pas jusqu'à la porte, bah il me serre la main et puis c'est tout quoi, il est pas à mon écoute, une semaine après je reviens le voir, il se souvient plus qui je suis, faut que je re-raconte toute l'histoire ( rires du groupe) je me sens un peu vexée quoi, je me dis bon, bah y a rien à dire

Ana : il avait pas noté sur son ordinateur ?

Margot : ha bah non, et donc je ne vais plus voir le médecin et je ne trouve pas de médecin traitant, je trouve personne, donc je suis un peu déçue

**Modérateur : bien sûr, je comprends, ouais ouais, c'est ...**

Margot : j'en ai fait plein des médecins vers chez moi, mais y en a pas un qui me convient

**Modérateur : oui c'est ...**

Margot : le contact ne passe pas en fait

**Modérateur : oui c'est important**

Margot : parce que...

Elise : ils sont pas à l'écoute

Margot : ils sont froids souvent, sont très froids, ils sont pas très agréables, ils nous conseillent mal, moi je trouve

**Modérateur : bon, on va essayer d'en former plein des nouveaux, ils vont être à l'écoute**

Margot : depuis je me soigne toute seule

**Modérateur : d'accord, donc ça fait très longtemps que t'as pas rappelé un docteur alors ?**

Margot : ben ça doit faire, non ça fait un an, ou presque un an

**Modérateur : d'accord, ok, donc merci Margot. Tu veux rajouter une question ? (s'adressant à l'observateur)**

**Observateur : non**

**Modérateur : Maud**

Maud : oui , Maud, alors moi j'ai très peu d'expérience avec le contact avec une secrétaire dans un cabinet médical, mon médecin qui m'a suivi toute mon enfance il avait pas de secrétaire, il prenait lui-même ses rendez-vous, il avait son petit cabinet , et en fait dans le village, y a eu un regroupement de médecins et ils ont fait un cabinet et à partir de là y a eu une secrétaire qui gérait les médecins généralistes, les dentistes, les orthophonistes et en fait c'était bien. Parce qu'en fait quand on allait là-bas, ben moi avec mon regard d'enfant, c'était la chef des médecins, elle dispatchait les gens. « Vous arrivez pour M. Machin, ok, allez attendre pour M. Machin, M. Bidule vous prendra dans 10 min ». Elle avait son petit, son petit micro, son petit ordinateur, elle prenait la carte vitale de tout le monde et c'était voilà, la chef des médecins. (Rires du groupe) Non c'est vrai elle avait un certain pouvoir d'organisation et de gestion du temps des médecins. Ils sortaient de leur cabinet, ils allaient dans la salle d'attente, ils récupéraient les gens et puis voilà cette dame gérait tout. Oui c'est ça en fait, elle t'accueillait, te disait au revoir voilà. Et depuis que j'ai déménagé à Lyon, j'ai pas, je retourne plus là-bas et mon médecin actuel à pas de secrétaire non plus, donc voilà, donc j'aime bien les secrétaires

Carole : les vraies, quoi les pros

Maud : oui qui était très réactive et très ...

**Modérateur : donc ça s'est toujours très bien passé pour toi ?**

Maud : ah oui, oui, j'ai pas de remarques négatives à formuler

**Modérateur : que des bons souvenirs, et je vais poser la même question, quand tu es en consultation avec un médecin qui a pas de secrétaire, comment ça se passe quand le téléphone sonne, comment tu te sens ?**

Maud : Alors moi je sais que mon tout premier médecin quand j'étais petite, ça me perturbait parce que c'est un peu ce que disait Margot juste avant, j'avais l'impression qu'il, en fait il était ailleurs, qu'il écoutait vraiment pas ce que je lui disais, que voilà c'était

Elise : qu'il te lâchait

Maud : ouais qu'il était pas concentré dans la consultation quoi, et qu'il gâchait le moment qu'il nous était imparti ensemble

Elise : et en plus, excuse-moi, et en plus on écoutait la conversation, donc c'était Mme Machin (rires)

Maud : c'est très intrusif

Elise : c'était Mme. Machin qui avait des résultats et c'était ...

Maud : oui c'était exactement

Elise : enfin c'était un peu bizarre

Maud : mais je sais que le médecin que j'ai actuellement, il est, comment dire, il gère pas du tout ça de la même manière, il est plus délicat, c'est pas le mot qui va mais il est plus, enfin quand le téléphone sonne, il va prendre le temps d'arrêter la conversation là où on en est, me dire « je suis désolé, je vous fais patienter, je vais répondre, c'est une urgence, machin », voilà il prend son appel, il fait au plus bref possible « écoutez je suis en consultation, je vous demande de me rappeler s'il vous plaît » et on reprend la conversation où on en était. J'ai pas l'impression de couper ma consultation, il fait son travail et en même temps, il est disponible pour moi quoi, je pense qu'il a le bon équilibre

**Modérateur : d'accord, merci, Carole alors ?**

Carole : moi j'ai eu longtemps affaire à un médecin qui avait un, qui fonctionnait avec son répondeur en fait, qui n'avait pas de secrétaire, voilà et puis ça allait plutôt bien.

Maud : il te rappelait à la fin de la journée ?

Carole : ouais

Maud : il rappelait tout le monde ?

Carole : ouais, il demande à laisser les coordonnées et il nous rappelait, et puis là récemment, il y a deux jours, j'ai appelé le médecin, le même, pour mon fils et là maintenant il a une secrétaire , mais apparemment qui gère plusieurs médecins et en fait ( en riant ) elle nous répond et elle nous met sur une musique, elle nous met de la musique et ben on attend ( rires d'Ana ) et on ne sait pas ce qu'on attend et ça pour moi c'est insupportable, j'ai trouvé ça d'une ...

**Modérateur : qu'est ce qui était insupportable dans le fait ... ?**

Carole : et ben c'était, le rapport humain, ben là y en a plus et ouais, pour le coup, la minette elle sert à rien, elle répond mais elle, « oui s'il vous plaît un instant » et là pof, elle met la musique et alors, on sait pas combien de temps..

**Modérateur : après il se passe quoi après la musique ?**

Carole : ah oui moi je raccroche, (rires d'Elise) parce que, au bout d'un moment ça me fatigue

**Modérateur : donc on sait pas la fin du film**

Carole: non on sait pas

**Modérateur : elle dit rien ? Elle dit « allo, attendez » et elle met la musique ?**

Carole : oui c'est ça

Margot : t'as jamais fait de test ? Mais à chaque fois...

Carole : non

Margot : tu raccroches à chaque fois.

Carole : oui, je raccroche avant qu'on me, que quelqu'un me reprenne, parce que c'est trop long

Elise : c'est trop impoli en plus, puis dire je suis ...

Carole : moi je fais ça entre deux clientes, j'ai pas de temps à perdre au téléphone, je préfère qu'on me réponde pas, je préfère un répondeur qui dit, ben voilà « Dr Machin, laisser lui le message il vous rappelle », mais là ça sert à rien quoi.

**Modérateur : d'accord, ouais ouais donc, donc ça s'est très mal passé**

Carole : Oui c'est une nouvelle technologie pour lui surement, il doit, c'est pour se faciliter la vie, mais en tous cas, je trouve que c'est pas

**Modérateur : donc toi ça t'as pas facilité la vie**

Carole : ha non

**Modérateur : t'avais l'habitude du téléphone, qui te répondait et là, tu tombes sur une personne que tu ne connais pas**

Carole : qui n'est pas là

**Modérateur : et en plus qui ne te rends pas le service que tu voulais**

Carole : voila

**Modérateur : d'accord, bon, très bien, d'autres choses à rajouter ? Et donc avant ? C'est la première fois que t'as eu affaire à une secrétaire ?**

Carole : oui oui

**Modérateur : jusqu'à présent y avait pas de**

Carole : oui, elle avait pas dû faire de

**Modérateur : de formation ? (rires du groupe) et ben ok, Simon, on te donne le bâton de parole**

Simon : ben voilà moi j'ai pas trop l'habitude, d'être en contact avec des secrétaires, de médecin, et à chaque fois que j'appelle, une fois par an on va dire, déjà j'éprouve beaucoup de difficultés à l'avoir tout de suite, donc j'attends, je renouvelle plusieurs fois mes appels, parce que c'est systématique, à chaque fois c'est occupé, elle me met en attente parce qu'elle est submergée par les appels. Donc il faut faire preuve de persévérance pour l'avoir au bout

du fil. Donc bon gré malgré, j'arrive à l'avoir et donc elle me donne un rendez-vous, elle est assez réactive, elle me donne un rendez-vous souvent c'est 22h, c'est un médecin qui travaille très tard

Rires du groupe

Elise : c'est pas vrai

Margot : aussi tard

Simon : oui 22h, mon médecin, c'est un médecin qui est très à l'écoute, très humain, il est très à l'écoute, très psychologue, il est médecin psychologue, donc il, déjà les patients attendent très longtemps moi il me donne rendez-vous des fois à 22h et je passe des fois à 23h (cris d'étonnement du groupe) et quand elle me donne des rendez-vous à 20h, ça m'est arrivé d'attendre plus de 2h.

Carole : c'est un vieux médecin ça

Simon : en fait ça résulte du fait que les patients racontent leur vie pendant des heures et des heures

Elise : ben il doit aimer ça

Sylvain : donc c'est un peu énervant, donc moins j'y vais mieux je me porte et sinon la secrétaire est, à qui j'ai affaire est très à l'écoute, mais bon elle me dit « je suis submergée par les appels, donc je fais au mieux » donc c'est pas évident de les avoir tout de suite

**Modérateur : elle s'excuse de pas pouvoir répondre tout de suite ? Elle donne un justificatif ?**

Simon : non même pas je lui fais remarquer que le temps d'attente était très très long et donc elle s'excuse, suite à ma remarque elle s'excuse du fait d'avoir trop fait attendre

**Modérateur : d'accord et y a des fois où ça se passe mal ?**

Simon : non, non

**Modérateur : d'accord, une fois par an t'appelles et tu commences tôt le matin, pour pouvoir le voir le soir**

Simon : voilà

Ana : c'est sûr qu'on peut

Elise : la secrétaire tu m'étonnes

Simon : tu sais des fois, bien souvent, elle arrive pas à me fixer un rendez-vous le jour même, des fois c'est le lendemain ou le surlendemain, donc si c'est une urgence bon ben ...

Elise : ah oui

Simon : je vais voir ailleurs quoi, laisse tomber j'appelle un autre médecin

**Modérateur : d'accord et les autres médecins y a un autre système de secrétariat ?**

Simon : on parle de médecin généraliste, pas ophtalmo et cetera ?

**Modérateur : ouais ouais**

Carole : là, ça se complique on fera une autre réunion

**Modérateur : peut-être**

Simon : ophtalmo c'est 6 mois

**Modérateur : ok, mais gardez-le (en parlant du micro), c'est intéressant ce que vous me dit là, ça part dans tous les sens, donc je note des fois, les médecins ont des fonctionnements et des secrétariats très différents, donc c'est intéressant que des fois on entre en conflit avec la secrétaire si, au niveau des attentes, que des fois vous préférez qu'il n'y ait pas de secrétariat comme ça vous avez directement le médecin. Vous avez parlé du barrage, c'est très intéressant de parler du barrage. Donc on va passer à d'autres questions, toujours le même sujet mais qui vont un peu plus précisément sur la... enfin... Quand vous appelez pour prendre un rendez-vous avec votre médecin généraliste, qu'est ce qui est le plus important pour vous ?**

Margot : le plus important...

**Modérateur : je vais commencer par Elise alors**

Elise : en général si j'appelle le médecin c'est que j'en ai besoin, quelque fois j'ai besoin juste d'être rassurée, je me dis que peut être c'était... pardon, ou alors pour des besoins bien spécifiques qui là sont pas urgents.

**Modérateur : donc tu as besoin d'être rassurée ?**

Elise : ouais

**Modérateur : et t'as des besoins autres spécifiques qui sont pas urgents**

Elise : ouais voilà, c'est compliqué, ça je les prévois assez à l'avance

**Modérateur : et selon toi, quel est le rôle de la secrétaire, quand tu es en communication avec elle ?**

Elise : ben justement voilà quand je tombe, sur, justement, je tombais sur elle, c'était pas, j'avais besoin, de lui expliquer un peu ce que j'avais, qu'il me rassure, qu'il me dise ce que j'avais, ce que voilà, « prenez des trucs que vous avez chez vous ou effectivement c'est urgent venez me voir », rapidement quoi, là je me dis que seul le médecin est compétent pour dire les choses

**Modérateur : bien sûr, t'as l'impression des fois que les secrétaires que tu rencontres, elles font différemment ?**

Elise : ben moi tu sais j'ai juste sa femme donc c'est compliqué j'ai pas tellement eu de secrétaire, là actuellement le médecin que j'ai maintenant c'est lui qui répond donc c'est super. Du coup bah samedi, je l'ai appelé pas plus tard que samedi dernier, j'avais un petit souci et il m'a dit « ben voilà tu viens tout de suite quoi » donc j'étais un peu pressée

**Modérateur : je vais reposer la même question pas sur les secrétaires mais, quand tu es en consultation avec lui et que le téléphone sonne ? Comment tu te sens ?**

Elise : Oui ben du coup oui, non il est assez, comment dire, je me sens pas abandonnée, il me dit bon « bah je réponds » et il me reprend bien à l'endroit où on en était , donc y a pas de souci, il le gère très bien.

**Modérateur : j'ai une question annexe pou.... Ok, d'autres choses à rajouter Elise ?**

Elise : non (rire)

**Modérateur : c'est pas grave, tu, je pense que tu vas compléter les autres ... Ana ? Alors quand tu appelles ton médecin généraliste qu'est-ce qui est le plus important pour toi ?**

Ana (exaspérée) : alors, ben plus ou moins pareil, ça va être une urgence quoi, voilà je suis très malade, et j'ai besoin d'un rendez-vous, rapidement, voilà et j'ai pas envie de lui raconter quoi que ce soit à la secrétaire, voilà

**Modérateur : d'accord, et si la secrétaire t'embête un peu et te demande quelle est la raison quel est le motif, comment tu réagis ?**

Ana : et ben je dirai « écoutez voilà, je suis malade, je suis très mal, j'ai besoin d'un rendez-vous » en plus, moi ça fait un moment que j'y suis et ils voient très bien que j'y vais une fois par an et il faut vraiment que je sois malade pour que j'appelle quoi. Ouais c'est ça, je vais pas appeler toutes les semaines loin de là, si j'y vais c'est que j'ai vraiment pas le choix, parce que moi aussi je vais me soigner plutôt toute seule on va dire. Et d'ailleurs je vais chez le médecin c'est pas pour qu'il me donne des médicaments qui me soigne, c'est juste pour savoir si je me suis pas trompée, et que c'est bien ce que j'ai et après je me débrouille

Carole : autodiagnostic

Ana : voilà

**Modérateur : ça aussi, c'est très important ce que vous dites, y a une thèse de faite il y a pas très longtemps là-dessus, vous n'avez pas tellement besoin de la thérapeutique mais vous avez besoin d'un diagnostic**

Ana : c'est ça

**Modérateur : ce qui est intéressant c'est que le médecin soit au courant de ça, parce que des fois, on est con, on va pas écouter, on est pas au courant, donc le patient veut juste un diagnostic**

Ana : c'est vrai, qu'on pense pas à le signaler parce qu'il va donner des médicaments et on va dire oui oui, on prend la feuille et en fait on n'y va pas, c'est vrai (rires)

Elise : c'est vrai qu'avec le médecin de C. que j'ai eu pendant un petit moment en fait, on faisait ça en fait, par téléphone on faisait un diagnostic et il envoyait les ordonnances

Margot : Ah ouais ?

Elise : ouais

Carole : par téléphone

Elise : oui mais bon je savais très bien ce que j'avais quoi, et je me suis jamais trompée

Carole : c'est toi qui fait ton diagnostic (rires)

Margot : non mais tu t'es pas ... imagine

Elise : j'avais une angine blanche

Ana : et t'as pas fait sur Skype ? Tu sais ...

Rires du groupe

Elise : je lui ai dit j'ai mal à la gorge y a plein de points blancs là, 40 de fièvre, alors

**Modérateur : donc quand tu es, si je résume un peu ce que tu as dit, quand tu es en communication avec la secrétaire, son rôle c'est de te donner un rendez-vous rapidement ?**

Ana : ouais

**Modérateur : est-ce qu'elle aurait d'autres rôles ?**

Ana (soupirant) : ben , non (rires) non parce que je la prends pas pour une personne à qui j'ai envie de raconter quoi que ce soit ( ton virulent) Vraiment pas, moi pour moi, elle est là pour essayer de me trouver l'organisation qui m'arrange à moi et à elle et de manière qu'on trouve un terrain d'entente, voilà et je suis pas du tout agressive quand je lui parle, je tiens à préciser, c'est juste que y a pas très longtemps, je me suis rappelée tout à l'heure, j'ai téléphoné parce que j'ai annulé un rendez-vous, ça peut arriver, je sais plus ce qui m'est arrivé, mais un gros truc, je pouvais pas y aller, bon ok 20 minutes avant mais bon, ça arrive, j'appelle je dis « écoutez je suis, je peux pas venir et tout » oh ben non, quand même je me suis fait jeter, « non mais attendez si je vous dis que je ne peux pas ,c'est que je ne peux pas , c'est pas, vous croyez, enfin déjà on a du mal à avoir un rendez-vous, mais en plus , et elle avait qu'à regarder aussi dans mes antécédents, bon enfin bref, c'est pour ça que je suis un peu

**Modérateur : mais je, je comprends**

Elise : en plus t'appelles, t'as la politesse de prévenir

Ana : bien sûr, et c'était pas au dernier moment, enfin, finalement 20 minutes, je trouve, c'est vrai que, mais bon voilà je sais plus ce qui s'est passé je ne pouvais pas, j'étais embêtée

**Modérateur : un empêchement, machin, un rendez vous**

Ana : et voilà, donc je me suis dit

**Modérateur : donc la secrétaire, elle était pas contente**

Ana : non, non, non vraiment pas, elle m'a dit (en criant) « c'est pas grave vous me prévenez, et nous, y a des gens qui ont appelé, machin » je dis « mais attendez, oui mais je suis désolée, je peux pas faire autrement, c'est comme ça »

**Modérateur : quand tu as su tu as prévenu en plus, si j'ai bien compris**

Ana : ha bah, bien sûr

**Modérateur : voilà**

Ana : ha bah ouais

**Modérateur : donc je comprends que ça te ... moi aussi ça m'aurait énervé, je préviens et je me fais engueuler**

Ana : ouais c'est ça

**Modérateur : la prochaine fois j'appellerai pas, je prendrai pas le temps**

Ana : non, non, mais je crois que je suis tellement restée zen, j'étais plus dans ... dire « attendez je suis désolée, c'est pas de ma faute » enfin, j'étais plus dans ce système-là quoi

Elise : n'importe quoi

Margot : tu t'attendais pas à te faire agresser derrière quoi

Ana : ouais, non, mais j'étais embêtée, j'étais, c'est toujours embêtant d'annuler un rendez-vous, voilà, on n'aime pas faire ça, mais pas le choix

**Modérateur : surtout quand on sait la difficulté d'avoir un rendez-vous derrière**

Ana : oui (en riant) « et le lendemain c'est possible ? »

Rires du groupe

Elise : « du coup je peux pas venir à mon rendez-vous, et demain ? » (Rires)

**Modérateur : ok, Edouard ?**

Edouard : ben, moi je pense c'est pareil, enfin, j'attends d'un médecin qu'il me prenne rapidement, enfin, d'avoir un rendez-vous rapidement, après d'autres attentes non, pas spécialement

**Modérateur : et, et selon toi, c'est quoi le rôle, quand tu l'as au téléphone, « j'ai enfin pu l'avoir au téléphone » c'est quoi le rôle de**

Edouard : de quoi ? De la secrétaire ? Oui de prendre les rendez-vous, de, je pense pas qu'elle soit là pour donner un pré-diagnostic. Je pense pas que ça fasse partie de ses attributions. Après oui, donc organiser le traitement des patients, les prises de rendez-vous, faire barrage également, c'est important je crois. Si un médecin prend une secrétaire, c'est aussi pour se dégager du temps avec les patients. Après, non, peut-être d'autres missions mais pas directement avec les patients, plus en internes, des fonctions administratives ce genre de choses.

**Modérateur : d'accord, pour toi, la secrétaire, elle organise au mieux le temps du médecin**

Edouard : l'agenda du médecin, oui je pense

**Modérateur : c'est ce que tu demandes, et justement de temps en temps quand elle te pose des questions, t'es gêné de répondre ?**

Edouard : non, je pense qu'après si elle me pose certaines questions, qu'est-ce que j'ai, ça peut peut-être aider, indiquer, pas aussi... si les symptômes, après, elle me donnera pas de diagnostic, enfin, j'y attribuerai moins d'importance qu'à un médecin

**Modérateur : ouais, c'est ce que t'as dit tout à l'heure**

Edouard : enfin, ça peut l'aider, mettre en avant, faire un, ça m'est déjà arrivé plusieurs fois que par exemple j'appelle un médecin, une secrétaire justement, enfin un médecin, je tombe sur sa secrétaire, qu'elle note les, comment ça s'appelle ? Les symptômes et que le médecin après me dise « quand vous avez appelé, vous aviez ça, ça, ça » et tout ça, donc voilà, ça peut peut-être faire gagner du temps

Ana : faire gagner du temps

**Modérateur : d'accord, t'étais très content ?**

Edouard : ah oui, j'ai pas, non, non, à partir du moment où on me respecte, c'est pas ....voilà

**Modérateur : donc quand tu as vu le docteur, il t'a dit « vous avez appelé ma secrétaire et vous avez ça et ça et ça »**

Edouard : c'est ça

**Modérateur : donc la consultation a commencé comme ça**

Edouard : voilà, après, il s'est peut-être, il a regardé effectivement oui, « effectivement vous avez bien ça, ceci, cela » enfin, mais elle avait pris compte des informations que j'avais données

**Modérateur : d'accord**

Edouard : je te passe le micro (à Margot)

**Modérateur : alors comment tu fais ? Donc t'as plus de secrétaire là**

Margot : bah, donc moi c'est mon médecin-secrétaire, ben oui, c'est vrai par contre par téléphone, il me demande ce que j'ai avant de me prendre, mais c'est en fonction de ça qu'il met un rendez-vous, voilà

**Modérateur : voilà, donc voilà, donc t'as pas de secrétaire**

Margot : ben non,

**Modérateur : c'est pas grave, quelqu'un veut réagir ? Les autres ? Sur ton ressenti, si t'as ...Maud ?**

Maud : ben moi en ce moment, je, pareil, le médecin a pas de secrétaire, sa propre secrétaire, je pense qu'il aurait peut-être besoin d'en avoir une, même s'il gère très bien son temps mais ça lui, pour être honnête c'est un peu bazar dans son cabinet, y a sa salle d'attente, et enfin son petit bureau clos, et en fait c'est sans rendez-vous le matin et en fait, et j'y vais souvent le matin sans rendez-vous, parce qu'on se réveille on est pas bien, voilà, on appelle une fois, deux fois et puis on se dit, allez on y va sans rendez-vous, et il mériterait d'avoir quelqu'un qui accueille et qui mette en, pas en confiance, parce qu'on a confiance quand on y va mais qui pose le cadre du cabinet

Margot : tu peux lui donner un petit conseil

Rires du groupe

**Modérateur : mais les patients sont là pour ça**

Maud : non mais je pense que ça serait aussi bien pour lui et pour justement se dégager du temps, après je pense qu'il arrive très bien à gérer son planning et il est expérimenté, il est très à l'aise, il a un très bon contact avec les gens, je pense que c'est ce qui fait que c'est fluide dans ses rendez-vous et le déroulement de sa journée et il mériterait un petit plus

**Modérateur : d'accord, Carole ?**

Carole : je crois que j'ai rien à dire, ouais

Margot : je peux dire une chose ?

**Modérateur : Oui**

Margot : moi, ce qui est dommage, c'est que quand je vais chez mon médecin, c'est pas insonorisé dans la salle d'attente, donc je peux entendre ce qu'il y a à côté

Elise : c'est pas vrai ?

Margot : donc j'apprécie pas trop

Elise : t'entends toute la conversation ?

Margot : ben ouais, j'entends et puis ça résonne en plus

Carole : oui c'est ça, quand t'entends tous ces trucs-là, tu te dis ...

Margot : ouais

Elise : du coup toi tu parles pas trop fort pour pas qu'on t'entende

Margot : alors à chaque fois que moi j'y vais (en chuchotant) « donc... »

Rires du groupe

Margot : je chuchote

**Modérateur : et donc, avec les secrétaires, quand y a des secrétaires, pareil au téléphone mais des fois en salle d'attente, comme c'est pas insonorisé, comment ça se passe justement ? Comment vous gérez, voilà, le fait, que la secrétaire est en face de vous, faut lui parler et y a la salle d'attente à côté, comment vous ... est-ce que vous êtes dérangés ?**

Margot : bah, là je parle normalement, parce qu'après, y a rien de personnel dans ce que je communique, donc ça me dérange pas par contre

**Modérateur : d'accord, et les autres ?**

Elise : moi je sais que ça me dér... enfin je préfèrerai que ce soit plus intime aussi

Plusieurs personnes acquiescent

Elise : déjà au niveau des secrétaires

**Modérateur : oui**

Elise : ben oui parce que, voilà, les gens sont toujours curieux, et on entend tout et on a pas envie quoi, à ce moment-là c'est un moment où on aime bien être... c'est nous et voilà, c'est tout quoi

**Modérateur : Simon ? Je peux répéter la question ?**

Rires du groupe

**Modérateur : alors là on était parti sur l'insonorisation et donc la secrétaire vous reçoit quand elle est là, de temps en temps comment vous gérez, le secret médical, quand elle vous pose des questions et qu'il y a ...**

Simon : donc moi elle est pas souvent là, parce qu'à 22h elle est partie

Rires du groupe

Elise : heureusement la pauvre

Simon : donc je la vois pas souvent, sinon au téléphone, le contact téléphonique

**Modérateur : qu'est-ce que tu attends d'elle ?**

Simon : ben qu'elle me donne rendez-vous d'urgence, qu'elle me donne rendez-vous d'urgence voilà, qu'elle me dise bien si le médecin est conventionné secteur 1 ou secteur 2, s'il pratique les dépassements d'honoraires, pour éviter d'avoir des mauvaises surprises, parce que ça m'est arrivé une fois, donc je lui avais quand même reproché d'avoir omis le fait, le fait que le médecin pratiquait les dépassements d'honoraires

**Modérateur : bien sûr**

Simon : (exaspéré) qui prenne bien la carte bleue, parce que ça m'est arrivé aussi de venir, qu'avec une carte bleue et donc, moi il m'est arrivé de ne pas pouvoir payer le médecin, parce que j'avais qu'une carte bleue quand même, donc la secrétaire avait oublié de me préciser que le médecin ne prenait pas la CB, voilà

**Modérateur : d'accord**

Simon : donc j'attends d'elle qu'elle me prenne un rendez-vous d'urgence dans la journée

**Modérateur : qu'elle te donne un rendez-vous et qu'elle te donne aussi les données administratives, donc dépassements d'honoraires, la carte bleue, pas la carte bleue**

Simon : parce que je choisis toujours un médecin qui ne pratique pas de, qui soit conventionné secteur 1, voilà, je regarde sur Ameli, la liste des médecins qui sont ...

**Modérateur : et selon toi, c'est quoi le rôle d'une secrétaire quand tu es au téléphone avec elle**

Simon : son rôle c'est d'être à l'écoute, et puis de me, de préciser toutes ces, toutes ces ...

Maud : infos pratiques

**Modérateur : ces infos-pratiques**

Simon : voilà

**Modérateur : y en a plein qui reformulent, d'accord, ok, d'autres choses à rajouter sur le rôle de la secrétaire ?**

Elise : la discrétion

**Modérateur : la discrétion**

Elise : ouais, pas dire « ha Mme machin » et c'est bon, tout le monde a pas besoin de savoir que je vais là-bas quoi, ben, non, mais c'est vrai et souvent, la discrétion

**Modérateur : et surtout dans un petit village**

Carole : tout se sait, à mais vous savez quoi ....

**Modérateur : ha mais ça fait une très bonne transition sur, voilà, on l'a déjà un petit peu évoqué mais on va en parler donc, quand vous avez, quand vous êtes en face de la secrétaire, ou quand vous l'avez au téléphone, sur quoi attendez-vous qu'elle vous interroge ?**

Ana : sur rien ...

Margot : la carte vitale

**Modérateur : Maud ? Donc sur rien ?**

Maud : c'est plutôt à nous de lui parler, et elle sur quoi elle doit nous interroger ? Si sur ce qu'on a mais dans les grandes lignes, je pense que c'est, surtout si elle est submergée d'appels, son rôle c'est pas d'attendre un descriptif détaillé de tous nos symptômes et « j'ai un bleu ici , j'ai mal pile à l'articulation gauche » voilà c'est pas, c'est pas son rôle, elle, je pense que les questions qu'elle doit avoir c'est des questions générales et après c'est de l'organisation, et savoir quand on est disponible et savoir quand le médecin est disponible, mais pas de détails, pas de voilà c'est vraiment quelque chose de relativement grossier, questions générales

**Modérateur : d'accord**

Maud : Carole ?

Carole : on attend d'elle qu'elle reste à sa place, qu'elle fasse son boulot point, qu'elle soit pro, pas qu'elle s'étale et puis qu'elle

Elise : soit discrète

**Modérateur : d'accord et tu as des exemples où des fois elle s'étale ?**

Ana : du style « vous avez combien de température ? »

Rires du groupe

Carole : ah ouais ben ça, j'imagine bien que j'aimerai pas du tout qu'on me dise ça quoi

**Modérateur : d'accord**

Carole : non mais j'ai pas d'exemple

**Modérateur : d'accord et le fait qu'on vous pose la question, la secrétaire vous pose la question « vous avez de la température ? » donc c'est difficile ?**

Carole : elle dépasse le cadre-là, enfin à mon sens

**Modérateur : mais y a pas de mauvaise réponse**

Carole : ouais c'est pas son rôle, c'est pas son rôle, « qu'est-ce que ça peut te foutre » j'ai envie de dire moi

Ana : vous « vous avez de la fièvre ? Pas de fièvre ? » À la limite

Carole : je veux juste voir le médecin

**Modérateur : d'accord**

Carole : Margot ?

Margot : non j'ai rien à dire, à non mais pour moi la secrétaire elle est juste là pour prendre le rendez-vous et puis c'est tout quoi et puis nous demander à la rigueur notre carte (rires)

Simon : parce que sinon, on attendrait encore plus longtemps au téléphone pour l'avoir, moins elle est loquace mieux ça vaut

**Modérateur : donc rapide, efficace**

Margot : ah ouais c'est ça, car pour moi, elle demande pas ce qu'on a quoi

**Modérateur : d'accord « je veux un rendez-vous »**

Margot : voilà

**Modérateur : je vais juste vous dire comment fonctionne un cabinet médical. Un cabinet médical, y a des rendez-vous qui sont pris à l'avance, un mois, 2 mois, 3 mois selon certains docteurs, voilà ou une semaine et puis vous avez des plages d'urgences, donc si vous avez demandé un rendez-vous**

Ana : ah oui

**Modérateur :... demain, la secrétaire, chez moi ça fonctionne comme ça, qu'est-ce que la secrétaire va vous demander ?**

Elise et Margot : si c'est urgent

Margot : oui bien sûr

Maud : elle est obligée de savoir aussi, de rentrer dans le ...

Margot : dans les détails

Carole : ah ouais

**Modérateur : et alors est-ce que c'est di..., parce que ça m'intéresse bien, donc pour vous c'est difficile de dire que vous avez besoin d'un médecin tout de suite pour une urgence**

Ana : mais quand on prend le téléphone on le dit tout de suite je pense, il me semble quand je prends le téléphone, je dis, « voilà, je veux un rendez-vous, c'est urgent, je suis malade quoi, j'aimerais un rendez-vous, dans quelque temps, est-ce que je peux prendre rendez-vous » c'est pas la même démarche quoi

Margot : oui si c'est possible voilà

Edouard : y a une nuance, y a urgence pour la personne effectivement et y a urgence pour le médecin, pour le corps médical, est-ce que c'est relativement une urgence ?

Ana : oui en effet, moi dans ma demande voilà, je le dis, je précise tout de suite ce que je veux

Edouard : « je suis en train de perdre mon sang.. »

Rires du groupe

Ana : je me vide de mon sang

Margot : ben si voilà, je vais préciser au téléphone que c'est urgent, que je suis vraiment pas bien et qu'il me prenne tout de suite, ça oui je vais le dire

Elise : je pense qu'après y a toute une patientèle tellement bizarre que ça doit être compliqué aussi pour la secrétaire de comprendre l'urgence en fait voilà

Edouard : quand t'as eu ton appendicite (s'adressant à Margot)

Margot : ah oui, ben quand j'ai eu mon appendicite j'étais contente qu'il m'ait prise d'urgence

Elise : mon fils est quand même sorti avec une péritonite de chez le médecin, il partait à pied à l'hôpital quoi ! Alors il est passé à la maison chercher ses affaires (en riant) il était en train de faire une péritonite !!

**Modérateur : voilà Margot donc ...**

Margot : non mais c'est vrai un matin et tout je me sentais très mal et je me dis je dois avoir rien de grave et j'ai mal au ventre, mais ça persistait, j'avais pris des dolipranes et tout, ça faisait pas d'effet et là j'appelle le médecin le matin, je dis « écoutez j'ai vraiment mal au ventre, j'ai essayé les cachets ça marche pas, est-ce que vous pouvez me prendre d'urgence quoi » il m'a pris tout de suite et là il m'annonce « vous filez aux urgences, vous avez l'appendicite », j'ai dit « quoi !! (En criant) c'est impossible et là j'ai couru à l'hôpital, j'ai repris le métro et j'étais contente, je me suis fait la réflexion, qu'il m'a bien sauvé parce que sinon s'il avait pas détecté ça et tout ...

Elise : oui il t'aurait pas pris toute de suite ...

Marion : ouais .... Heureusement que j'ai pris l'initiative d'appeler

**Modérateur : Maud t'en pense quoi ?**

Maud : j'ai jamais eu l'appendicite ... (rires du groupe) non, sérieusement, j'ai jamais eu de cas où ... enfin, si j'ai une urgence, j'appelle les pompiers en fait, si vraiment c'est vital ... (sur un ton posé) après si je vais chez le médecin c'est que j'ai la grippe ou que j'ai la gastro et dans ce cas-là le jour même et ben j'attendrai le lendemain si y a une place disponible, c'est pas des urgences qui nécessite une inter... enfin d'avoir un rendez-vous dans l'heure même ou dans le jour même, si je suis malade, je suis malade, de toute manière si ça peut, enfin, si je suis en train de mourir, je vais à l'hôpital

**Modérateur : d'accord**

Ana : je sais pas j'ai plus grand-chose à dire

Maud : moi j'ai, j'ai une question, de manière générale, est-ce qu'une secrétaire ce serait pas aussi son rôle quand elle reçoit un appel de réorienter les gens en fonction de ...

Elise : de l'urgence ...

Maud : par exemple j'ai mal au doigt, j'ai une écharde dans le doigt « ben allez à la pharmacie » ou voilà est-ce que ça serait pas aussi son rôle de ce que vous dites filtrer, de guider les gens dans leur démarche médicale, si vous vous êtes tailladé les bras (rires du groupe) « allez à l'hôpital ou appelez le SAMU », si vous accouchez allez...

Carole : je suis pas bien dans ma peau, « allez chez le coiffeur » (rires du groupe)

Maud : oui c'est plus ça

Margot : je vous donne le numéro... (Rires du groupe) voilà l'ordonnance

Elise : on va donner nos cartes !

**Modérateur : vous rigolez mais vous avez raison**

Margot : non mais elle a raison

**Modérateur : ma grand-mère quand elle allait chez le coiffeur, elle disait « je vais me mettre de la santé »**

Elise : ah ouais

Ana : je vais me mettre de la santé

Elise : c'est beau ça

Ana : ouais c'est chouette

Margot : et souvent, les clientes, elles ont pas le moral et ...

Maud : il nous faudrait une secrétaire nous d'ailleurs (rires du groupe)

Margot : on fait aussi un peu psy, on est quand même vachement à l'écoute

Carole : là on sort du cadre... (rires du groupe)

**Modérateur : exceptionnellement vous aurez une question, c'est pas hors sujet, je vais vous posez une question à la fin, qui n'est pas dans le cadre mais comme on a affaire à un panel de coiffeuses, donc c'est important, heu et Simon alors toi ?**

Simon : moi j'ai rien à ajouter

Carole : moi je voulais, juste un petit truc, je me disais peut être qu'un médecin quand on a le médecin au téléphone, il est peut-être lui capable, c'est un peu l'instinct du médecin, il est plus capable que sa secrétaire de sentir si on va bien ou si on va pas bien, si y a urgence ou pas ? Alors que la secrétaire elle va peut-être nous faire lambiner une journée alors qu'on a une appendicite ! Le médecin avec son instinct de médecin, si on l'a tout de suite au téléphone, il va dire « là elle déconne pas quoi »

Margot : oui c'est vrai, elle a raison, moi j'étais contente d'avoir mon médecin au téléphone

Carole : c'est ça, c'est peut-être ça la différence entre une secrétaire et un médecin

Ana : ou alors faut prendre des secrétaires, qui ont fait des études de médecine (rires du groupe)

**Modérateur : Elise ? On t'a pas entendu là**

Elise : Hein ? Oui, non, c'est délicat, parce qu'il faut bien qu'elle fasse un petit tri et en même temps elle est pas médecin, c'est un peu compliqué quoi je pense, et on a plus confiance au médecin qu'en la secrétaire quoi

**Modérateur : oui j'ai bien entendu ça**

Carole : c'est ça, parce que lui ...

**Modérateur : donc je vais revenir à quelque chose que vous avez déjà évoqué tout à l'heure, Carole, elle l'avait dit, par exemple sur la température, ben, est-ce que vous pouvez évoquer dans votre mémoire un moment où vous avez trouvé que le secrétaire posait des questions qu'elle ne devrait pas poser ? Alors vous avez parlé de la température...**

Elise : après ça peut être plus intime, donc on a pas envie, (rires)

**Modérateur : « j'ai eu un accident de préservatif, il me faut un rendez-vous rapidement ça peut pas attendre demain voilà »**

Elise : (gênée) je sais pas ha non, non, personnellement, (rires) non mais je vais pas le dire (rires du groupe)

**Modérateur : j'évoque ce cas-là parce qu'on en a parlé toute la journée, de ce cas-là en formation donc voilà et est-ce que des fois ça vous est déjà arrivé, où répondre à des questions que vous posait la secrétaire c'était difficile ? Édouard ?**

Edouard : après moi je pars du principe où, j'appelle le cabinet, donc je ne vais pas appeler la secrétaire, je pense qu'elle aura pas d'intérêt à me poser des questions trop indiscretes, non à partir du moment où, je suis comme ça, je pense faire confiance au médecin, peut-être aveuglément, je sais pas, il a fait pas mal d'années d'études je pense pour en être là où il en est, donc si il a demandé de poser ces questions là

Margot : c'est que c'est important

Edouard : donc voilà, je répondrai peut-être aveuglément mais je répondrai, après si elle me demande, accident de préservatif « avec qui ? » non là peut-être pas (rires du groupe)

**Modérateur : on parle de la secrétaire, pas du médecin**

Ana : c'est important ça !!

Edouard : non je pense que je répondrai

**Modérateur : donc pour toi, la secrétaire peut poser toutes les questions ?**

Edouard : pas toutes les questions... je pense que bon, en principe que quand elle pose des questions, elle a peut-être du voir au préalable avec le médecin, qui lui a demandé peut-être de faire barrage, justement, après, je ne vois pas... j'essaye de me souvenir

Ana : un questionnaire ?

Edouard : non mais peut-être une trame, est ce que dans cette situation, est-ce que je dois poser cette question ? Ce genre de question ? Peut-être ? Après je sais pas, moi c'est comme ça que je me l'imagine

**Modérateur : d'accord et si dans une situation particulière, la secrétaire se prend pour un médecin comment tu réagis ? Est-ce que ça t'est déjà arrivé d'ailleurs ?**

Edouard : heu, je ne m'en souviens pas, je pense pas que ça m'est arrivé, je m'en souviens pas, si elle se prend pour un médecin, je l'écouterai pas je pense, j'essaierai d'avoir quand même un rendez-vous, après non si elle me dit « non c'est rien » enfin ce genre de chose, après voilà je pense ne pas appeler non plus régulièrement le médecin, donc si je demande à le voir ou même l'avoir au téléphone lui, diagnostiquer peut-être pas mais non je l'écouterai pas c'est sur

**Modérateur : d'accord**

Margot : parce qu'elle est pas qualifiée aussi

Edouard : oui et c'est pas, son rôle

Margot : c'est pas son rôle, pour moi elle doit rester à sa place

**Modérateur : ça t'est déjà arrivé, que la secrétaire, non t'as pas de secrétaire**

Margot : non c'est pour ça moi j'ai rien à dire ! (rires du groupe)

**Modérateur : on te réinvitera, promis, je te réinviterai !**

Margot : je sais pas je vais changer de médecin pour avoir une secrétaire !

Elise : je veux revenir !

Margot : je vais partir, je vais vous laisser ! (rires du groupe)

**Modérateur : non, non reste, c'est important ! La personne qui n'a pas de secrétaire c'est aussi important**

Margot: non je peux même pas communiquer

**Modérateur : en plus tu as dit plein de choses, je te rassure (rires du groupe) Maud ? Si la secrétaire se prend pour un médecin ?**

Maud : ben je pense que c'est un peu comme Edouard, je l'écouterai, sans la remettre à sa place et en écoutant ce qu'elle a à dire mais pour autant j'en tiendrai pas forcément compte, j'aurai peut-être pas la même confiance, c'est bête, parce qu'au final, sa réponse sera peut-être adaptée à ma situation, mais j'aurai pas confiance en cette personne, je serai pas rassurée, même si elle a de l'expérience, je pense pas que...voilà que je ferai forcément ce qu'elle me dit, après oui oui non ...

**Modérateur : d'accord**

Maud : ça m'est jamais arrivé pour autant, même dans mon entourage, je connais personne, aucune secrétaire qui s'est permis de ...

**Modérateur : d'accord, Carole ? Non ... Simon ?**

Simon : j'ai pas eu le cas, non

**Modérateur : d'accord, Elise ?**

Elise : non j'ai pas eu le cas non plus, ouais mais bon, c'est sûr qu'on attend pas d'une secrétaire qu'elle se prenne pour un médecin, donc forcément, je l'écouterai pas non plus, je lui dirai (insistante ) « je veux parler au médecin ! »(Rires du groupe) « J'exige » !

Simon : qu'elle reste dans son rôle quoi, voilà, faut qu'elle reste dans son rôle

**Modérateur : qu'elle reste dans son rôle**

Elise : « si je vous appelle, c'est que je suis pas bien, si je veux parler au médecin, vous me passez le médecin ! Point ! Au pire il me rappelle après si il faut »

**Modérateur : et Ana ?**

Ana : moi je pense que je, moi je sais pas ça me dit quelque chose ça, de, de ouais, de secrétaire qui voilà, toujours pareil quoi, on a envie d'un rendez-vous parce qu'on est vraiment mal et qui commence à poser des questions (exaspérée, soupire), c'est bon quoi je, oui non, moi je pense que oui, pour mon cas, je pense aussi voilà, j'ai pas envie de répondre, voilà, en gros c'est ça

**Modérateur : donc tu réponds pas**

Ana : non, parce que je pense qu'elle voulait mesurer ma gravité si vous voulez oui en effet, (Rires du group) mais je pense que je suis quand même, à mon âge, c'est vous comprenez quand même, je sais très bien si c'est grave ou pas entre guillemets, si j'ai besoin d'aller chez le médecin, c'est toujours pareil, c'est ça qui m'agace un petit peu honnêtement, et je pense pas que j'étais comme ça avant, honnêtement, je pense qu'avant j'avais beaucoup plus de patience, j'aurai beaucoup plus répondu mais maintenant moins, voilà

**Modérateur : très bien, ben merci, c'est toujours, très intéressant, c'est pas fini, on a bientôt fini, mais c'est pas fini, donc c'est, moi je ... C'est passionnant tout ce que vous racontez, ça me questionne sur mon métier, sur mes secrétaires et tout ça et voilà je pense que ça aboutira forcément à une meilleure prise en charge de mes patients en tout cas, tout ce que j'entends, parce que enfin, le rôle de ... y en a qui ont des idées un peu préconçues et des points de vue différents mais c'est toujours intéressant, et à quoi elle sert, comment elle doit faire, comment répondre, voilà . Alors pour finir, non avant de, de finir, justement parce que vu que vous avez une profession ou vous avez beaucoup de téléphone, comment vous gérez les rendez-vous ?**

Carole : comme on peut ...

Elise : qui nous ? (Rires)

**Modérateur : alors on va faire par ordre, comme ça, hein ? Je pense que ça m'intéresse**

Carole : comment on gère les rendez-vous ?

**Modérateur : parce que finalement, est ce que vous avez une secrétaire ? Comment vous faites ?**

Margot : c'est nous

**Modérateur : c'est vous les secrétaires ? Comment vous gérez les relations voilà ? Un patient, enfin un client qui, on est le 24 au matin et elle veut se faire coiffer, comment vous gérez ?**

Carole : eh bien, suivant nos possibilités déjà, si on est très, si on a une journée très chargée, on va être un peu plus, carrées dans notre ... comment dire, on va un peu plus autoritaire, plus ferme, « non c'est pas possible aujourd'hui, c'est comme ça », voilà et puis si on a des petites possibilités on va essayer de chercher, qu'est-ce qu'on peut faire, dans quel créneau on peut placer la personne, voilà

**Modérateur : très bien, et Maud comment tu fais ? (Rires du groupe) on va passer à Margot alors ? Comment tu fais ton rôle de secrétaire ?**

Margot : alors déjà je reste calme, j'essaie de trouver une solution, par exemple si je vois qu'il n'y a pas de place le jour même, soit je propose un autre jour, soit je vais prendre son nom, son numéro de téléphone, pour pouvoir la rappeler le plus rapidement possible, c'est vrai qu'elles sont souvent contentes, et c'est souvent que finalement, la cliente qui va insister parce qu'on n'a... et ensuite on va la rappeler, on essaye de s'organiser correctement et on fait au mieux en fait

Carole : ou alors « tiens Carole parce que j'arrive pas à lui dire non » (Rires du groupe)

Maud : c'est moi qui fait ça (Rires) je peux pas

Margot : mais c'est vrai que par moment les clientes, elles sont pas toujours agréables, parce qu'elles croient qu'on fait exprès de pas les prendre quoi !

Elise : « puis je comprends pas vous avez pas de place ! C'est pas possible ! »

Carole : « moi qui vient depuis 20 ans ! »

Margot : ou alors « j'appelle le chef ! » « Quoi ?? » (Rires du groupe) non mais des fois c'est vrai que les gens se mettent pas à notre place, c'est ça que vous voulez nous faire passer comme message ? (Rires du groupe)

**Modérateur : Maud alors comment tu fais ?**

Maud : c'est un peu comme Margot, on va essayer de... en fait faut avoir deux capacités, être capable de gérer les attentes de la personne et de les contenter et en même temps, on doit faire avec nos obligations à nous, c'est vrai que comme on est nombreux en plus dans le salon ... on travaille pas tous de la même manière donc faut arriver à jongler entre les temps de travail de tout le monde, en fait je pense que ...

Carole : on n'y arrive pas très bien

Maud : on n'y arrive pas très bien pour être honnête (Rires du groupe)

Elise : on n'y arrive quand même des fois

Maud : là où c'est important c'est ce carnet de rendez-vous qui est le point central du salon et qui où on doit inscrire lisiblement, reporter nos jours, en fait c'est la communication de l'équipe qui ... des fois c'est une cliente qui est en attente qui veut être tout de suite maintenant, je voilà, comme si elle était toute seule, seule au monde, bah moi j'y arrive pas trop, moi je sais, c'est ce que Carole me disait au début, faut à un moment dire, « j'ai une disponibilité à telle heure, telle heure, si c'est pas possible pour vous »

Carole : point barre

Maud : « ben malheureusement on ne peut pas ouvrir jusqu'à 23 heures »

Ana : c'est pas une appendicite quoi, je veux dire, c'est pour des cheveux

Maud : c'est ça, c'est qu'on n'est pas des médecins

Ana : faut remettre les choses au niveau quoi

Margot : mais pour elles c'est grave

Maud : mais c'est ça qui est grave justement, c'est qu'elles pensent que c'est grave

Margot : c'est pareil qu'aller chez le médecin le lendemain

Elise : du coup, ouais...

**Modérateur : je vous fais parler de ça, parce qu'en fait vous avez les mêmes problèmes que nous voilà ...**

Ana : ouais... bien sûr

**Modérateur : c'est intéressant de faire ce parallèle-là, je sais pas ce que t'en pense ?**

Ana : bien sûr... ou mêmes problèmes quand même pas, c'est pas pareil, enfin, non moi je trouve pas, excusez-moi, je trouve pas quoi

**Modérateur : savoir dire non**

Margot et Maud : ouais

Ana : parce qu'il peuvent dire non, ben non, ils doivent pas savoir dire non, moi je trouve que les secrétaires des cabinets médicaux doivent pas dire non, elle doivent trouver une solution, tandis que les coiffeuses elles peuvent pas, elles peuvent pas, elle peuvent pas se dédoubler, je veux dire...

**Modérateur : on est tout à fait d'accord**

Ana : c'est vrai, c'est pas

**Modérateur : non mais, savoir dire non à une demande abusive on va dire les choses comme ça**

Maud : ah oui

Ana : non mais sérieusement, eux non plus ils peuvent pas se dédoubler, je veux dire voilà, y a quand même un truc déontologique quand même, je sais pas moi

**Modérateur : oui, c'est pour ça que je reprends, savoir dire non à une demande abusive**

Ana : ok, oui je comprends

Elise : oui c'est la même chose au final

**Modérateur : une urgence ressentie, donc voilà, il faut toujours être capable de... et puis l'organisation qui est pas forcément évidente, vous avez vu entre celui qui a pas de**

**secrétaire, l'autre la chef de garde, voilà, la chef des médecins, j'ai connu ça (Rires ), oui les internes s'en rappelle encore**

Elise : ah ouais ? Elle dirigeait tout ?

**Modérateur : elle dirigeait et voilà, elle était connue : « super cabinet et super ambiance mais attention à Marie »**

Ana : Ah bon ? (Rires du groupe)

Carole : donc le pouvoir des secrétaires

**Modérateur : y a pas le même rôle mais cette relation comment dire oui, comment voilà, comment accepter tout ça, c'est pas évident**

Elise : après c'était en accord avec les médecins, quand même ?

**Modérateur : pas forcément**

Elise : ah ouais voilà, non parce que c'est un problème

**Modérateur : « Marie, vous me faites ... mon fils a une audition à 20h donc je vous ai dit que je ne voulais plus personne après 19h, et vous m'avez pas écouté »**

Elise : ah oui ...

**Modérateur : donc ça allait des fois**

Elise : ah oui, c'est autre chose

**Modérateur : oui oui, c'était la chef des médecins (Rires du groupe) tu veux rajouter quelque chose Elise par rapport à comment, comment tu fais sur ton carnet de, comment tu gères le secrétariat finalement ? Ton secrétariat à toi**

Elise : au salon ?

**Modérateur : ton secrétariat à toi ?**

Elise : ha au salon ? C'est pareil qu'elles malheureusement, voilà, on est toutes dans le même truc

Carole : pourquoi cette mine déconfite ? (Rires du groupe)

Elise : c'est, voilà, c'est sûr qu'on peut pas se dédoubler à un moment donné, on a une plage horaire, on la respecte, on essaye de la respecter au mieux, on respecte nos collègues aussi

Carole : c'est quand même le savoir dire non le plus ...le savoir dire non

Elise : et puis après, inciter les clientes à prendre le rendez-vous à l'avance comme on fait de plus en plus, et du coup ce serait quand même mieux

Edouard : après je suis pas forcément d'accord, c'est pas forcément la même position parce que là on parle de coiffeuse, en fait la prestation c'est vous qui la faite, alors que la secrétaire elle va pas diagnostiquer, elle est pas censée, en tout cas, y a une autre position

Elise : ouais c'est vrai

Edouard : c'est pas la même chose, c'est plutôt on la voit plus comme un obstacle alors que vous y a, savoir dire non, vous amadouer, on a directement accès à vous en fait, contrairement au médecin

Margot : oui, oui c'est vrai

Ana : c'est sûr, sauf quand elles prennent les rendez-vous pour quelqu'un d'autre, pour une de leur collègue, c'est embêtant vis-à-vis des collègues

Edouard : c'est un carnet de commande qui est commun je crois ?

Elise : oh ben des fois, y a des clientes, par exemple, elles veulent se faire coiffer par Carole, si c'est moi qui répond et que je ne trouve pas de place : « passez-moi Carole ! » (Rires du groupe) c'est vrai

**Modérateur : c'est pareil**

Elise : bon ben ok, je vous la passe

**Modérateur : passez-moi le docteur**

Elise : voilà, voilà c'est ça

Carole : exactement, c'est tout à fait ça, c'est vrai

Margot : c'est pareil

Elise : non mais on est exigeantes quand même, pour un rendez-vous, pour tout

**Modérateur : bon, je vous remercie, on va passer à la dernière question qui va être assez rapide, donc vous savez qu'il existe plusieurs, vous l'avez bien décrit, il existe plusieurs types de secrétariats donc les secrétaires, les télésecrétariats, aucune, secrétariat virtuel sur internet**

Maud : ah oui c'est vrai

Elise : de plus en plus c'est comme ça, moi j'aime pas

Margot: moi j'ai pas connu ça encore.

Elise : moi de plus en plus faut prendre rendez-vous sur internet, et moi j'aime pas

Margot : j'ai pas testé ça encore

**Modérateur : pour lequel, si, pour votre médecin généraliste, vous pouvez choisir, et pourquoi vous préférez tel ou tel type de secrétariat ?**

Elise : ben une secrétaire éventuellement, pour le contact humain déjà, et puis, le médecin ça serait mieux (rires)

**Modérateur : ça c'est, « passez-moi Carole ! » (Rires du groupe)**

Elise : alors surtout pas internet, alors ça, ça me ... non, je ...

**Modérateur : qu'est-ce qui est difficile avec internet ?**

Elise : je sais pas on est pas habituée, on n'a pas de contact, je me dis est-ce que du coup mon rendez-vous il est bien pris, est-ce qu'il m'attend bien, est-ce que...

Maud : oui, oui

Elise : je sais pas y a pas de ...

Maud : d'échange

Elise : pas d'échange quoi, on est un numéro sur une feuille, enfin, bah ça me plairait pas du tout

**Modérateur : D'accord**

Elise : d'ailleurs, je refuse tout, mais malheureusement c'est de plus en plus comme ça

Margot : j'allais dire aujourd'hui maintenant c'est de plus en plus comme ça

Elise : ah ouais c'est clair, même nous on va passer à ça apparemment

Margot : quoi ?!

Maud : oui

Elise : ben apparemment, ça va être l'horreur

**Modérateur : se faire coiffer virtuellement à la maison, on bouge plus**

Elise : non moi j'ai besoin d'un contact humain, soit avec une secrétaire qui reste à sa place de secrétaire, avec un médecin, et puis voilà ... (Rires) Ana, prend une autre chaise...

Ana : je crois qu'il est descendu un peu, j'espère que je te l'ai pas ...

Elise : c'est pas grave mais je veux pas que tu te fasses mal

**Modérateur : fasse mal**

Ana : dedans, merci

**Modérateur : Simon, alors ? C'est quoi le secrétariat que tu préfères ?**

Simon : le type de secrétariat que je préfère ? (hésitant)

Carole : une blonde, plutôt pas mal ... (rires du groupe )

Elise : décolletée

Simon : blonde aux yeux bleus !!

Elise : agréable (Rires du groupe)

**Modérateur : tu préfères le contact humain, une vraie secrétaire ?**

Simon : oui, je préfère le contact humain, je privilégie le contact humain

**Modérateur : d'accord et le télésecrétariat ?**

Simon : jamais testé

Margot : c'est quoi ?

Simon : jamais testé sur internet

**Modérateur : ok, ça c'est le secrétariat virtuel, le télésecrétariat c'est une secrétaire qui est délocalisée, on sait pas dans quel pays, donc c'est quand même en France souvent ...**

Elise : ha quoi ? Ah oui ça par contre j'aime pas, j'aime non plus, j'ai eu, c'était pas un médecin généraliste, une secrétaire qui gérait plusieurs en fait médecins, mais ni elle connaissait le médecin, enfin, alors ça j'ai trouvé ça ...

Carole : c'est ce que j'ai eu hier

Elise : c'est pareil que le virtuel mais

Carole : ça c'est le pire des trucs

Ana : en Tunisie ?

**Modérateur : ça pourrait être en Tunisie**

Elise : c'est vrai, ce qu'on aime aussi c'est que la secrétaire soit en contact avec son médecin quoi, je veux dire c'est un peu une équipe quoi

Maud : bien oui, au moins qu'il y ait le dialogue, l'échange, la proximité

Simon : ouais mais des fois, elle gère plusieurs médecins, quand c'est un cabinet médical

Carole : moi je crois que j'aime assez bien le système du répondeur, parce que je donne mon numéro, je dis qui je suis, elle le médecin me rappelle, c'est pour lui à mon avis un peu dur, de rappeler tout le monde le soir

Elise : ben c'est clair

Carole : ben en même temps, ça c'est ... l'ostéo il fait ça et je trouve ça bien

Margot : ha c'est vrai notre ostéo là

Carole : c'est propre entre guillemets

Margot : il nous rappelle juste après

Carole : oui bien sûr faut pas qu'on s'étale, mais il le dit je crois sur son...

Elise : ouais enfin c'est un ostéo quoi, avec un ostéo t'as moins besoin qu'un médecin...

Margot : ouais je suis d'accord mais il est bien

Elise : t'as 40 de fièvre, en même temps y a rien à faire ...

Carole : je trouve que c'est bien

Ana : ou alors un mélange des deux, enfin moi, pas avec le répondeur, le truc internet moi je trouve ça pas mal quand même

Margot : ah ouais ?

Ana : parce quand on a envie d'un rendez-vous qui est pas pressé, je pense à l'ophtalmo, mais pour le médecin ça pourrait marcher aussi, on a rendez-vous sur le long terme, et ben voilà on tape, on voit les créneaux, et hop on s'inscrit, hop c'est bon, ça c'est fait, c'est réservé et il devrait réserver des horaires d'urgences et là contact humain

Maud : c'est l'urgence qui fait qu'on a envie d'avoir le contact

**Modérateur : Maud ?**

Maud : moi je suis pas fan de la prise de rendez-vous sur internet, c'est, je saurai pas dire pourquoi

Elise : c'est tellement impersonnel

Maud : oui c'est ça, je sais pas, j'aime pas du tout peut-être, c'est pas ce qu'on attend d'un médecin ou d'un cabinet, enfin pas dans ce secteur d'activité en tout cas, dans le médical, je trouve que c'est trop distant

Margot : c'est important

Maud : oui, mais du coup le fait de passer par ordinateur c'est un filtre en plus, je sais pas

**Modérateur : Myriam ?**

Elise : Margot, la pauvre (Rires)

Margot : ha non mais j'aime pas du tout (Rires du groupe)

Elise : si fallait pas se tromper c'était là !

**Modérateur : pardon**

Margot : c'est Margot

Elise : ah ben je t'explique pas si on l'appelle Myriam !

Margot : si j'avais une secrétaire, moi j'aimerais qu'elle soit chaleureuse, parce que pour moi c'est important, l'échange, voilà

Simon : tout à fait

Elise : agréable, à l'écoute

Simon : qu'on partage le même point de vue

Elise : enfin comme nous quoi en fait (Rires du groupe)

Margot : mais c'est ça que j'aime moi chez les gens, c'est les gens chaleureux

**Modérateur : Edouard ?**

Edouard : enfin oui, moi après entre secrétaire de vive voix et les rendez-vous dématérialisés on va dire, sur internet, non enfin le plus pragmatique je dirai, enfin c'est vrai que le contact humain c'est plus intéressant ça dépend pourquoi on va dire, si j'ai l'opportunité d'avoir un ordinateur, d'avoir une connexion internet, souvent, je sais que, souvent on a les différents espaces disponibles pour fixer un rendez-vous, ce qui est pas forcément évident pour une secrétaire pour nous énoncer toutes les disponibilités du médecin, après donc non, c'est vrai que c'est plus pratique de téléphoner et donc de faire prendre son rendez-vous, je dis pas non aux rendez-vous dématérialisés

**Modérateur : et bien je vous remercie, est-ce que tu veux rajouter quelque chose ?**

**Observateur : non, en tout cas merci à tout le monde d'être venus et d'avoir participé à tout ça , ça va beaucoup m'aider avancer même si vous avez peut-être pas l'impression mais merci beaucoup voilà, d'avoir pris une soirée pour moi, je vous remercie**

Simon, Elise : c'est avec plaisir

Elise : c'était très intéressant

**Modérateur : c'était très intéressant**

Elise : ouais

### Retranscription Focus groupe 17 Avril 2017 (Annexe 3)

*Modérateur : Erika Tournier*

**Modérateur : ben du coup on va commencer, on va commencer dans ce sens-là par exemple, (rires du groupe) heu ben du coup Laura, est-ce que tu peux nous dire comment ça se passe, avec la secrétaire, la secrétaire de ton médecin quand tu l'appelles ?**

Laura : ben ça se passe bien

**Modérateur : ouais, et qu'est-ce qui fait que ça se passe bien ?**

Laura : je pense que le fait de donner son nom, ça cale tout de suite la secrétaire, elle sait déjà à qui elle a affaire.

**Modérateur : d'accord**

Laura : parce qu'elle fait le lien, je pense assez rapidement parce que du coup, enfin je vais toujours chez le même médecin depuis 11 ans, donc la famille, enfin est connue, enfin entre guillemets dans le cabinet donc, donc moi dès que je donne mon nom, on sent que c'est voilà, elle a déjà calé qui c'est, et quand je prends un rendez-vous pour mon fils elle me demande toujours « c'est Thomas ou Clémence? », donc elle sait en fait

**Modérateur : elle est intéressée ?**

Laura : ben disons que voilà, c'est pas, c'est pas compliqué, c'est pas compliqué

**Modérateur : d'accord**

Laura : mais par contre, peut-être pour d'autres personnes ça l'est plus

**Modérateur : ouais, pourquoi selon toi ?**

Laura : parce que ...(réfléchit) parce qu'il m'est arrivé de dire à des gens que je connais, ben « appelle ce médecin , appelle ce cabinet médical » et c'est limite « ben non y a pas de place, ben non, on prend plus de patients, ben non » alors ... Moi, pour moi j'ai un bon accueil, mais c'est pas toujours, enfin voilà, moi je peux dire j'ai un bon accueil, après c'est pas le cas de tout le monde

**Modérateur : ça dépend des gens ?**

Laura : ouais

**Modérateur : d'accord, et t'as jamais eu de mauvaise expérience ?**

Laura : non, non parce que ... pas après chez mon généraliste, comme, comme, voilà la secrétaire est là depuis des années, on se connaît, donc y a pas, y a pas lieu d'avoir de mauvaise expérience quoi, trouver une solution si mon médecin est pas là, elle trouve toujours une solution, si je lui dis que c'est urgent, voilà moi pas de mauvais, pas de mauvais retour par rapport à ça.

**Modérateur : d'accord, elle est toujours disponible et elle fait les choses comme tu t'attends à ce qu'elle les fasse ?**

Laura : ouais, ouais

**Modérateur : ok, bon et ben, on va passer à Odette**

Odette : (rires)

**Modérateur : alors dis-moi ce que, comment ça se passe ?**

Odette : je suis entre deux médecins là ...

**Modérateur : ouais c'est très intéressant**

Odette : le médecin que j'avais à Besançon, au début, il avait pas de secrétaire et puis elle a pris une secrétaire mais uniquement au téléphone, alors au début c'était un petit peu difficile justement parce qu'elle ne nous connaissait pas

Françoise : parle plus fort

Odette : il fallait toujours répéter les coordonnées et puis elle hésitait toujours à nous donner des rendez-vous, elle voulait toujours nous donner des rendez-vous à une semaine, voire plus, fallait vraiment insister pour avoir un rendez-vous rapide si on en avait besoin.

**Modérateur : et ça c'était ...**

Odette : et puis, petit à petit ça s'est amélioré et c'était plus facile d'échanger avec elle

**Modérateur : d'accord**

Odette : et puis à Orléans, j'ai eu deux contacts avec la secrétaire, la première fois elle m'a dit « mais écoutez de toute façon maintenant vous pourrez pas avoir de rendez-vous avant 15 jours et puis je ne suis pas sûre qu'elle vous accepte », alors j'ai insisté en lui disant que j'étais recommandée par une amie du médecin et puis bon j'ai raccroché, et j'ai rappelé plus tard et elle avait dû en parler au médecin parce que là elle m'a acceptée sans problème, ça s'est très bien passé

**Modérateur : d'accord et t'as d'autres souvenirs dans ta vie de moments où ça s'est pas bien passé ? Avec une secrétaire ?**

Odette : pas vraiment, pas avec le généraliste

**Modérateur : d'accord ...**

Odette : parfois avec les spécialistes

**Modérateur : et pourquoi ça se passe mal quand ça se passe mal ?**

Odette : (réfléchit) pourquoi ça se passe mal ? Parce que parfois on a l'impression de pas être pris au sérieux

**Modérateur : ouais...**

Odette : parce qu'on a l'impression de demander un rendez-vous pour rien du tout, avec les spécialistes

**Modérateur : alors que toi c'est pas du tout l'impression que tu as ? Tu as quelque chose**

Odette : non, si je vais voir un spécialiste c'est que j'en ai besoin, généralement j'ai un mot de mon généraliste donc, en principe c'est comme ça que ça se passe et quand on voit le médecin après, généralement « vous avez bien fait de venir ! » (En s'exclamant) La plus part du temps, à chaque fois, moi ça s'est passé comme ça, mais la secrétaire est réticente (en riant)

**Modérateur : ouais, d'accord, ok très bien. Et toi ?**

Marianne : ben moi c'est un peu plus, c'est un peu spécial, parce que c'est un petit cabinet médical à C., j'ai choisi C. plutôt que H., c'est plus simple pour me garer et c'est tout près moi, c'est à 6 km de chez moi, je descends le mont des O. et j'y suis c'est tout près, et c'est un petit cabinet médical, ils étaient 3 ils ne sont plus que 2. Et je vais chez la dame, c'est un cabinet

(mot incompréhensible) enfin ils travaillent toujours ensemble ce qui fait que quand y en a un qui est pas là on va chez l'autre

**Modérateur : Mmmm**

Marianne : ça pose pas de problème, donc mon médecin c'est vraiment quelqu'un de bien et sur qui je peux compter et je continue à aller chez elle bien qu'elle soit très souvent absente

**Modérateur : d'accord**

Marianne : parce que c'est très, la pauvre, elle a pas de chance elle s'est séparée de son mari, elle s'est mariée avec quelqu'un et la veille de son mariage, il est tombé d'une échelle et depuis il est ... enfin ça va pas, sa tête est pas ... enfin elle est obligée de ... elle change tout le temps de jour où elle vient, ce qui fait que en fait, avec la secrétaire qui est charmante, vraiment très gentille, même elle téléphone, elle répond toujours quand on lui demande, elle est là que le matin, elle tient tout le cabinet et elle, et on lui téléphone surtout pour savoir si le médecin est là ou pas là (en riant), parce que c'est en fonction des problèmes du mari

**Modérateur : d'accord**

Marianne : et elle est vraiment charmante, elle rappelle même, moi je lui dis « faudrait que j'y aille » c'est souvent pour renouveler mes médicaments. Et elle me dit « bon ben écoutez je vous appelle , dès qu'elle est là, je vous appelle » alors elle appelle, elle arrive à 8h30, elle appelle et elle dit « Mme C. si vous voulez, vous venez quand vous voulez aujourd'hui », parce qu'ils prennent sans rendez-vous l'un et l'autre, faut venir et elle dit « si vous voulez elle est là, ben je vous marque », ben je dis « bon bah écoutez, je suis prête, j'arrive dans un quart d'heure, et donc elle marque, y a un carnet et elle marque le nom des gens quand ils arrivent

**Modérateur : malgré le fait que ce soit sans rendez-vous ?**

Marianne : Oui oui, comme ça le médecin, t'appelle au fur et à mesure y a pas d'histoires, parce qu'autrement tout le monde, tout le monde a une urgence forcément, ça fait toujours des histoires, comme ça y a pas d'histoire, c'est écrit, et puis ben ça se passe très bien, je peux pas dire elle est vraiment charmante cette femme, comme c'est un cabinet médical y a juste un dentiste et c'est elle aussi qui gère

**Modérateur : qui s'occupe de tout le monde**

Marianne : oui

**Modérateur : et y a jamais eu un moment où ça s'est mal passé ?**

Marianne : Non

**Modérateur : Non ?**

Marianne : non, non, elle est très cool, très gentille et tout va bien, enfin vraiment , j'ai jamais entendu, j'ai entendu parfois dans la, dans la ... quand on attendait dans la salle d'attente des gens qui rallaient parce que ... il faut prendre un livre, parce que c'est comme ça on arrive et on attend, et y en a qui rouspètent parce que c'est long, parce que, m'enfin tout le monde y revient, parce que c'est une bonne médecin (en riant), et qu'on a confiance donc ... et je trouve que la secrétaire elle est bien parce qu'elle vient et elle dit « allez faut pas s'énerver, voyez bien, vous aimez bien, vous discutez » c'est quelqu'un qui est très sympa

**Modérateur : donc elle est présente quand même dans le cabinet**

Marianne : c'est ça, quand on rentre elle est là, après dans la salle d'attente, elle est là tout le temps, donc quand elle voit que ça monte un peu elle vient, elle scrute ...

**Modérateur : et ça se ...**

Marianne : ça se passe toujours bien, j'ai jamais vu vraiment d'histoires

**Modérateur : tu estimes que c'est important, qu'il y ait quelqu'un comme ça sur place ?**

Marianne : ha oui, ha oui, comme ça je trouve que ça, pour moi ça ne m'est jamais arrivé et c'est toujours mon médecin qui a découvert ce que j'avais moi je savais pas ce que j'avais mais grâce à elle par exemple, je suis allée la voir un jour et je lui ai dit que j'avais un point dans le dos, elle m'a dit, elle a tout de suite téléphoné au gastro en disant « vous allez faire tout de suite une échographie » et j'avais la vésicule biliaire prête à implorer

**Modérateur : d'accord**

Marianne : et elle écoute, c'est quelqu'un à l'écoute mais ça c'est pour ça que tout le monde revient parce qu'elle est très bien et ben moi je suis, j'y vais cool, parfois je ressors moins cool, mais là non on n'a pas de problème elle est charmante, franchement

**Modérateur : d'accord, très bien. Et toi comment ça se passe alors ?**

Nadège : ben moi bien, puisque de toute façon, enfin c'est notre médecin de famille depuis très longtemps, j'appelle je prends rendez-vous, la secrétaire on la connaît très bien, si par hasard y a pas de place elle sait que j'aime pas aller, dans le cabinet y a d'autres ...

**Modérateur : d'autres médecins ?**

Nadège : bon je vais si réellement soit il est en congé soit ... elle m'annonce toujours si y a un stagiaire parce qu'il a souvent des stagiaires, elle nous demande si ça nous ennuie ou si ça nous ennuie pas et puis pour les rendez-vous si elle a pas de place, elle me dit je rappelle, et dans la demi-heure qui suit elle a parlé avec le médecin et...

**Modérateur : d'accord**

Nadège : tout le temps tout le temps, ça c'est beaucoup de chance parce que c'est rare rare que je puisse pas passer par mon médecin

**Modérateur : d'accord donc c'est elle qui se débrouille pour organiser les choses**

Nadège : absolument, absolument

Laura : c'est pour ça que quand on arrive on attend 3 heures

Nadège : hein ? Comment ?

Laura : (en éclatant de rire) c'est pour ça qu'on attend on a rendez-vous on attend 2 heures, parce qu'il y a celles qui sont passées entre les mailles du filet !!

(Rires du groupe)

Laura : merci Nadège !!

Nadège : peut-être, peut-être ! Mais moi j'attends pas.

Laura : ben non !! (rires du groupe)

Nadège : non non j'attends pas et puis alors si y a un petit problème sur une ordonnance, où il manque quelque chose, qu'on a oublié, enfin que le médecin a oublié, et ben elle m'appelle et me dit de passer chercher, vraiment ça se passe

**Modérateur : elle est très arrangeante ? Elle est disponible ?**

Nadège : ouais ouais

**Modérateur : elle est à l'écoute ?**

Nadège : oui parce que quand même y a 2, 3, 4 médecins

Laura : 4 plus l'ostéo

Nadège : oui mais elle prend pas elle

Laura : ha bon ?

Nadège : donc y a quand même un cabinet où ils sont 4, il y a beaucoup beaucoup de monde et c'est vrai qu'il ne prend plus de nouveaux clients, donc c'est dur pour quelqu'un qui arrive, qui veut aller vers lui car il a quand même bonne réputation ... il peut pas, il peut pas et ça, quand on arrive et qu'on a envie d'un rendez-vous, et qu'on a envie de ce médecin et que par... la secrétaire qui est obligée de dire y a plus de place, il peut plus, c'est, ça doit être mal pris quoi, y a plein de gens mais j'ai la chance de pas en faire partie

**Modérateur : d'accord, donc ça s'est toujours très bien passé ?**

Nadège : toujours

**Modérateur : aucun mauvais**

Nadège : non

**Modérateur : ok d'accord, bien, bon. Et alors pour toi ? Quand tu appelles ton médecin ?**

Georges : alors, je suis Georges, j'ai la chance quand même dans ma vie d'avoir une très bonne santé donc j'ai eu rarement affaire à la médecine et sur le tard, tout un tas d'avatars, et donc les secrétaires médicales auxquelles j'ai eu affaire c'est surtout des secrétaires de l'hôpital, des secrétaires des urgences, des secrétaires des cliniques et ....

**Modérateur : d'accord**

Georges : des secrétaires des chirurgiens, des spécialistes, donc pas de secrétaires de médecin de famille qui n'en a pas.

**Modérateur : Ouais ?**

Georges : la seule qui est en permanence c'est l'ophtalmo, c'est pas une maladie mais c'est un soin médical, qu'on connaît par ailleurs, donc on la connaît pas seulement comme secrétaire mais on la connaît comme amie d'une amie

**Modérateur : d'accord**

Georges : alors je peux dire que sur l'ensemble des personnes que j'ai eu au bout du fil tant pour la première fois que tant pour les fois suivantes, je tombe sur des personnes très aimables et qui ont une compétence quand même médicale ce ne sont pas des docteurs, ce ne sont pas des, des des gens, mais qui, qui savent de quoi elles parlent et qui posent des questions essentielles, donc auxquelles on s'efforce de répondre pour leur permettre certainement de donner la fiche la plus précise possible au médecin . Alors quand aux fois suivantes maintenant avec les moyens modernes on sent qu'elles demandent des renseignements plutôt cognés un peu comme si c'était à la banque, elle... qu'elle... « Comment vous écrivez votre nom ? Votre adresse ? Votre numéro de téléphone ? euh oui ben ça y est je vous ai retrouvé » alors là c'est l'écran, l'écran de télé sur lequel on voit internet où j'étais, ce que j'ai eu, qui c'est qui m'a soigné, et donc là les questions se passent comme en famille, « ah oui vous avez eu ça , ça s'est bien passé » bon, donc y a une espèce de connivence même si c'est pas des personnes qu'on connaît comme des copains mais enfin y a une espèce de connivence et de bon renseignements. Puis quelque chose d'assez précis aussi, quand on est introduit dans un service médical, une clinique ou l'hôpital c'est ce dont on va avoir besoin, « munissez-vous de tel papier et munissez-vous de telle ordonnance, quels médicaments vous prenez ? Qu'est-ce que vous avez eu comme antécédents, est-ce que vous avez encore des références, un carnet de santé ? » donc bon, c'est un espèce de rappel qu'en général ... on n'a pas puis on croit qu'on va aller l'hôpital les deux mains dans les poches mais en fait y a une préparation quand même que je reconnais utile pour les médecins qui se trouve en présence d'un personnage dont ils ont un peu le contour. Donc d'une façon générale on peut dire je ne suis jamais tombé sur quelqu'un de désagréable, je ne suis jamais tombé sur quelqu'un d'incompétent, enfin je, dans les questions médicales et puis à l'accueil après ces personnes-là se rappellent : « c'est vous que j'ai eu au téléphone, donc voilà ce qu'il va se passer, ça va être comme ci, ça va être comme ça, vous êtes accueilli ici après vous .... » La seule chose que j'ai vu, c'est, me concernant pas, c'est par exemple la secrétaire médicale de l'ophtalmo que j'entendais dire à un client « mais monsieur nous ne prenons plus de rendez-vous pour

l'année » et puis j'entendais l'autre au bout du fil qui râlait et elle est restée maîtresse d'elle en disant « mais monsieur je suis en regret mais on ne prend plus du tout de rendez-vous pour l'année » alors l'autre avait pas l'air de comprendre mais il insistait, donc ça, ça ne m'est jamais arrivé parce qu'on a toujours eu des rendez-vous bon. Donc je dois dire que toutes les secrétaires médicales, je me souviens pas de quelqu'un ou j'ai dit « qu'est-ce que c'est que cette gourde, elle m'énerve ! » non, c'était toujours des gens compétents et gentils.

**Modérateur : d'accord et alors tu disais que ton médecin il a pas de secrétaire, donc il répond au téléphone**

Georges : directement oui

**Modérateur : et alors quand tu es en consultation avec lui, c'est pas pénible pour toi de le voir répondre à son téléphone ?**

Georges : euh... (réfléchit) quand je suis en consultation ...

**Modérateur : et qu'il doit répondre ?**

Georges : euh... ben ça c'est valable pour la totalité des professions quand j'étais accueilli quelque part, un directeur de ci, un directeur de ça, un président de chambre de commerce etcetera... Et puis il te donne un rendez-vous donc, il te reçoit toi (insiste sur le « toi ») et que, il passe son temps avec d'autres alors ça, ça a le don de me foutre en boule ! (s'énerve) Je me dis, moi, les autres ont pas besoin de prendre un rendez-vous, ils arrivent par le téléphone et moi j'ai perdu mon temps à, à consacrer, donc médicalement c'est pareil. C'est-à-dire que si il me donne un rendez-vous, un médecin, à 15 h j'y vais, je suis avec mon médecin, je l'écoute, alors si il est tout le temps pendu au téléphone ça, ça m'énerve (quelques mots incompréhensibles)

**Modérateur : et ça se passe comment il le gère bien ou il répond ...**

Georges : ben, il est assez succinct donc ça dure pas longtemps

**Modérateur : donc c'est pas trop désagréable ?**

Georges : il parle pas des heures, et puis alors on sent au bout du fil quelqu'un de malade ou sent pas quelqu'un un ami qui raconte ses vacances, parce que ça arrive ça. Donc non, c'est court

**Modérateur : tu te sens pas mis de côté ?**

Georges : non ça ne me dérange pas

**Modérateur : et il dit jamais, il dit jamais des choses aux personnes ... au téléphone qui te dérange par exemple ?**

Georges : qu'il ?

**Modérateur : qui ne te regarde pas ?**

Georges : si si, il parle de médecine avec dans sa spécialité, puis j'écoute pas, je regarde les catalogues qui sont sur son bureau, je suis pas curieux

**Modérateur : d'accord, très bien. Et alors toi, comment ?**

Françoise : j'ai le même mais moi j'aime pas qu'il réponde au téléphone parce que, c'est désagréable t'as l'impression d'assister à une autre consultation, alors j'aime pas ça et puis par contre, je lui ... il est aimable, il est très aimable mais il ne prend plus personne non plus et moi je lui ai envoyé des gens, et il les a refusés, comme tous ceux de S. d'ailleurs, tous, hein ? Et par contre si il dit je suis la fille de Mme P. bon ben là il les prend parce que ...

**Modérateur : d'accord**

Françoise : mais autrement il les prend pas, il les prend pas et il répond assez sèchement, mais autrement par contre, lui il a un grand avantage, je sais pas comment ... il sait très bien gérer ses rendez-vous, je sais pas comment il fait, mais tu lui téléphones, il te donne rendez-vous 2h après, il ne reçoit que sur rendez-vous et t'attends jamais, quand t'attends 10 min chez lui c'est le bout du monde

**Modérateur : hormis le fait que, qu'il parfois réponde pendant les consultations, c'est plutôt bien ?**

Françoise : oui

**Modérateur : ça te plait d'avoir directement le médecin au téléphone ?**

Françoise : ben c'est pas plus mal oui, c'est pas plus mal parce que quand t'as quelque chose, moi je l'appelle pas pour rien donc, j'ai quelque chose, ben voilà je dis, j'ai quelque chose comme ça, regarde quand Georges a eu son malaise, par exemple son AVC, je lui ai téléphoné

je l'ai eu lui qui savait que je l'appelais jamais comme ça dans l'après-midi et puis bon, et quand je lui ai dit « vous savez mon mari était en réunion, il vient de s'allonger sur son lit, c'est pas normal, ça me pose des problèmes ». Il m'a dit j'ai personne dans mon bureau pour l'instant, j'arrive, et il est arrivé toute suite. Ce serait passé par une secrétaire, ça aurait peut-être été plus long.

**Modérateur : d'accord donc pour toi c'est un avantage d'avoir**

Françoise : ouais, par contre euh ..., moi j'ai un truc sur la secrétaire de ... de l'autre docteur (montre un des participants)

**Modérateur : une autre secrétaire oui ?**

Françoise : qui... c'est pas moi c'est M. M, c'est pas, elle me l'a raconté Mme. M, ( mots incompréhensibles) il avait une phlébite et il avait la jambe comme ça (écarte les mains de 30 cm), la jambe comme ça (sur un ton virulent), il est allé à pied chez le docteur, chez A., je sais pas si c'est A. ou l'autre bon, ils sont quatre maintenant, et la secrétaire lui a dit « ha mais non les docteurs sont pas encore arrivés vous reviendrez toute à l'heure » bon. Et il est remonté chez lui ça fait pas très loin, c'est derrière Intermarché, hein, donc ça fait quand même un bout quand t'as la jambe comme ça et il est redescendu après et ça c'est une faute médicale, enfin c'est une faute de la, de la ... elle aurait ... Parce qu'il lui a dit « vous voyez la jambe que j'ai » ben c'est vrai, j'ai vu sa jambe !

(Brouhaha) (Puis discussion du groupe sur un ton indigné)

**Modérateur : après, après elle est pas médecin**

Françoise : non mais enfin elle aurait pu dire « attendez ils vont arriver »

**Modérateur : oui bien sûr**

Françoise : de pas le renvoyer chez lui, elle était là, elle aurait pu ..

Georges : non mais quelqu'un qui est pas médecin !

Françoise : « attendez prenez une chaise » !

Georges : et qui voit une jambe comme ça !

Françoise : ou « allez dans la salle d'attente, attendez »

**Modérateur : elle aurait pu lui offrir un siège au moins en attendant**

(Brouhaha)

Françoise : c'est ce que m'a raconté Mme M. !

Georges : mais si t'es secrétaire d'un médecin !

Marianne : même si elle était pas secrétaire

Georges : j'en sais rien mais quand t'es secrétaire médicale que tu vois un type avec une jambe comme ça... !

Françoise : voilà c'est ce que m'a raconté... !

Georges : « attendez dans ... »

Françoise : voilà le vécu de M. M. ! Moi...

Laura : enfin, elles sont deux secrétaires au cabinet

Françoise : c'est peut-être pas la même, je sais pas laquelle c'est

Nadège : y a une plus jeune qui est un peu plus, un peu moins au courant

Georges : c'est ceux qui sont installés dernière ?

Nadège : oui

Françoise : à mon avis c'est quand même pas

Georges : ah ben

(Brouhaha)

**Modérateur : d'accord, et du coup, toi dans ta vie t'as pas eu de mauvaise expérience avec la secrétaire d'un médecin ? T'as peut-être pas eu le même médecin tout le temps ?**

Françoise : oui ... oui ... ( réfléchit )

**Modérateur : ou ailleurs, en vacances ?**

Françoise : non

**Modérateur : non jamais ?**

Françoise : pas vraiment c'est les médecins spécialistes oui, les infirmières de spécialistes sont plus pénibles

**Modérateur : les secrétaires ?**

Françoise : oui, les secrétaires sont plus pénibles, elles se prennent plus pour le médecin que les autres, les généralistes non en général, en général même si c'est leur épouse parce que dans le temps, maintenant c'est plus l'épouse, mais dans le temps c'était la femme du médecin qui était secrétaire

Marianne : la mère aussi

Françoise : hein ?

Marianne: la mère

Laura : ho !! (en riant)

Marianne : ben oui !

Françoise : parce qu'ils la payaient pas voilà ! Et, alors en général ça se passait bien mais d'autres fois elles étaient un peu le médecin à la place du médecin mais bon... Elles donnaient des conseils

Marianne : y a un truc qui existe chez nous depuis pas longtemps, y a 3-4 mois, alors les généralistes sont regroupé pour avoir un « pool » de secrétaires, alors là pour les gens, enfin moi j'ai encore l'habitude, pour quelqu'un qui est plus habitué, c'est histoire tu téléphones, alors « faites le 1 , faites le 2 , faites ... » et ça c'est horrible ...

Georges : ah oui, on se croirait à la SCNF !

Marianne : y a beaucoup de gens ...

Odette : ça c'est insupportable !

Marianne : c'est insupportable

**Modérateur : de pas tomber directement sur quelqu'un qui ... ?**

Marianne : voilà ! « alors si vous voulez le Dr Machin, faites le 1, si vous voulez le radiologue vous faites le 2 , si vous voulez ... » forcément c'est un « pool » alors bon ben, les personnes âgées en ont ...

Odette : ouais

Marianne : les jeunes sont habitués

Laura : ouais

Marianne : ça pas de problème, moi je suis habituée (en riant) parce que j'ai fait beaucoup de trucs et je continue toujours à avoir une vie sociale mais pour quelqu'un qui est plus habitué ou pas habitué, enfin qui n'a pas été habitué à ça et qui est seul dans son coin et qui téléphone... Moi j'ai entendu beaucoup de personnes âgées qui ...

**Modérateur : d'accord**

Marianne : font « gningin » c'est horrible ! Alors je sais pas comment ils pourraient faire, ils pourraient avoir quelqu'un qui soit, qui reçoive le coup de fil et qui dise « je voudrais m'adresser à tel... »

Françoise : « ne quittez pas je vous le passe » !

Marianne : voilà, faire comme on faisait dans le temps, à la poste, tu vois (en riant)

Françoise : dans le temps c'était comme ça

Marianne : parce que vraiment, pour les personnes âgées c'est ...

(Brouhaha)

**Modérateur : c'est certainement parce qu'il y a trop d'appels en même temps en fait**

Marianne : mais bien sûr c'est ça !

**Modérateur : ils sont obligés de multiplier les secrétariats**

Marianne : alors tu vois ça c'est, c'est vrai que c'est pratique parce que tu peux appeler, ben moi j'appelle pas beaucoup, moins je les vois mieux c'est, mais y a des gens, qui en ont besoin beaucoup. Hein ? Et ...

Georges : enfin c'est toujours pareil dans...

Marianne : parce qu'avant non, parce que moi j'ai

Georges : c'est de l'économie ! C'est-à-dire que

Marianne : oui

Georges : 3 docteurs, 5 docteurs, alors pour économiser

Marianne : voilà ! C'est ça !

Georges : seulement ça devient l'administration comme la sécurité sociale où t'attends une demi-heure !!(ton virulent)

Marianne : voilà c'est ça !

(Brouhaha)

Georges : alors ça c'est détestable

**Modérateur : on en reparle à la fin ça de quel genre de secrétariat vous ... Dis-moi ?**

Odette : moi je veux rajouter quelque chose par rapport à ce que tu as dit (montre un participant) , le médecin de B., un tout jeune médecin

**Modérateur : d'accord**

Odette : 35 ans quelque chose comme ça, elle m'a donné à moi son numéro de portable

**Modérateur : privé ?**

Odette : hum (acquiesce) oui je pense

**Modérateur : à priori**

Odette : à priori c'est privé et un mail, donc elle m'a dit

**Modérateur : ouais ?**

Odette : « n'hésitez pas à me contacter quand vous avez un problème » et on a beaucoup communiqué comme ça quand j'avais un résultat, je lui envoyais par mail

**Modérateur : ouais et elle, elle te répondait ?**

Odette : ha, elle me répondait

**Modérateur : rapidement ?**

Odette : oui et elle savait, on se connaissait, donc elle savait que j'abuserai pas

**Modérateur : d'accord, elle fait certainement pas ça avec tout le monde**

Odette : en temps normal j'appelai la secrétaire

**Modérateur : et ça tu trouvais ça appréciable d'avoir...**

Odette : oui

**Modérateur : d'avoir accès à ton médecin directement ?**

Odette : oui parce que parfois j'avais un truc à demander où à dire ... à elle

**Modérateur : d'accord ok, très bien.**

Odette : c'est Françoise qui m'y a fait penser quoi

**Modérateur : du coup on va passer à ... c'est toujours le même sujet et je vais vous demander à votre avis quel est le... qu'est ce qui est le plus important pour vous quand vous l'appellez la secrétaire ? On commence par Laura ?**

Laura : (réfléchit) le plus important c'est que, elle ... c'est qu'elle comprenne ... quand la situation est urgente ou grave, qu'elle le saisisse assez rapidement. Parfois il faut aller loin dans les explications pour dire ben « c'est grave, c'est urgent (ton virulent), soit je vois le médecin maintenant, soit je vais aux urgences et puis voilà ! ». Les urgences on sait qu'il faut pas y aller n'importe quand et n'importe comment, des fois c'est un peu ... c'est un peu dur à passer voilà, pour moi c'est le plus important, quand j'ai pas c'est pas urgent, je lui dis « demain, après-demain, la semaine prochaine ». Ça passe bien, mais quand c'est urgent, ben voilà, ce qui est important c'est qu'elle comprenne que c'est urgent. J'ai pas besoin d'expliquer, je suis pas médecin, ... voilà, qu'elle sache faire la différence entre celui qui appelle pour un certificat médical, comme j'ai appelé la semaine dernière pour Thomas et quand j'appelle parce que j'ai un gamin qui a de la fièvre depuis 4 jours !!

**Modérateur : donc son rôle c'est de repérer l'urgence**

Laura : c'est ça ! Faut qu'elle sache parce que justement c'est, c'est elle, je pense qui gère qui doit gérer l'agenda des médecins et c'est à elle de, de, d'essayer de dire à celui qui est pas

urgent ben « voilà ça peut peut-être attendre demain » et celui qui est urgent de le prendre assez rapidement.

Nadège : je suis d'accord

Laura : je pense que son rôle il est là en fait parce que le médecin, lui il est dans son cabinet, il reçoit, il reçoit, il sait pas s'il reçoit pour quelque chose de grave ou pas grave, lui il reçoit et comme on l'a pas directement le médecin contrairement à toi Françoise, où il est capable de te dire « ah ben viens toute suite »

Françoise : oui, oui

Laura : « j'arrive, c'est urgent » ou alors ben « tiens viens demain ou après-demain » donc c'est elle en fait qui doit réguler le flux de patients, et ce qui important pour moi c'est qu'elle le fasse bien c'est-à-dire qu'elle mette bien les priorités là où il doit y avoir des priorités. La dame qui vient régulièrement chercher ses médicaments, son renouvellement, bon ben voilà autant qu'elle vienne demain parce qu'il y a plus de créneaux que, qu'elle vienne dans la journée au risque qu'elle à 5h du soir y a tout ceux qui rentrent du boulot qui sont malades, qui ont des gosses, ceux-ci pourront pas ... Voilà. Moi pour moi le plus important c'est qu'elle gère bien le flux quoi, qu'elle dispatche ...

**Modérateur : les priorités**

Laura : ouais moi pour moi c'est ce qu'il y a de plus important

**Modérateur : d'accord, d'accord**

Laura : après ... (hausse les épaules)

**Modérateur : et pour toi ?**

Odette : (acquiesce)

**Modérateur : ouais c'est le plus important ?**

Odette : c'est important quand même

**Modérateur : est-ce qu'elle a d'autres rôles selon toi ? Que de gérer les priorités, les urgences ?**

Odette : non ...

**Modérateur : avec les gens au quotidien ?**

Odette : non, quand y a un contact que téléphonique ...

**Modérateur : quand c'est que téléphonique c'est ça le plus important ?**

Odette : parce qu'autrement c'est limité comme contact, donc

**Modérateur : d'accord**

Odette : c'est ce qu'on lui demande

**Modérateur : et pour toi Marianne ?**

Marianne : moi c'est pas trop téléphonique mais bon, on téléphone pour savoir si elle est là ou pas (rires)

**Modérateur : c'est plutôt un rôle d'information ?**

Marianne : voilà, voilà, un rôle d'information au téléphone, mais autrement elle est, je dis qu'elle est, c'est vrai que elle calme bien. C'est elle qui gère en fait la salle d'attente

**Modérateur : d'accord**

Marianne : hein, voilà. Et les deux médecins qui sont là et la dentiste elle laisse faire et c'est elle qui (propos incompréhensibles) et c'est des gens du midi alors ils sont ... et ça se passe bien grâce à elle et puis en fait moi quand c'est urgent c'est pas quelque chose qu'on lui demande parce qu'on vient, y a plus de rendez-vous et donc à ce moment-là, toute façon moi j'ai son numéro de téléphone, depuis le temps c'est une amie, donc je sais que je peux l'appeler à n'importe quelle heure, n'importe quel jour, à n'importe quel moment et ce qui n'est jamais arrivé parce que je ne vais pas l'embêter mais si j'avais vraiment un problème, j'ai son numéro de téléphone et pareil personnel et je l'appellerai, j'ai pas tellement de problème donc vraiment faut un gros problème

**Modérateur : donc pour toi c'est plus un rôle d'accueil.**

Marianne : voilà c'est beaucoup plus un rôle d'accueil, mais bon elle répond au téléphone mais c'est pas elle qui va gérer quoique ce soit puisque y a plus de rendez-vous

**Modérateur : et dans ce rôle-là tu penses, donc tu as la secrétaire de ton médecin, mais tu penses qu'une personne qui fait ce travail elle doit être comment avec les gens ? C'est quoi qui est important à tes yeux ? Comment est-ce que tu ...**

Marianne : moi je pense que ce qu'elle fait c'est très bien, elle plaisante parfois, elle finit par connaître tout le monde, mais elle est pas du tout, elle demande pas, mais elle est vraiment, vraiment je la trouve bien, je pense les autres aussi puisque ça m'arrive souvent de les voir arriver souvent avec un bouquet de fleurs pour elle et pour le médecin. Mais non, c'est, je pense que c'est, c'est, c'est bien (mot incompréhensible), c'est un rôle qu'elle assume très bien, elle est, elle est réconfortante quand les gens ont mal, elle leur demande s'ils veulent quelque chose, si ...

**Modérateur : d'accord**

Marianne : si ça va, mais

**Modérateur : elle s'inquiète de tous les gens dans la salle d'attente ?**

Marianne : de tous les gens, tu vois même ceux qu'elle connaît pas, les enfants c'est pareil, dans la salle d'attente y a toujours des enfants en bas... c'est fait pour que les gens patientent

Laura : (sur un ton agressif) moi j'aimerais pas, j'aimerais pas qu'une secrétaire vienne me voir, vienne me demander, d'abord je lui mets, je me dirai « elle y connaît rien » après, s'il y a quatre autres personnes ils ont pas besoin de savoir ce qui se passe !! Enfin, je sais pas

Marianne : non mais elle demande pas

Laura : moi ça me plairait pas vraiment que la secrétaire vienne me voir et me demande « et ça va (sur un ton mielleux) et machin et qu'est-ce qui ? ... ah bon ? ». Y a tout le monde autour moi j'ai pas ... enfin, après c'est chacun son truc moi (Brouhaha des autres incompréhensible) après moi ça me plairait pas.

**Modérateur : d'accord**

Laura : pas du tout même

Marianne : le, le tempérament des gens du sud est pas le tempérament des gens d'ici

**Modérateur : parce que pour toi c'est de l'indiscrétion ?**

Laura : ha mais oui, enfin puis voilà, elle est pas médecin, donc elle a pas à, elle a, enfin je sais pas elle est pas médecin, elle est pas psy, elle est pas, pour moi elle a un rôle d'organisation mais point barre quoi

**Modérateur : d'accord, d'accord**

Laura : moi j'aimerais pas en tous cas, ça me déplairait fortement, je me demanderai même « mais de quoi elle se mêle, quoi ! » (Rires)

**Modérateur : non mais c'est intéressant d'avoir le point de vue de tout le monde**

Laura : ouais, après non moi ça me plairait pas du tout

Nadège : c'est juste, elle le ferait pas

Laura : ben non c'est pas, c'est pas ..

Nadège : elle est vraiment secrétaire

Laura : ouais, ouais

**Modérateur : et qu'est-ce que tu en penses toi de rôle qu'a la secrétaire ?**

Nadège : oui ça reste son rôle de secrétaire, je pense, vraiment

**Modérateur : donc d'organisation ?**

Nadège : oui absolument, d'organisation de, de seconder le médecin quand même pour ... bon ben si si, je sais pas comment dire, si tu passes au cabinet et qu'il te manque un papier ou qu'un papier a été mal signé ou d'autres fois il avait oublié de mettre qu'il y avait pas, que je voulais pas de ...

**Modérateur : que tu voulais pas de génériques**

Nadège : de génériques, il fallait que ça soit mentionné, il a oublié, elle est vite passée, elle m'a dit « attends 2 secondes », elle est allée faire signer le papier vite fait, elle fait ce qu'elle doit vraiment bien, toujours avenante, elle a toujours un petit sourire quand on arrive, elle nous dit « ben tu patientes en salle d'attente » vraiment gentille, mais ça s'arrête là, ça s'arrête là, elle dira pas ... elle sait pas pourquoi je vais, pas du tout, elle le sait peut-être mais elle ne le fait pas voir qu'elle sait...

**Modérateur : d'accord**

Nadège : pour quelle raison on va chez le médecin

**Modérateur : d'accord**

Nadège : aux prises de rendez-vous elle me demande si c'est pour le renouvellement

Laura : ah ben oui quand même !

Nadège : si c'est pour le renouvellement au téléphone et si pas pour un renouvellement je lui dis « non, non » mais je lui dis pas tout le temps pour quel raison, elle me le demande pas

**Modérateur : donc pour toi pareil l'organisation**

Nadège : oui

**Modérateur : en priorité, mais elle est quand même là au cabinet présente ?**

Nadège : oui, oui, oui, elle est à la réception, un petit mot gentil en arrivant, voilà

**Modérateur : c'est quand même important qu'elle soit quand même un minimum agréable à l'accueil**

Nadège : ah oui, non, non

Laura : ah oui, le bonjour, et le sourire, c'est le minimum à l'accueil partout !

Nadège : dans tous les commerces !

**Modérateur : c'est, c'est**

(Rires du groupe)

Laura (en riant) : c'est un médecin, c'est pas un commerce !

Nadège : c'est quand même une approche

Laura : les clients

Nadège : oui mais dans tout, avec les personnes humaines un sourire c'est tellement

**Modérateur : et pour toi, c'est, c'est un plus qu'elle soit au cabinet présente ?**

Nadège : oui

**Modérateur : que d'arriver, une salle d'attente vide ?**

Nadège : oui, que d'arriver une porte... oui absolument

**Modérateur : d'accord quand même**

Nadège : elle fait ses papiers, elle nous fait entrer en salle d'attente, et puis c'est important que y ait quelqu'un, au lieu d'arriver une porte vide, tu rentres dans ta salle d'attente, y a un petit contact qui est ... voilà, c'est sympa

**Modérateur : ok, et alors Georges ? Si ton médecin avait une secrétaire qu'est-ce que tu aimerais qu'elle, comment tu aimerais qu'elle soit ? Qu'est-ce que tu aimerais qu'elle fasse ?**

Georges : ben ça dépend si on lui téléphone pour un rendez-vous d'un suivi médical, suite à un incident ou une maladie, ou une blessure et que y a un suivi après, ben il faut avoir un rendez-vous tel jour suivant la disponibilité de son calendrier ou si on lui téléphone alors d'urgence en disant « voilà ce qu'il vient d'arriver ». Je rebondis sur ce que disait toute à l'heure Laura, c'est-à-dire la, la perception de la gravité

**Modérateur : bien sûr**

Georges : hein ? Alors si c'est ça elle doit quand même, au téléphone, percevoir à travers ce qu'on lui, bon je sais pas moi « bon je suis tombé dans les pommes, j'ai fait un malaise, j'ai, j'ai le cœur qui bat » ou j'en sais rien, alors que ce soit (rires du groupe) pour la secrétaire médicale ou pour le, ou pour le SAMU. Bon on a eu l'expérience du SAMU, où l'infirmière

Françoise : la secrétaire

Georges : la secrétaire pose des questions très précises « sentez-vous bien ? Qu'est-ce qui vous arrive ? Ça fait combien de temps ? Est-ce que vous avez la perception des jours ? » enfin bref, elle pose des questions d'ordre médical, hein ? Et même à ce moment-là elle a la responsabilité de dire « bon on peut vous accueillir, pas vous accueillir »

(Brouhaha dans le groupe)

Georges : et j'ai vu une secrétaire qui dit « bon ne quittez pas » et qui passe le médecin direct, et qui lui effectivement, le médecin reçoit des gens, mais là exceptionnellement, il y a une parenthèse et faut répéter au médecin voilà ce qui m'arrive, j'ai ci (mot incompréhensible) « bon ben écoutez d'après ce que vous me racontez, je vous envoie une ambulance dans une

demi-heure » bon. Donc si tu veux là c'est bien une responsabilité de la secrétaire en responsabilité médicale, parce qu'elle se dit, peut-être, heureusement, « bon ben y a quelqu'un qui me parle de chose grave, et puis moi je suis pas médecin, donc euh, qu'est, qu'est ce, si je, si je dis ben non, on a pas de rendez-vous, et qu'on apprend qu'il est mort » hein ? Donc il y a une responsabilité de elle, de l'hôpital, de son médecin, enfin de tout le circuit médical. Donc je pense que la conscience d'une responsabilité entre, entre nous, pour les choses graves bon, pas pour ....

**Modérateur : oui bien sûr**

Georges : hein ? Mais, doit être une perception d'une secrétaire, doit pas être une évaporée, qui pense à rien, hein ? Voilà.

**Modérateur : donc il faut qu'elle ait quand même des notions d'urgence**

Georges : oui, oui

Nadège : mais mais, maintenant, elle sont formées secrétaires médicales quand même ?

Odette : pas forcément

**Modérateur : non, pas forcément**

Georges : mais à titre exceptionnel, je pense que c'est bien une secrétaire qui bon, elle fait le maximum d'après ce qu'elle sait de la médecine elle, en disant « bon là, ce qu'il me raconte ça me semble grave » mais après de passer directement à son patron médecin même si ça le dérange 3 minutes, hein, parce que certainement le chirurgien dit pas « vous m'envoyez pas une conversation téléphonique toutes les 5 minutes mais à titre exceptionnel bon je peux la prendre » si c'est le cas, bon le médecin prend le cas et s'aperçoit que c'était pas

Françoise (à voix basse) : c'était aux urgences

**Modérateur : oui**

Georges : que c'était pas n'importe quoi, donc c'est lui qui prend la responsabilité mais il doit à ce moment-là, la remercier dire « je vous remercie d'avoir permis de (mot incompréhensible)

**Modérateur : elle doit repérer les urgences dans les coups de téléphone**

Georges : voilà, repérer, un peu ce que tu disais au début Laura, quand on téléphone pour un enfant, quelque chose de grave, elle doit faire la différence entre « j'ai mal aux dents » voilà ou alors quelque chose qui peut entraîner une gravité importante

**Modérateur : d'accord**

Odette : il se passe la même chose quand tu appelles à SOS médecins

Nadège : ça c'est des régulateurs, ils font que ça

Françoise : c'est des infirmiers, c'est des secrétaires, qui te passent après le médecin

Odette : oui, mais ils te posent beaucoup de questions pour ...

Laura : en fonction des réponses ils te passent après le médecin, voilà, elles estiment si, voilà ça passe à un médecin

Odette : est-ce que je vous l'envoie pas dans dans ...

Georges : alors pour poser des questions, c'est déjà elle empiète un peu sur des connaissances médicales bon, sommaires par rapport aux médecins, mais enfin quand même, pas poser des questions idiotes, tu vois

Laura : de toute façon, elle doit avoir certainement une trame et puis

Georges : aussi

Laura : et puis y a 10 questions et si sur les 10

Georges : oui voilà

Laura : et si sur les 10, on répond à 9 ou 8 allez hop

Georges : voilà, voilà

Laura : enfin je suppose que c'est un peu comme ça

Georges : c'est ça, aussi oui, enfin ...

Laura : parce qu'après quand vous avez le médecin il vous repose les mêmes questions

Georges : oui, oui

Laura : quand j'ai appelé le SAMU ça s'est passé comme ça, comme les pompiers quand vous appelez les pompiers c'est pareil, ils vous posent une série de questions puis après ils déterminent, après vous avez quelqu'un d'autre et ...

**Modérateur : d'accord**

Laura : mais après elles doivent connaître leur patients

Georges : oui, pour les pompiers, ils savent pour quel matériel ils ont besoin

Laura : voilà

Georges : est-ce qu'il y a un respirateur dans l'ambulance, il doit y avoir ceci, cela, on vient pas comme ça, hein, effectivement après ils m'ont dit « nous on a déjà noté qu'en arrivant il faut faire attention à ça »

Françoise : c'est les secrétaires

Georges : un respirateur, ils ont tout ça, alors que c'est des questions qui ont été posées par la secrétaire compétente

**Modérateur : donc la secrétaire elle doit repérer l'urgence et est-ce que toi, tu trouves ça, que ça manques chez ton médecin d'avoir une secrétaire qui t'accueille par exemple ou finalement ça a pas d'importance ?**

Georges : ha si le médecin trouve dans son temps, à la fois le temps de soigner, c'est-à-dire de consulter ses clients et à la fois de répondre, pourquoi pas. Bon ça, c'est une question d'organisation, moi ça me dérange pas, ça me dérangerait que si on sent le médecin complètement surchargé et qu'il a du mal à te répondre parce qu'il a son cabinet qui est plein et puis il a un client dans, il a un malade dans son bureau, dans son cabinet, bon. Mais si le gars est parfaitement minuté bon, puis qu'il a le temps à la fois de répondre à ses clients, bon pourquoi pas

Laura : c'est pour ça qu'il en prend pas d'autres

**Modérateur : d'accord. Et alors pour toi le rôle de la secrétaire d'un médecin généraliste ?**

Françoise : ben moi je pense que c'est quand même agréable d'être accueilli par quelqu'un quand t'arrives, parce que sonner et entrer dans la salle d'attente c'est ... moi ça me gêne pas,

parce qu'on a l'habitude, je connais, ça fait 20 ans que je vais chez lui, donc je connais les chaises moches qu'il a depuis 20 ans, donc ça me gêne pas et puis y a jamais personne donc tu restes que 10 minutes donc c'est pas très gênant. Mais j'imagine quelqu'un qui connaît pas et qui a un peu de bourre et qui reste là, tu sais pas si il a entendu ! Tu sais pas si, s'il va venir te chercher !

Nadège : s'il est là

Françoise : tu sais pas s'il est là ! T'entends pas de bruits puisqu'il est à l'autre bout, je pense que quand même une secrétaire même ...

Georges : d'accueil

Françoise : d'accueil, « bonjour Madame, oui ben asseyez-vous, je vous en prie » voilà ça, ça suffit, ça peut suffire mais ça peut être très important, pour certaines personnes. Moi j'ai pas tellement besoin qu'on me tienne la main donc c'est pas ... par contre quand par exemple je vais chez le cardiologue... l'autre jour y avait personne, et ben j'aime pas, d'habitude y a une jeune femme qui dit, tu arrives, c'est pareil, tu sonnes, tu rentres, en plus c'est une petite salle d'attente on est les uns sur les autres comme ça, t'arrives t'as plein de monde, tu te dis « Est-ce qu'il a entendu ? Est-ce qu'il m'attend ? »

Georges : non mais c'est (mots incompréhensibles)

Françoise : finalement quand elle est là, tu lui dis « voilà Mme P. j'ai rendez-vous à telle heure », « mais je vous en prie, asseyez-vous » c'est plus confortable, voilà

Laura : c'est rassurant

**Modérateur : d'accord**

Françoise : c'est rassurant, c'est rassurant

Laura : on est pris en compte

Françoise : voilà, t'es pris en compte, tu sais, « ah ben oui j'avais rendez-vous là c'est bien ce jour-là »

Laura acquiesce

Françoise : parce que t'as des gens qui se disent « est-ce que je me suis pas trompé ? » y en a qui se trompent aussi

Rires du groupe

Françoise : Je le dis parce que c'est le truc de Jean

Nadège : jamais

Rires du groupe

Françoise : non mais c'est vrai

Laura : ouais c'est rassurant

Françoise : pis bon, t'a des gens inquiets quoi qui se disent ... moi je suis pas inquiète, j'arrive chez un médecin, je t'ai dit l'autre jour ils m'ont opéré il m'ont dit « mais vous êtes sûre qu'on vous opère vous, vous avez l'air bien détendue » ben j'ai dit « oui vous allez m'opérer, oui » mais bon

Georges : oui mais y a ...

Françoise : mais t'as des gens qui sont stressés

Georges : y a aussi

Françoise : la secrétaire peut aider

Georges : y a le rôle de la secrétaire avant, je suis d'accord avec toi, d'accueil hein, « bonjour voilà je vais faire votre fiche »

**Modérateur : ouais**

Georges : « attendez dans la salle d'attente, on va venir vous chercher » donc tu es reçu, tu, tu, dans ta tête du te trompes pas de jour ni d'heure, tu sais que c'est toi qui est accueilli et pas le voisin donc c'est très important. Puis y a l'après c'est-à-dire quand le médecin t'a vu à sa consultation, hein, bon ben maintenant tout le restant du travail c'est ma secrétaire donc tu t'en vas, tu quittes le bureau du médecin, tu t'en vas dans une pièce à côté et là alors t'as la carte vitale, le paiement, l'ordonnance, le...

Françoise : le prochain rendez-vous

Georges : les trucs spéciaux, le prochain rendez-vous

Nadège : chez les spécialistes

Françoise : hein ?

Nadège : chez les spécialistes

Georges : et souvent t'es interrogé par ce qu'il lui manque aussi un renseignement ou « vous n'avez pas donné votre numéro de téléphone » (brouhaha du groupe en même temps) enfin des détails mais t'es reçu après y a pas que la secrétaire avant, y a la secrétaire après.

Laura : (chuchote, propos incompréhensibles)

Georges : là je reconnais que le médecin, qui a une secrétaire, c'est important, parce que lui il aurait pas le temps de faire tout ça, si, si, t'utilises les compétences d'un médecin pour soigner, il va pas passer une demi-heure dans des papelards, dans des trucs, alors ça c'est le rôle de la secrétaire

**Modérateur : oui donc le médecin, finalement quand il a une secrétaire, il a plus de temps pour son ...**

Georges : oui, oui

**Modérateur : pour son travail médical, et puis le côté administratif c'est la secrétaire**

Georges : voilà

Françoise : c'est vrai ce qui dit, tu n'as pas de contact d'argent avec ton médecin, et ça c'est important, je pense que pour un médecin

Odette : ça change le contact

Françoise : parce que tu dis « vous voyez ma secrétaire » comme quand tu vas chez le dentiste par exemple c'est sa secrétaire qui te fait payer

Le groupe acquiesce

Françoise : jamais lui il te dit « vous me devez tant », jamais ! P. moi il m'a jamais dit, jamais, hein ? Tandis que là bon c'est toujours un peu embêtant de dire ...

Laura : « je vous dois combien ? »

Nadège : chez un ... chez un ...

Françoise : je pense que pour un médecin c'est

Nadège : généraliste

Laura : et ben c'est une perte de temps !

Françoise : oui

Laura : moi le temps que je trouve mon chéquier, que je prenne le stylo, « c'est combien ? C'est 23 ? C'est 25 ? Machin » s'il m'avait dit « bon ben allez, tu vas voir la secrétaire pour le paiement »

Georges : Oui

Laura : ça libère ne serait-ce que 5 minutes

Françoise : oui

Laura : quand des fois on attend une demi-heure, trois quarts d'heure et ben 5 minutes par client ça pourrait dégager un petit peu plus de temps

Françoise : oui, oui

Laura : pour le médecin, quel qu'il soit, les spécialistes font ça

Françoise : les spécialistes

Laura : le psychologue fait ça, l'ophtalmo fait ça, tout le monde fait ça, mais après c'est peut-être ...

Georges : cantonner la partie médicale

Laura : ouais

Georges : maintenant, le restant « voyez la secrétaire »

Laura : après la secrétaire elle a peut-être pas le temps

Georges : et quand tu vois une secrétaire, d'un médecin ou d'un spécialiste d'autant qu'elle a avec les uns, les autres les renseignements qu'elle donne, les fichiers qu'elle établit, elle va

chercher dans un placard pour ton dossier ou elle regarde sur écran si elle a ... bon. C'est un temps qui est donné au médecin

Laura : bien sûr

Georges : qui fait que de la médecine ! Alors on dit quand on est médecin, on a peut-être pas besoin de secrétaire, ben quand je vois le boulot qu'elles ont, je me dis, si c'est le médecin qui fait ça, bon ben il loupe des clients dans la journée

Laura : ben il en prend plus !

Françoise : oui

**Modérateur : ou alors il passe du temps sur ton rendez-vous ... un peu moins de**

Françoise : un peu moins de temps avec toi

**Modérateur : un peu moins de temps avec toi**

Georges : le temps d'analyse...

Laura : quand t'es un nouveau patient ...

Georges : le temps diagnostic...

Laura : ben il te dit, je prends pas de nouveau patient

Georges : est réduit parce qu'après il se dit « faut que je prenne sa carte vitale »

**Modérateur : c'est vrai**

Georges : tous des trucs, qui sont plus médicaux, quoi la ...

Laura : en même temps il a besoin de la carte vitale

Françoise : oui ben la carte vitale, oui

Laura : non ? parce que moi il me la demande toujours avant, il l'a met dans son truc, et après seulement il... non mais alors

**Modérateur : c'est pour gagner du temps, il n'en n'a pas besoin**

Laura : d'accord

Nadège : moi si comme, il me prend à 100% je ... passe la carte et puis voilà

**Modérateur : oui mais une secrétaire pourrait tout à fait...**

Laura : la secrétaire pourrait le faire

Odette : c'est le paiement

Nadège : y a pas de paiement

**Modérateur : oui mais c'est par la carte vitale**

Nadège : ha !

Odette : oui mais y a un paiement quand même

(Brouhaha, et rires du groupe)

Georges : je pense que un médecin, sur le nombre de clients qu'il voit dans une journée et le temps gagné à pas faire la paperasse administrative plus tous les renseignements médicaux que un patient est en droit de demander, sa carte de mutuelle, etcetera et bien ce temps gagné, il l'a gagné par des consultations supplémentaires ! Hein puisque ... et bon

Laura : et oui

Georges : et il peut payer là-dessus sa secrétaire

Laura : oui certainement

Nadège : d'un autre côté, enfin, bon, tu vas seul il te prend une visite, ou tu vas à 2, il te prend des fois 2 visites et des fois, il te prend des fois une visite quand même. Et ça la secrétaire ne saura pas faire la différence

Françoise : ben, justement comme ça elle comptera 2 fois, et il gardera plus

Laura : voilà

**Modérateur : d'accord alors pour vous si je résume, il y a surtout la gestion des urgences, l'accueil, et puis ... enfin tout ce qui est administratif. Alors maintenant, on va plutôt parler de ce que vous voulez pas que la secrétaire fasse. (Rires du groupe) Et, du coup ...**

Marianne : tu demandes à Laura

(Rires du groupe)

**Modérateur : donc Laura , est-ce qu'il y a quelque chose ... sur lequel tu t'attends à être interrogée par la secrétaire et d'autres choses sur lesquelles tu as pas envie qu'elle t'interroge ? .... des questions que tu as pas envie qu'elle te pose ? ... T'estimes que c'est pas son rôle de te poser ces questions-là ?**

Laura : (ton virulent) ben non, faudrait pas qu'elle ait à me poser des questions d'ordre médical, parce que, parce que, parce que je sais que c'est une secrétaire donc je prendrais ça pour de la curiosité ou pour je sais pas quoi enfin... moi quand je vais chez le médecin je suis pas bien, donc j'ai pas envie qu'on me casse les pieds et qu'on me ...

Odette : en même temps si elle doit juger de l'urgence ...

Laura : non parce que l'urgence c'est à partir du moment où tu téléphones pour avoir un rendez-vous ! Après une fois que je suis dans la salle que j'arrive, que je dis bonjour

Odette : ah oui ...

Laura : que je suis en salle d'attente, j'ai mon rendez-vous donc ...

**Modérateur : oui mais quand tu l'appelles, quand elle te pose des questions, tu dis « ben voilà c'est urgent, j'aimerais avoir un rendez-vous »**

Laura : ouais

**Modérateur : est-ce qu'il y a des questions pour toi qu'elle doit pas poser ? Parce que c'est une secrétaire ou elle peut te poser n'importe quelle question ?**

Laura : ah ben non, ha ben non, elle peut me poser n'importe quelle question justement, pour moi elle est en droit de poser toutes les questions qui va l'aider à déterminer si c'est urgent ou pas urgent

**Modérateur : d'accord**

Laura : à ce moment-là oui, je suis d'accord, y a pas de soucis, elle peut me demander où j'ai mal, où ... enfin, où, je sais pas, elle peut me poser toutes les questions, qu'elle juge, qu'elle juge opportunes pour trouver le meilleur moment pour me donner un rendez-vous quoi

**Modérateur : d'accord, et si elle se prend pour un médecin en te disant « ah ben non ce que vous avez c'est pas grave »**

Laura : ha elle peut me poser des questions mais elle est pas, normalement, enfin, elle a pas les, elle est pas censée donner un jugement

**Modérateur : d'accord**

Laura : elle a pas à me dire « ho ben c'est rien du tout » ça la, enfin voilà ça, j'accepterais pas, elle est pas médecin ! Par contre qu'elle me demande où j'ai mal, depuis quand ... depuis quand, pendant combien de temps, « et vous êtes sûre que c'est bien à droite et pas à gauche et machin », ça y a pas de soucis, tous les détails qu'elle veut mais oui effectivement, ne pas juger en disant « ho c'est rien du tout, ça va passer prenez un doliprane » non

**Modérateur : et ça t'es jamais arrivé ?**

Laura : non, non, non mais c'est vrai

**Modérateur : d'accord**

Laura : ça, j'accepterai pas parce du coup elle est dans le pronostic donc c'est pas son job quoi après ça n'a jamais été le cas non plus ... non, moi ce coup-là je me fâcherai peut-être (rires) si on me disait « ho ben non vous pouvez attendre c'est rien ». Si j'appelle c'est que j'estime que j'ai besoin quoi, c'est pas à elle de juger si ... mais encore une fois voilà ça n'a jamais été, elle m'a jamais sorti des trucs comme ça, jamais, jamais.

**Modérateur : d'accord. Et toi y a des questions que tu voudrais pas qu'elle pose ?**

Odette : non, non j'ai jamais été confrontée à des choses qui m'ont gênée

**Modérateur : elle peut te poser n'importe quelle question ?**

Odette : oui, oui

**Modérateur : d'accord, et ça c'est jamais arrivé non plus qu'elle se prenne pour un médecin, en te donnant des conseils ?**

Odette : Non

**Modérateur : et si ça devait arriver, ça te gênerait ?**

Odette : oui parce que mais puis ... parce qu'elle est pas médecin, hein ? Si elle me donnait un jugement je pense, si, sinon ...

**Modérateur : et un conseil par exemple ? Si elle te dit, « ben allez à la pharmacie plutôt » ?**

Odette : moi je lui demanderai pas conseil

**Modérateur : tu lui demanderais pas conseil**

Odette : je lui demanderai pas conseil, non, parce qu'elle est pas là pour ça

**Modérateur : d'accord**

Odette : je lui dirai « est-ce que vous pourriez demander au médecin et me rappeler après ? »

**Modérateur : ça, ça t'est déjà arrivé de demander à parler au médecin ?**

Odette : ça, ça m'est déjà arrivé

**Modérateur : ou avoir son avis ?**

Odette : voilà, demander, dire « voilà ce qu'il m'arrive, est-ce que vous pouvez demander au médecin, savoir ce que je dois faire » et après elle me rappelle, ça, ça m'est déjà arrivé ça

**Modérateur : d'accord**

Odette : ça s'est toujours bien passé

**Modérateur : ok, et pour toi alors ? Y a des questions ...**

Marianne : pour moi, bon elle sert pas à grand-chose la femme

**Modérateur : mais dans l'absolu après ...**

Marianne : à part réguler dans le ... puis c'est un petit village C., hein, alors ils se connaissent tous et alors ils discutent fort et tout, c'est le midi, c'est pas ... on vit pas du tout la même manière

**Modérateur : est-ce que y a des choses que tu aimerais pas qu'elle te pose comme question, si tu avais ... ?**

Marianne : oh, elle, elle le ferait pas, bon les généralistes de toute façon on s'adresse à eux, jusqu'à présent on s'adressait, parce que c'est nouveau le... mais jusqu'à présent moi bon j'ai

eu affaire au dermatologue et à l'ophtalmo, c'est à peu près tout ce que j'ai comme maladie heureusement (rires) et il faut que chaque fois c'est une secrétaire qui était, si je disais par exemple quand j'ai dû y aller quand j'étais très malade que j'étais plein de boutons, ben là elle a dit « attendez, je vous passe tout de suite le docteur » et j'ai eu directement le docteur.

**Modérateur : d'accord**

Marianne : elle se mêle pas de, bon...

**Modérateur : mais toi ça ne te déranges pas non plus qu'on te pose des questions sur ton ... ?**

Marianne : ah ben non puisque, comme ils peuvent pas, maintenant, on attend toujours très longtemps chez le ... je parle pas du généraliste mais de, comme on doit toujours attendre 3 mois ou 4 mois, on dit c'est, c'est, c'est vraiment ... si on a, on demande un rendez-vous elle dit « on peut pas » et si c'est vraiment « je vous assure c'est urgent » « ah bon ? Vraiment ? » Ben j'ai dit « oui c'est mon généraliste qui me dit de venir rapidement », « bon bah attendez, je vous passe le docteur ». Mais on peut, bon elle demande, ben moi je sais quand j'ai eu ... une éruption, j'avais ça de la tête aux pieds, je lui ai dit « écoutez je peux pas rester comme ça, faut absolument qu'il me voit » donc elle a dit « attendez je vous passe le docteur » mais c'est tout, c'est pareil pour les yeux si y a un problème elle passe directement le médecin

**Modérateur : d'accord, ok**

Marianne : et le médecin, et ben il répond, (rires) elles disent pas, même 5 min, « attendez je vous passe le docteur »

**Modérateur : ok très bien, et pour toi ?**

Nadège : pour moi sur y a pas de questions ... surtout aux prises de rendez-vous, justement, mais dans l'ensemble elle pose pas énormément de questions, parce que toujours pareil, elle nous connaît bien bien, donc elle sait que si on l'appelle c'est qu'on a besoin, si je demande à parler au médecin, elle me le passe ou elle me dit bon « attendez là il est pris » elle me rappelle mais j'arrive à avoir un dialogue avec... pour... si je juge que c'est urgent. Je veux dire, je le dérangerai pas pour un petit bobo ou pour un ... mais autrement si y a urgence, y a aucun soucis. Et puis elle est vraiment diplomate justement, pour aller le déranger si il faut, ou si il faut pas de pas abuser, bon, elle connaît, c'est pareil, elle connaît les malades, elle connaît...

Laura : ouais c'est ça

Nadège : elle fait 25 ans ou 30 ans chez le ...

Laura : elle sait à qui elle a affaire

Nadège : mais bien sûr, bien sûr, mais ça me pose aucun problème qu'au téléphone, aux prises de rendez-vous elle me demande pourquoi c'est

**Modérateur : et si un jour elle se permet de, de, de donner un ... Enfin de se prendre pour un médecin ?**

Nadège : ben je la connais bien, elle le fera pas

**Modérateur : d'accord et si ça devait arriver admettons un jour c'est une autre secrétaire ?**

Nadège : une petite jeune ? La petite jeune peut-être ? Je pense qu'elle est bientôt au moment de la retraite, là y a une petite jeune, bon ben maintenant elles sont deux, qui est vraiment plus sèche, qui est plus, moins arrangeante entre guillemets

**Modérateur : d'accord**

Nadège : et nous connaissant moins aussi, c'est toujours pareil

**Modérateur : et donc ça, si par exemple cette nouvelle secrétaire, se permettrait de te donner un conseil à la place du médecin, tu...**

Nadège : ben je lui dirai non, gentiment

**Modérateur : d'accord**

Nadège : comme les gens qui appellent entre midi et deux, je lui dirai non gentiment ...

(Rires du groupe)

Nadège : non mais il y arrive en plus, bon, je suis pas médecin, je suis pas infirmière mais on arrive à se connaître au bout de tant d'années tant de, on sait quel médicament nous convient, on sait quel... et des fois on veut avoir un petit oui ou un petit non pour mélanger avec un autre ... et ... non elle est le ferait pas, c'est sûr, elle demanderait...

**Modérateur : donc si ça arrivait ça te plairait pas**

Nadège : non

**Modérateur : ok**

(Rires du groupe)

Nadège : non

**Modérateur : et toi ? Si tu tu...**

Georges : ben moi je pense que toute la chaîne médicale, y a des personnes qui sont toutes indispensables les unes et les autres mais chacune dans leurs compétences et j'entends chacune, où chacun reste à sa place. Je pense que la secrétaire est la secrétaire, la femme de ménage est la femme de ménage, l'aide-soignante est aide-soignante, l'infirmière ... etcetera, le médecin, le chirurgien, l'interne, bon. Alors j'ai horreur que des gens pour se croire intéressant, hein ? Se mettent à faire du diagnostic alors qu'ils sont pas médecins, si c'est une aide-soignante, tout d'un coup qui te dit il faut pas faire ceci, il faut pas faire cela, vous ... je ... je pres... vous prescrirez telle chose, là vraiment ça m'agacerait disant qu'elle est pas à sa place. Donc la secrétaire si elle pose des questions qui sont utiles au médecin ou au chirurgien qu'elle représente ça d'accord. Mais alors là actuellement dans, dans le système médical y a pas assez de renseignements fichés soit sur un carnet médical, soit sur une fiche résumé, soit sur l'écran d'ordinateur si c'est un hôpital où tout le monde a ta santé dans tous les services, sur des questions de précisions, alors moi on me dit « mais vous prenez du 40 grammes ou du 20 grammes ? », je n'en sais rien ! « Vous avez un taux de créatinine, oui, quel taux ? » J'en sais rien ! Bon alors voilà ça c'est du travail de secrétaire ça, parce qu'on me poserait la question je dis pas « Elle rentre dans des détails, qu'est-ce qu'elle a à s'occuper de ça » non parce que la fiche pourrait éclairer le médecin que certaines choses. Si tu prends tel médicament faut pas qu'il soit compatible avec tel autre. Donc c'est du travail de secrétariat je percevrai la différence entre des questions qu'elle me pose pour éclairer mon médecin et non pas son propre diagnostic à elle. Voilà !

**Modérateur : donc toi non plus ça te plairait pas qu'elle ...**

Georges : non pas du tout !

**Modérateur : qu'elle te fasse des conseils**

Georges : pas du tout !

**Modérateur : d'accord, c'est pas sa place. Ok, et pour toi ?**

Françoise : moi ça me

**Modérateur : est-ce qu'il y a déjà des choses qui t'ont dérangées, des questions que ... déplacées ?**

Françoise : non mais je connais des secrétaires médicales qui... qui sont pas vis-à-vis de moi mais je les connais autrement qui à mon avis doivent aller au-delà ! Je suis sûre, mais bon tu sais moi, on me dit ce qu'on veut, j'entends ce que je veux, je fais ce que je veux donc, moi si j'ai une secrétaire qui me dit (avec une petite voix fluette) « mais vous savez vous devriez faire ci et faire ça »

Nadège : oui oui

Françoise : je lui dis « ah oui pourquoi pas, c'est une bonne idée » et je le ferai pas donc elle peut me dire ce qu'elle veut je n'en ferai qu'à ma tête comme d'habitude. Donc moi ça ne me choque pas, je m'en fiche mais je comprends que ça choque des gens

**Modérateur : d'accord**

Françoise : mais moi ça passe par une oreille et ça ressort pas l'autre comme beaucoup de choses donc

**Modérateur : ok, et et, est-ce que quelqu'un a déjà eu quelque chose, enfin une raison pour aller consulter son médecin qui trop gênante à évoquer à la secrétaire ? Qui aurait voulu par exemple juste en parler au médecin et que la secrétaire soit pas au courant parce que ça, c'était gênant ? Est-ce que ça vous est déjà arrivé ? D'avoir des choses que vous avez pas envie de dire à la secrétaire, que vous avez juste envie de dire au médecin ?**

Françoise : Non

Georges : non

Françoise : non j'ai jamais eu de secrétaire qui usurpe leur identité, j'ai entendu des médecins rouspéter après leur secrétaire, ça oui, souvent

**Modérateur : d'accord**

Françoise : surtout les géné... pas trop les généralistes mais les, les spécialistes « ha quelle abrutie, elle a encore pas fait ça »

Nadège : discrète

**Modérateur : et tu disais qu'elle soit discrète c'est important**

Nadège : la discrétion, oui, c'est important, oui quand même ah oui, oui, oui

Georges : oui faut, mais de toute façon c'est professionnel

Laura : ah oui voilà, c'est ça, c'est ce que j'allais dire

Nadège : oui ben alors attends...

Laura : ça doit faire partie du truc, enfin c'est obligatoire, je veux dire

Françoise : oui

Laura : on est dans le se... elle est dans le secret professionnel

Nadège : bien sûr, bien sûr

Laura : avec son médecin

Françoise : ça paraît évident

Laura : tu me diras ça doit être marqué dans son contrat de travail je veux dire c'est logique quoi si elle va raconter à sa voisine qu'elle a vu, la voisine d'en face qu'elle a un abcès aux fesses et tout et voilà (rires)

**Modérateur : donc ce que tu lui dis c'est comme quand tu parles à ton médecin ?**

Nadège : oui

Laura : ah ouais ! Faut avoir confiance et elle se doit, elle, de, obligatoirement sinon ...

Françoise : normalement dans le secrétariat où que ce soit, t'es tenue au secret professionnel

Nadège : mais là encore pire

Laura : là encore plus parce que ça touche la personne humaine

**Modérateur : d'accord**

Laura : c'est quand même voilà, c'est

Georges : le secret médical, c'est le secret médical

Laura : voilà ! Tout à fait

Georges : alors, la question, la réponse au chirurgien, au praticien ou au docteur d'accord on serait pas étonné de la question même si c'est vraiment quelques fois des questions vraiment ultra-personnelles bon, mais que ce soit la secrétaire qui te pose cette question-là non ! Elle doit se tenir, je te dis aux renseignements à fournir au médecin !

**Modérateur : et est-ce que tu as un exemple, par exemple de choses que tu t'es dit « pourquoi elle me pose cette question ? C'est pas elle... » ?**

Georges : non, j'ai pas d'exemple ...

Marianne : j'ai pas de rapport tellement proches, enfin, bon elle sait que je suis asthmatique c'est tout parce que lui dis « j'ai besoin des médicaments » c'est à peu près tout, c'est tout, c'est pas

**Modérateur : d'accord**

Marianne : puis elle va pas le crier sur tous les toits

Georges: non j'ai pas d'exemple

**Modérateur : ok**

Nadège : c'est tellement leur quotidien toute façon d'avoir...

Françoise : oui

Laura : d'avoir des malades en permanence, toute sorte de malades

Marianne : bien sur

**Modérateur : bon très bien**

Odette : ce que tu dis par rapport aux médicaments, et aux dosages etcetera, ils ont essayé de mettre le DMP hein ?

Françoise : oui

Odette : le dossier médical personnalisé, c'était le but un peu

**Modérateur : c'est vrai**

Odette : mais ça marche pas, à O. pas du tout puis à B. très peu aussi (rires)

Georges : non mais maintenant comme tout est technique, je pense que la fiche de renseignements médicale c'est pas ...

Odette : mais justement le dossier médical c'est ça

Georges : (sur un ton énervé) j'ai eu la scarlatine quand j'avais 7 ans, j'ai eu la rougeole quand j'avais 9 ans bon !

(Brouhaha dans le groupe)

Georges : t'as une fiche médicale, j'ai eu une blessure, qui a eu telle conséquence, un suivi, pour qu'un médecin dise bon ce type-là a eu ... ce qu'il a en ce moment est-ce qu'il a pas ... ce serait pas une conséquence de, bon ! Mais après quand t'es soigné, bon y a l'ordonnance souvent, un médecin dit « votre médecin traitant vous a-t-il donné une ordonnance ? » « Oui je l'ai » je la prends à chaque fois. La dernière en date, pas celle de ... bon, alors il voit que tel médicament c'est du machin à 20 grammes, 30 grammes etcetera mais y les renseignements techniques, hein, par exemple la fluidité du sang, ce que je fais le matin, l'hypoglycémie, le taux, hein ? Alors là, la, je te dis, la glycémie, la créatinine ...

Odette : c'était le but du DMP

**Modérateur : la secrétaire va pas te... pourquoi la secrétaire te poserait ?**

Georges : (énervé) mais parce que le chirurgien me pose la question ? Je lui réponds

**Modérateur : mais on parle pas du chirurgien**

Georges : que j'en sais rien ! (très énervé)

**Modérateur : non mais**

Georges : si il a la fiche médicale de sa secrétaire, ben oui je lui pose pas la question moi-même

Odette : oui...

**Modérateur : ok bon, on va passer à notre dernière question et après je vais vous libérer. Donc, vous avez remarqué vous avez pas tous le même type de secrétariat, la plupart vous avez une secrétaire sur place, ou au téléphone donc ça c'est souvent ce qu'on appelle les télésecrétariats, elles sont pas sur place, elles sont ailleurs, elles gèrent plusieurs médecins, parfois c'est les mêmes médecins, parfois c'est les mêmes secrétaires, parfois c'est des secrétaires différentes. Y a aussi des gens qui ont pas de secrétaires, et puis aussi une des choses nouvelles qui sont en train de se mettre en place depuis quelques années, c'est les secrétariats sur internet, on va sur un site internet et on clique, je veux mon rendez-vous, disponible 17 heures, 18 heures, on clique et on prend son rendez-vous comme ça. Donc on va faire un tour encore et vous allez me dire qu'est-ce que vous, pour vous, quel est le type de secrétariat qui est le plus agréable et vous convient le mieux, est-ce que c'est une secrétaire sur place ? Est-ce que c'est d'avoir son médecin directement au téléphone ? Ou est-ce qu'une secrétaire téléphonique c'est mieux ? Ou sur internet ? Qu'est-ce qui vous ... si vous deviez choisir ?**

Laura : ben moi je pas trop pour l'histoire d'internet parce que, du coup qui gère les priorités, c'est en fait, celui qui va cliquer le premier sur le créneau disponible alors pourtant dans l'absolu je suis pour dans le sens ou voilà c'est, c'est simple, on fait tout maintenant comme ça ... je veux acheter quelque chose, je clique sur internet, je veux prendre un rendez-vous, je peux aussi cliquer sur un secrétariat virtuel, mais ... mais le problème c'est que voilà, si ... non, non, je suis contre en fait (rires), je suis contre, parce que, parce que c'est pas, c'est pas, c'est voilà... c'est, c'est c'est pas une personne physique qui va décider de l'urgence de la situation et de la priorité à donner à la personne qui demande un rendez-vous chez un médecin .

**Modérateur : donc t'as besoin du contact humain ?**

Laura : oui parce que au moins je pourrais expliquer pourquoi c'est urgent ou pourquoi c'est pas urgent en fonction des questions qu'elle va me poser et ... et voilà je pense que voilà c'est urgent j'ai besoin d'un rendez-vous rapidement si c'est pas urgent c'est pas grave. Mais si on laisse gérer ça, à... tout le monde peut gérer ses rendez-vous sur internet, ben à ce moment-là y a plus de place pour les urgences, et à ce moment-là on va tous à l'hôpital, c'est un peu le problème

**Modérateur : alors parfois y a des médecins qui ont les deux, qui ont un agenda sur internet et qui en plus on peut appeler une secrétaire qui, si elle juge que c'est urgent, elle rajoute**

Laura : pourquoi pas mais après c'est à chacun de savoir, à chaque personne de, de se dire « bon ben je prends sur internet parce que j'ai besoin d'un certificat médical donc je le prends dans 2 semaines ou alors j'ai pas envie de me casser la tête à attendre 2 semaines, j'ai besoin d'un certificat médical et y a une place aujourd'hui à 13h30, je la prends toute suite »

**Modérateur : d'accord**

Laura : le problème c'est que ... voilà si la personne est raisonnable, peut-être que elle va prendre le temps, si elle l'est pas ou si elle est pressée ou elle a pas le temps ou non je suis pas pour en fait (rires) je suis vraiment pas pour

**Modérateur : c'est mieux quelqu'un**

Laura : quelqu'un qui gère les priorités

**Modérateur : d'accord, et quelqu'un ? Toujours la même personne ?**

Laura : ah ben si c'est toujours la même personne c'est mieux parce qu'elle connaît le patient, elle sait, elle peut savoir quel est son problème, si c'est des maladies qui sont, des gens qui ont des cancers des choses comme ça, ça peut... c'est quand même pas plus mal quoi c'est toujours la même qui répond, elle sait qui vous êtes, voilà, elle peut adapter ... elle peut dire « à ben si c'est pour ça peut-être que je peux vous diriger sur un autre médecin du même cabinet » enfin ou pas du tout si c'est madame qui appelle, elle sait qu'elle aime pas donc voilà... enfin je veux dire, elle s'adapte, elle a une connaissance du patient ... qui fait que voilà elle est plus à même d'orienter et de mettre en place le rendez-vous qui va le mieux convenir et au patient et à l'organisation de son médecin qui travaille dans le cabinet etcetera, donc c'est bien, mais après voilà les jeunes qui débutent dans le métier il faut aussi le temps qu'elles apprennent à connaître tout le monde donc c'est pas forcément simple, mais c'est mieux, ouais c'est mieux, ben c'est comme son médecin, on préfère garder son médecin toute sa vie plutôt que d'avoir à changer de médecin tous les 5 ans. C'est quand même beaucoup plus simple que d'avoir à répéter, recommencer, raconter toute l'histoire, c'est quand même beaucoup plus simple. Donc si la secrétaire elle est là aussi ... depuis, depuis longtemps c'est beaucoup plus agréable pour ... pour le patient, c'est rassurant, voilà on n'a pas à se répéter

elle nous connaît, elle sait quelles sont nos attentes si on veut bien changer de médecin ou pas. Elle sait, non mais c'est sûr c'est, c'est quand même, c'est un peu le bras droit du médecin, quoi, on lui fait confiance on, on, c'est pas n'importe qui non plus la secrétaire médicale, c'est pas, c'est pas, moi je sais pas c'est pas la caissière d'Intermarché, on s'en fout, la caissière d'Intermarché ... C'est pas intéressant mais là c'est quand même quelqu'un qui vous connaît, qui vous connaît, qui travaille avec le médecin c'est pas, voilà, c'est notre santé quoi, c'est ça n'a rien à voir, ouais je pense que c'est mieux

**Modérateur : et alors pour toi, le meilleur secrétariat ?**

Odette : moi je dirai ça dépend si c'est un généraliste ou un ...

**Modérateur : pour un généraliste ?**

Odette : pour un généraliste je trouve que c'est important quand même, soit d'avoir accès directement au médecin, soit qu'elle ait une secrétaire

**Modérateur : pour prendre les rendez-vous ?**

Odette : ou alors pouvoir prendre rendez-vous quand c'est pas urgent

**Modérateur : quand c'est pas urgent ça te dérangerait pas sur internet ?**

Odette : pas du tout

**Modérateur : d'accord, mais par contre quand c'est urgent t'as besoin de parler à quelqu'un.**

Odette : ben oui

**Modérateur : d'accord**

Odette : ben pour lui dire quoi, parce que sur internet, on, on j'ai déjà fait pour des spécialistes on choisit le planning quoi, sur le planning c'est tout, y a pas de... y a pas de possibilité de mettre aucun commentaire

**Modérateur : et est-ce qu'il y a des, des avantages pour toi à choisir sur internet ?**

Odette : moi j'aime bien internet (éclate de rire)

**Modérateur : d'accord**

Odette : d'accord, et je préfère ça que téléphoner

**Modérateur : d'accord**

Odette : mais y a pas de possibilité de commentaire

**Modérateur : ok**

Odette : donc ... si y avait possibilité de mettre des commentaires, ça ne me gênerait pas

**Modérateur : d'accord ok, très bien**

Odette : dans la mesure où c'est consulté régulièrement bien sûr

**Modérateur : évidemment. Et pour toi qu'est ce qui est le mieux ?**

Marianne : ben moi le problème de mon généraliste est très, très spécifique donc pour l'instant donc

**Modérateur : mais si c'est dans l'absolu, qu'est-ce que tu préfères ?**

Marianne : mais, mais, l'ophtalmo vient justement de se mettre sur internet, mais moi quand j'y suis allé la dernière fois, il l'a dit, c'est affiché et j'ai posé la question, j'ai dit « mais si je dois venir ? » il m'a dit « mais la secrétaire est toujours là à votre disposition »

**Modérateur : d'accord**

Marianne : donc en fait y a pas de problème si c'est pour avoir un rendez-vous à renouveler tes lunettes bon bah c'est pas un problème, tu fais sur internet et si c'est vraiment tu as un problème, que d'un coup tu vois pas, ben tu téléphones à la secrétaire, il m'a dit « elle sera toujours là, mais ça nous donne la possibilité de travailler, de faire tout l'administratif » et moi comme ça j'ai pas de problème

**Modérateur : d'accord, et ... et**

Marianne : et je trouve que pour le généraliste c'est très bien

**Modérateur : pour le généraliste c'est bien aussi, ce système ça te ...**

Marianne : si c'est juste ... bon moi j'y vais tous les 3 mois quoi, pour

**Modérateur : pour les renouvellements d'ordonnance par exemple**

Marianne : pour les renouvellements ça serait pas un problème, mais si j'ai quelque chose, je préfère mais elle le fait déjà en fait parce que ... j'ai son téléphone

**Modérateur : d'accord, ok. Et pour toi ?**

Nadège : ben moi j'aime bien le contact avec la secrétaire particulière du ...

**Modérateur : qui est sur place ?**

Nadège : qui est sur place, oui. C'est franchement, pareil elle connaît les dossiers, elle connaît les gens, elle connaît ... c'est pas une sécurité c'est un, je sais pas comment le dire ... un oui peut être une sécurité aussi ... tu l'appelles, tu sais qu'elle va te donner un rendez-vous, voilà

**Modérateur : d'accord, ok**

Nadège : c'est, c'est ... on est pris en compte oui, et l'ordi ... oui l'ordi si c'est un renouvellement bon ben ça me dérange pas d'aller prendre un rendez-vous sur l'ordi si c'est pas urgent mais si c'est pour demain ou ce soir ... j'aime autant avoir la secrétaire

**Modérateur : bien sûr, et pout toi alors pour ton médecin généraliste?**

Georges : alors, ho ben pour n'importe quoi, ni internet, ni robot !! (rires du groupe) le contact humain point final ! Parce que ...

**Modérateur : ouais alors du coup qu'est-ce que tu préfères parce que y a le ...**

Georges : ben soit un médecin qui n'a pas de secrétaire et qui se rend suffisamment disponible pour prendre ses communications

**Modérateur : d'accord**

Georges : bon ça c'est son affaire, soit sa secrétaire particulière qui te reçoit et te donne le renseignement que tu demandes point final voilà.

**Modérateur : d'accord**

Georges : si c'est, on te donne, on t'envoie par internet, la disponibilité d'un urologue et puis que tu remplis des cases en disant « ben voilà je prends moi-même mon rendez-vous au 15 juillet à 17h30 », tu deviens un anonyme quand tu arrives et t'es un anonyme quand t'as pris un rendez-vous (sur un ton agacé), puis alors au point de vue suppression d'emploi c'est, c'est le comble alors là !! Non non, alors moi je suis net, pas d'internet, pas de robot !!

**Modérateur : d'accord**

Laura : puis on peut pas poser de questions si on est sur internet

Odette : oui c'est le problème

**Modérateur : et pour toi ?**

Françoise : je sais pas ... internet ça me gêne pas, je fais beaucoup de choses par internet mais ... non je pense qu'une secrétaire c'est quand même agréable, ne serait-ce que pour avoir un lien, je te dis, comme je te disais quand t'arrives là tu connais personne, tu vois rien... Là t'arrives peut-être tu prends un rendez-vous par internet tu sais pas la tête du médecin ...Voilà, tu vois pas si ... (mots incompréhensibles), t'arrives y a personne, donc t'arrive dans un machin, un hall de gare quoi ... enfin un petit hall de gare (rires) mais bon tu sais pas si, si on t'attend si on t'attends pas. Quand y a le secrétariat est important parce que tu es une personne

Nadège : voilà

Françoise : t'es une personne

Laura : malade !

Françoise : t'es un malade

Laura : ben ouais, ben non, mais c'est vrai

Françoise : t'es quelqu'un qui arrive

Georges : un patient

Laura : on va pas rajouter encore de l'angoisse en plus à celle d'être derrière son ordinateur

Françoise : et puis ... ça génère quand même beaucoup de stress

Georges : quand tu prends un train, t'es un usager

Laura : oui

Georges : mais quand tu vas chez le médecin, t'es un patient

Laura : un patient, voilà tout à fait

**Modérateur : d'accord**

Laura : la différence

**Modérateur : donc, le côté humain reste quand même le plus important ?**

Nadège : ah oui bien sûr à chaque fois

**Modérateur : et les connaissances de la secrétaire sur les patients**

Laura : c'est un plus

Nadège : un plus, absolument

Odette : mais quand on change de médecin, comme je fais, on se rend compte que les .. le nouveau médecin et la nouvelle secrétaire a une autre approche et ça peut être pas mal

Laura : ha mais oui

Nadège : mais c'est certain, mais c'est certain

Laura : ha mais oui

Nadège : moi j'étais en vacances j'ai vu quelqu'un d'autre, alors sans secrétariat...

Odette : alors pour finir...

Nadège : pareil on arrive, tu rentres dans une salle d'attente, y a personne alors tu regardes, tu regardes, y a pas d'autres patients, t'entends pas un bruit, tu te dis « y a quelqu'un ou y a personne »

Françoise : ça c'est stressant, ça ...

Nadège : mais je me dis y a personne, y a personne c'est pas possible, Jean il me dit « mais y a personne ? » au bout d'un moment on entend qu'elle arrive, « entrez ! », elle nous connaissait pas, on était en vacances, puis alors une froideur ... alors là ...

Georges : « vous êtes qui ? » (Sur un ton froid)

Laura : un touriste !!! (En riant)

Nadège : (quelques mots incompréhensibles)

**Modérateur : ok, est-ce que quelqu'un veut rajouter quelque chose sur les secrétaires ?**

Marianne : ben peut-être moi j'étais chez, j'ai un cabinet où je vais chez le gastro, c'est vrai que j'y vais aussi, c'est au P., et c'est un cabinet où il y a beaucoup de médecins voilà même

un généraliste et tu arrives ça fait comme... tu es au milieu des ... les cabinets sont au premier et y a beaucoup de magasins, et c'est juste tu as un petit truc où elle est, elle est en bas, juste en bas de l'ascenseur, juste devant l'ascenseur, alors elle a un joli petit truc et elle te reçoit, c'est elle qui prend les rendez-vous par téléphone, hein ? Que par téléphone et tu demandes tel médecin et ça arrive chez elle, c'est elle qui se débrouille, tu fais pas le 3, 4, 5 ... Et elle, elle prévient, elle regarde si c'est bien ton ...elle est aimable, elle te reçoit et elle dit, je trouve que c'est un des mieux... et elle te reçoit et bon « ben vous allez chez le Dr Machin » elle sait pas pourquoi hein ... et elle dit « bien écoutez, bonjour » elle est aimable et elle dit « je préviens le médecin de votre arrivée, vous montez c'est à gauche », enfin elle t'explique, tu montes, et tu attends, c'est un grand, une grande salle d'attente avec les noms des médecins comme ça, et puis lui sort de son cabinet et il vient te chercher, et il te voit tout de suite, quelque fois y a 2 ou 3 personnes mais je trouve que ça c'est un bon...

**Modérateur : compromis ?**

Marianne : compromis

**Modérateur : d'accord ok**

Marianne : voilà, y a que un méd... , que une secrétaire pour tout le monde

Georges : oui mais enfin

Marianne : elle connaît personne en fait mais elle sait

Georges : ça fait penser un peu aux hôpitaux, ou à la préfecture où t'arrives

Marianne : un peu ...

Georges : après il faut .... Tu tires un numéro pour savoir ton ordre, après tu vas attendre dans une salle

Françoise : oh ben non

Marianne : ah non, non, non pas du tout ! Tu tires rien du tout, y a pas 36 000 personnes

Laura : c'est une secrétaire d'accueil ce n'est plus une secrétaire médicale

Marianne : c'est juste l'accueil, je sais

Laura : c'est une secrétaire d'accueil ce n'est plus une secrétaire médicale

Marianne : non, non parce quand on y arrive la première fois, elle demande la carte sécu, c'est elle qui fait tout le truc, lui il fait rien, et on paye au médecin par contre, voilà mais c'est elle qui, qui a tout préparé déjà à l'avance, parce qu'au téléphone elle demande le nom, le numéro de sécu, la raison pour laquelle on vient mais, quel médecin vous voulez voilà c'est surtout ça quoi

**Modérateur : d'accord ok**

Marianne : pour que les gens s'orientent bien, parfois on peut se tromper aussi

**Modérateur : bien sûr**

Marianne : c'est pas toujours évident si t'es envoyé par un docteur, si c'est un docteur bon ben c'est plus simple mais, il te dit d'aller chez quelqu'un, il se trompe pas

**Modérateur : quelqu'un veut rajouter quelque chose ?**

(Silence)

**Modérateur : bon ben en tous cas merci beaucoup d'avoir pris un peu de votre temps pour répondre à mes questions.**

## Retranscription focus group du 23 juin 2017 (Annexe 4)

Modérateur : Erika TOURNIER Observateur : Dr Pigache Christophe

Louis : Louis a parlé, a quand le secrétariat déporté à Ouagadougou ?

**Modérateur : et ben justement Louis, raconte-moi comment ça se passe, quand tu, de temps en temps, tu appelles la secrétaire de ton médecin ?**

Louis : c'est ma femme qui me dit « faut absolument prendre rendez-vous chez le médecin » (rire) « tu peux appeler ? », « non, non je n'aime pas téléphoner donc c'est à toi d'appeler », donc j'appelle le, je compose le numéro qu'elle me donne, parce que je ne le connais pas et je demande s'il est possible de prendre rendez-vous, euh.. sur une période donnée pour un enfant et puis je donne la raison, la pathologie de l'enfant, si on peut parler de pathologie, sur la raison de la demande de visite auprès du médecin, et puis, et puis c'est tout

**Modérateur : d'accord et ça se passe bien, ça se passe mal généralement quand tu as la secrétaire au téléphone ou ...**

Louis : généralement non, ça se passe très bien, c'est-à-dire que je subis, enfin on s'adapte, c'est plutôt que nous on est plutôt conciliants, c'est-à-dire qu'on va s'adapter à l'horaire qu'on va nous fixer c'est-à-dire que moi j'ai la possibilité de, d'avoir des horaires flexibles, de prendre éventuellement des heures dans la journée pour emmener l'enfant et donc l'horaire qui me sera fixé, et ben je vais l'accepter et m'organiser en conséquence

**Modérateur : d'accord donc globalement, pour toi quand tu appelles la secrétaire ça se passe bien**

Louis : ouais, mais je l'appelle pas souvent

**Modérateur : ok, d'accord, bon. Et Armand, toi tu as des expériences particulières ? Ça se passe comment toi ?**

Armand : ça se passe bien, pour prendre un rendez-vous ça dure 3 minutes, (propos incompréhensibles), avec moi ça dure 3 minutes

**Modérateur : d'accord**

Armand : en règle générale c'est pour un rendez-vous le samedi matin et puis voilà, elle me demande pour quel motif, pour quelle pathologie, puis c'est tout

**Modérateur : d'accord**

Armand : 3 minutes

**Modérateur : donc, jamais de soucis, ça s'est toujours très bien passé ?**

Armand : en fait le médecin, ça fait 2 ans et demi, que je suis en région lyonnaise, mon médecin que je vais voir c'est le premier que je vais voir, c'est le premier que je suis allé voir suite un accident de la route, un an, quasiment un an quand je suis arrivé

**Modérateur : d'accord**

Armand : en fait j'ai dû aller le voir depuis, hormis l'accident de la route ou les suites, deux fois, c'est tout

**Modérateur : ok, donc une bonne expérience**

Armand : après je sais pas si on peut appeler ça une expérience, c'est tellement rapide, c'est tellement vite fait, ça dure si peu de temps

**Modérateur : et dans les précédents, c'était pareil ? Vu que tu as changé de médecin**

Armand : avant je venais de M., donc à la fin lui, il faisait appel à une dame qui avait monté sa société, et qui prenait les rendez-vous pour plusieurs médecins

**Modérateur : d'accord**

Armand : donc elle travaillait à domicile, à son domicile, mais c'est pareil ça durait 2, 3 minutes

**Modérateur : ok, d'accord**

Armand : c'est tout

**Modérateur : très bien. Et bien je vais demander à Sylvie alors du coup ? Est-ce que, est-ce que tu as des ... y a pas de soucis, on a le temps**

Louis : Cyril vas-y tu prends rendez-vous chez le médecin ?

**Cyril : justement c'est Sylvie qui prend rendez-vous, moi jamais**

Louis : alors le temps que Sylvie ne parle, c'est Louis qui parle, je me suis rendu-compte que la dernière prise de rendez-vous chez le médecin c'est pas moi qui l'ai faite, c'est ma femme, et elle m'a dit « ben oui je vais pouvoir me connecter sur internet » et ça je ne l'ai jamais fait encore. Donc je sais qu'a priori on n'a plus besoin d'appeler le médecin par téléphone

**Modérateur : d'accord**

Louis : mais on le fait par internet, maintenant pour avoir plus d'informations, il faut s'adresser à ma femme parce que j'en sais pas plus

**Modérateur : on t'écoute Sylvie**

Sylvie : du coup, alors oui moi quand j'ai besoin d'un rendez-vous, globalement majoritairement pour les enfants

**Modérateur : oui**

Sylvie : en général, alors je sais pas si on parle du présent ou de l'avant parce que

**Modérateur : n'importe quand, toute ta vie, tout ce que tu veux**

Sylvie : y a eu plusieurs fonctionnements, justement le secrétariat a changé, donc à une époque il y avait une dame

**Modérateur : d'accord**

Sylvie : qui était...

**Modérateur : au cabinet ?**

Sylvie : oui qui faisait le secrétariat

**Modérateur : d'accord**

Sylvie: et qui était là, du matin, qui était là toute la journée, donc cette dame elle était très à l'écoute, alors après fallait arriver à la joindre parce que du coup je pense qu'elle avait beaucoup d'appels et cetera, mais quand on arrivait à lui parler, alors c'était un peu compliqué fallait faire passer le barrage quand même de cette dame. Parce qu'elle voulait faire un premier diagnostic pour évaluer l'urgence et voilà ...

**Modérateur : d'accord**

Sylvie : donc mais bon, non mais oui

Cyril : oui c'est ça

Sylvie : oui c'est ça, donc du coup j'avais tendance, je reconnais à dramatiser un petit peu peut-être la situation, enfin parce que pour les enfants voilà, pour essayer d'avoir un rendez-vous assez rapidement. Donc ça c'était avant, elle a été remplacée, elle est partie. Maintenant, y a quelqu'un que le matin, il me semble et du coup, ce qui est compliqué c'est de... alors moi j'ai pas des disponibilités infinies, c'est d'arriver à pouvoir avoir un rendez-vous rapidement, parce qu'en général c'est pour des trucs un peu urgents, enfin là je pense à la dernière fois où j'en ai eu besoin, donc globalement il me fallait une ordonnance pour le soir même, donc c'est mon mari qui a pu aller chercher l'ordonnance et qui a pu esquiver le rendez-vous que j'arrivais pas à caser dans mon agenda de la journée.

**Modérateur : d'accord, donc c'est plutôt, donc y a deux choses, déjà la secrétaire qui t'empêchait d'avoir ton rendez-vous**

Sylvie : ça c'était avant

**Modérateur : parce qu'elle, elle voulait**

Sylvie : ben parce qu'elle faisait un pré-diagnostic par téléphone

**Modérateur : ouais**

Sylvie : pour évaluer l'urgence de la demande de la personne en fait

**Modérateur : d'accord**

Sylvie : avant de caler un rendez-vous pour un enfant, parce que moi j'ai plus de pédiatre depuis longtemps

**Modérateur : donc c'était une difficulté pour toi**

Sylvie : non c'était pas une difficulté

**Modérateur : d'avoir rendez-vous parce qu'elle était ...**

Sylvie : fallait en rajouter un peu parce que, parce que je voulais avoir un rendez-vous. Ouais, et en fait concrètement, ils ont tellement de demandes qu'ils ont du mal à donner des rendez-vous dans l'urgence.

**Modérateur : d'accord**

Louis : là je suis peu d'accord, c'est quand on écoute un petit peu les prises de rendez-vous, on voit qu'un médecin c'est un petit peu comme une entreprise privée, il a son planning qui est rempli on va dire, une semaine voire presque 2 semaines à l'avance.

**Modérateur : c'est vrai**

Louis : je, j'ai découvert ça, je sais plus à quelle occasion, mais effectivement moi j'avais gardé à l'esprit que pour moi le médecin, c'est que j'allais le voir uniquement quand j'étais malade, donc effectivement quand je suis malade, donc je peux pas attendre (rires), alors que ben effectivement y a toute une routine peut-être qui s'installe et effectivement on se voit avoir des médecins qui gèrent aussi bien eux même leur agenda, que le secrétariat et découvrir que finalement un médecin, si on a pas d'urgence c'est reporté à 2 voire peut-être même 3 semaines. Donc effectivement, ça peut paraître bloquant. Donc après en fonction de l'urgence, moi je sais que j'ai jamais forcément eu besoin à insister particulièrement.

**Modérateur : d'accord**

Louis : mais effectivement c'est une observation des, on va dire une évolution de ces 10 ou 15 dernières années, enfin c'est un sentiment personnel

**Modérateur : ça après sur la durée, je peux pas donner mon avis, mais...**

**Observateur : je crois non**

Louis : tu crois non quoi ?

**Observateur : je crois non**

Louis : il manque le complément

**Observateur : je crois que non ça s'est pas aggravé ni amélioré**

(Brouhaha incompréhensible)

**Modérateur : est-ce que Cyril tu as quelque chose à rajouter sur les prises de rendez-vous ?**

Cyril : euh oui donc, je vais avoir un peu de mal parce que c'est ma femme qui prend les rendez-vous, même les miens

Sylvie : même les tiens en fait

Cyril : même les miens, sinon je vais jamais voir le médecin, euh... non j'ai eu 2, 3 cas effectivement où je rejoins Louis, une fois où j'ai voulu prendre un rendez-vous programmé, parce que bon, l'avantage quand même qu'on peut reconnaître, encore de la médecine généraliste c'est qu'il s'organise pour avoir des demi-journées sans rendez-vous, on peut débarquer, entre guillemets avec des salles d'attente pas possibles, si y a des journées

Sylvie : à part entre midi et deux

Cyril : y a des, y a quand même des périodes où on peut venir sans rendez-vous, avec des files d'attente pas possible, alors là on peut rester une heure, une heure et demi, 2 heures, enfin voilà et des rendez-vous et des demi-journées qui sont réservées pour les rendez-vous, et là effectivement, les périodes réservées sur rendez-vous, on s'aperçoit qu'ils sont pleins sur 2 et 3 semaines. Enfin je veux dire voilà quoi, donc

**Modérateur : d'accord**

Cyril : c'est ça, bon, c'est vrai que les urgences, si la seule chose qu'on s'aperçoit, enfin moi j'ai plus un rapport par rapport à ce que j'ai connu quand j'étais enfant, on s'aperçoit quand même que les médecins, que moi j'ai connu avant j'étais en ville, le médecin généraliste se déplaçait la nuit, quand on avait besoin de ... ils se déplaçaient la nuit, ce qu'ils ne font plus maintenant, nous sur nos communes dès que ça passe le samedi après-midi c'est les urgences des hôpitaux de L., enfin y a les hôpitaux maintenant à B. pour les enfants, ça c'est ce qu'on, c'est surtout ce qu'on a, c'est tous les problèmes qui sont dehors des heures normales de la journée, maintenant c'est les urgences.

**Modérateur : donc, le problème c'est surtout quand tu contactes la secrétaire d'avoir un rendez-vous rapidement**

Cyril : oui, alors c'est le rendez-vous rapidement, bon comme on dit faut faire du forcing, toujours du forcing, maintenant aujourd'hui, si on veut un rendez-vous c'est du forcing, donc effectivement exagérer un peu la situation malheureusement

**Modérateur : d'accord**

Cyril : euh...

Sylvie : en même temps tu présupposes que tu passeras pas le weekend

Cyril : en sachant que, voilà par exemple c'est des otites, des machins, on ... de plus en plus on fait, on fait, on soigne nos enfants tous seuls, parce que si c'est de la fièvre du doliprane, on va l'acheter en pharmacie, on va l'acheter directement à la pharmacie, on attend une semaine, c'est des choses qu'on faisait pas avant en fait

**Modérateur : à cause de la difficulté d'avoir un rendez-vous ?**

Cyril : exactement, alors que maintenant, si l'enfant a de la fièvre on va donner directement du doliprane, nous même, du maxilase quand il a mal à la gorge, tout ça sans passer par la case médecin, voilà on fait de plus en plus d'automédication, c'est une réalité en fait

**Modérateur : d'accord**

Cyril : on achète nous-même nos médicaments, non mais je préfère placer ça la dedans

**Observateur : très, très bien**

Cyril : parce que c'est vrai que c'est quelque chose qu'on faisait pas y a une dizaine d'années

**Modérateur : d'accord, Corine, tu as une expérience à raconter avec une secrétaire médicale ?**

Corine : euh... ben

**Modérateur : quand tu prends tes rendez-vous, est-ce que ça se passe bien ?**

Corine : je rejoins Cyril et Sylvie quand j'appelle c'est pour les enfants donc je constate une évolution, ça fait peut-être 20 ans que je vais chez le même médecin, avant c'était lui qui répondait au téléphone et qui prenait les rendez-vous.

**Modérateur : le médecin ?**

Corine : le médecin, après très vite ça a été un secrétariat qui est pas pour le coup au cabinet

**Modérateur : d'accord**

Corine : et euh... on pouvait toujours appeler le secrétariat pendant les heures d'ouverture du secrétariat sur une plage assez longue, prendre rendez-vous et si... on avait toujours le numéro du cabinet où on pouvait laisser un message quand il était en consultation, et ben c'est

vraiment qu'un jour mon petit il avait de la fièvre, y avait rien qui faisait baisser la fièvre, il avait toujours autant de fièvre, j'étais un peu en panique donc j'ai laissé un message, il m'a rappelée et à 7 heures et demi, 8 heures j'étais à son cabinet, et voilà, maintenant ça c'est plus possible et donc c'est soit il faut appeler tout de suite à 8 heures le matin à l'ouverture du secrétariat donc quand l'enfant est malade pour avoir un rendez-vous dans la journée. C'est quand même rare qu'on arrive pas à avoir un rendez-vous. Je pense qu'il y a une réserve, enfin ils sont 2 maintenant, qu'ils réservent des places pour les urgences, on appelle tout de suite le matin, on a des chances d'être pris dans la journée, voilà. Sinon, la secrétaire, elle demande « c'est pour quoi ? », « ben je sais pas il a de la fièvre ! » (Rires du groupe) Donc voilà, je crois que ça m'est arrivé une seule fois de pas avoir de rendez-vous, j'ai laissé courir ...

Louis : de ne pas avoir de rendez-vous dans la journée (insistant sur le « dans la journée ») , c'est Louis qui parle

Corine : dans la journée oui mais enfin quand c'est un vendredi après, le weekend c'est mort

Louis : oui ça c'est sur

Corine : donc... ben voilà automédication, pharmacie, « ben (mots incompréhensibles), je sais pas ce qu'il a, grognon, pas bien » c'est système D en fait

**Modérateur : d'accord**

Louis : système D toujours sur des choses qu'on a déjà éprouvées, on va dire sur les enfants

Corine : oui, après nous nos enfants ils ont la spécialité d'être malades le vendredi

Sylvie : oui

Cyril : c'est bizarre

Sylvie : c'est bizarre parce que c'est toujours pareil

Cyril : c'est toujours le weekend (rires du groupe), on sait pas pourquoi

Sylvie : tu sais que si t'as pas un rendez-vous le vendredi tu vas pas dormir du weekend et que eux non plus, et qu'ils vont pas être bien

Armand : c'est Armand qui parle, faut peut-être prendre un rendez-vous en préventif dès le mercredi (rires)

Corine : ouais...

**Modérateur : toutes les semaines, c'est compliqué**

Corine : toutes les semaines ouais, faut être dispo après, et donc voilà, on se débrouille, ça attendra lundi... et puis en général lundi, ben ça va mieux (rires). Donc voilà, c'est vrai qu'en général la secrétaire, quand on lui dit qu'il s'agit d'un enfant qui a de la fièvre, euh... on n'a pas trop besoin d'en dire plus, après ça dépend de l'âge de l'enfant, Guillaume qui a 13 ans, si je lui dis qu'il a juste de la fièvre, elle va pas forcément donner un rendez-vous dans la journée mais ouais elle filtre, elle filtre les urgences. Après ben quand y a pas d'urgence, ben voilà je prends rendez-vous c'est tout

**Modérateur : donc t'as parfois des difficultés quand c'est urgent**

Corine : ouais

**Modérateur : que y a pas trop de place**

Corine : ouais

**Modérateur : c'est compliqué parfois d'obtenir ce que tu veux de la secrétaire**

Corine acquiesce

**Modérateur : d'accord**

Corine : et maintenant, je prends mes rendez-vous sur internet !

**Modérateur : d'accord**

Corine : mon rendezvous.com ! (rires) Ça c'est bien, ben par exemple pour un rappel de vaccins, je sais qu'il fallait que je le fasse à telle date, là c'est vachement pratique au lieu d'appeler la secrétaire

**Modérateur : d'accord, ok**

Corine : voilà

**Modérateur : très bien. Louis, qu'est-ce que à ton avis, le rôle de la secrétaire c'est quoi, qu'est-ce que t'attends de sa part en fait ?**

Louis : une secrétaire qui prend des rendez-vous ?

**Modérateur : une secrétaire qui prend des rendez-vous**

Louis : une secrétaire, là on est toujours dans la prise de rendez-vous ?

**Modérateur : la secrétaire qui prendrait des rendez-vous ou que tu aurais au téléphone, ou que tu verrais au cabinet, qu'est-ce que t'attends d'elle qu'est-ce que tu peux lui demander ? Qu'est-ce que ...**

Louis : en tant que patient ?

**Modérateur : quel est son rôle pour toi ?**

Louis : à ce jour, je n'ai jamais rencontré de secrétaire

**Modérateur : d'accord**

Louis : donc je n'ai jamais eu ce besoin exprimé (rires) oui non j'ai toujours eu le médecin qui m'a reçu directement sans passer via une secrétaire donc j'ai pas eu ce souci-là. Ça c'est immédiat, maintenant quand on est allé voir des spécialistes, je remonte, je remonte, je réfléchis où j'aurai pu croiser une secrétaire effectivement, c'est principalement les spécialistes qui ont des secrétaires, on va dire qui ont des secrétaires attirées. Je sais qu'on est allé voir des secrétaires pour Guillaume et Antoine, ça devait être Guillaume à l'époque et effectivement y avait une secrétaire qui faisait le filtre et qui faisait une pré-préparation des dossiers, qui regardait si on avait l'intégralité des documents entre guillemets, si on avait les radios, de manière si le médecin ou le spécialiste puisse être le plus efficace possible au moment de la consultation. Mais vis-à-vis de cette personne-là moi je n'attendais rien du tout.

**Modérateur : voilà**

Louis : éventuellement se faire accueillir, voilà, parce que y a toujours cette notion d'accueil, on arrive dans une zone où on a des enfants malades où on est un petit peu perdu ou autre chose, c'est jamais quelqu'un qui va venir me rassurer mais qui va être bienveillant, qui va me dire, ben voilà ... qui va essayer de faire une préparation psychologique peut-être du parent vis-à-vis du médecin, là c'est ce que j'imagine, parce qu'effectivement moi la secrétaire que je voyais dans le cabinet de spécialiste, ben c'est « vous avez rendez-vous avec un tel ? » « Oui » « ben d'accord, c'est à quelle heure ? D'accord, bon c'est à l'étage donc vous montez à l'étage », donc je monte à l'étage

**Modérateur : d'accord**

Louis : bon « est-ce que vous avez vos papiers ? », bon ben je donne mon papier, « bon ben c'est bien » ben voilà. (Rires) Donc après j'ai jamais eu de besoin particulier sur la secrétaire

**Modérateur : est-ce que ce mode de secrétariat, quelqu'un qui t'accueille, tu y trouverais un intérêt si ton médecin généraliste avait ce système là comme secrétariat ?**

Louis : c'est comme tous les besoins, au début quand il n'y en a pas ben y en a pas besoin puis on peut le créer sans que ... à ce jour, peut-être que ça viendra au fil de la discussion, est-ce que je pourrai, est-ce que j'estime la présence d'une secrétaire nécessaire, pour moi les visites que je fais personnellement non, j'en ai jamais éprouvé le besoin, pour les enfants ... plutôt , je ... je vais dire une autre chose, je ne sais pas quelle est la... quelle est l'utilité d'une secrétaire pour un médecin, voilà

**Modérateur : tu sais pas ?**

Louis : non, je vais le dire comme ça parce que je vois souvent un médecin qui prend des notes ou autre mais à l'arrivée je sais pas en quoi la secrétaire peut être utile au médecin, alors je sais pas si c'est moi qui peut plus parler, qu'un médecin. Parce que moi l'intérêt c'est de voir le médecin, c'est pas de voir la secrétaire, c'est d'avoir un diagnostic

**Modérateur : bien sûr**

Louis : voilà, donc à l'arrivée, si la secrétaire connaît le médecin, c'est très bien, moi en tant que patient, au pire ça peut être un accueil, et là je parle aussi parce qu'on a des secrétaires au travail. Les secrétaires au travail, et je me base, on est sur une notion de service, sur une notion de service, c'est la première barrière vis-à-vis du client et je me dis ben finalement si t'as un accueil pourri ben forcément, t'auras pas tendance à vouloir revenir. Même si chez le médecin, je sais pas si on doit parler de système de consommation et vouloir revenir chez le médecin absolument (rires). Mais effectivement c'est toujours agréable d'avoir un bon accueil plutôt qu'un mauvais accueil.

**Modérateur : d'accord**

(Chuchotements incompréhensibles de Cyril)

Louis : ah oui pardon...

**Modérateur : et donc là on a discuté d'une éventuelle secrétaire sur place**

**Observateur : quelqu'un peut répondre à Louis ?**

Cyril : par contre t'as pas dit ton prénom

Louis : ah oui j'ai pas dit que c'était Louis, mais elle m'a dit Louis

Sylvie : Sylvie, moi je veux bien réagir, moi je trouve que la présence physique d'une secrétaire c'est important, alors pas forcément dans l'accueil quand tu arrives chez le médecin, mais dans l'approche téléphonique, d'avoir quelqu'un, à l'autre bout, un interlocuteur qui te réponde. Je pense que c'est différent, en tous cas pour moi c'est bien différent que de tomber sur une boîte vocale ou d'aller mettre ça sur internet, ça m'exaspère. Voilà.

**Modérateur : tu veux pouvoir expliquer ton problème à quelqu'un**

Sylvie : oui, et puis de négocier avec elle un rendez-vous pas avec une machine qui vous dit ben...

**Modérateur : d'accord**

Corine : ben si moi je trouve que le, c'est Corine qui parle

**Modérateur : Merci**

Corine : l'accueil, moi je trouve que l'accueil physique c'est important, que, qu'il y ait quelqu'un qui accueille quand on prend rendez-vous chez le médecin, c'est qu'à priori on est malade, donc quand t'es malade, tu peux te sentir un peu vulnérable, te sentir accueilli quand tu rentres c'est quand même plus sympa que de rentrer, t'ouvres la porte, tu sonnes, tu rentres, bon c'est où la salle d'attente ? C'est au bout du couloir ... ok. Ben c'est toujours sympa d'être accueillie par quelqu'un quoi. Qu'est-ce que tu disais d'autre ? Attend je voulais rajouter quelque chose...

Louis : non mais je parlai de l'accueil, l'accueil effectivement, au premier abord, mais moi quand je vais voir le médecin c'est pas forcément pour être accueilli, mais avoir un bonjour c'est pour avoir un diagnostic

Corine : ah oui par contre moi, si y a une secrétaire qui est aimable comme une porte de taule que ce soit au téléphone ou physiquement, le médecin moi j'y retourne pas, même si c'est un bon médecin

**Modérateur : bon finalement la secrétaire elle est importante**

Corine : ah oui pour moi elle est importante

Sylvie : ah oui, oui enfin si je trouve qu'elle est importante

Cyril : c'est ce que disait Louis là où il avait raison, finalement le secrétariat c'est pareil dans n'importe quelle entreprise, que ce soit un médecin ou une entreprise

Corine : oui mais non justement

Cyril : si, si la secrétaire ça reste toujours le premier contact

Corine : ah oui

Cyril : donc si tu te bases comme étant un client, effectivement son rôle est important, si elle est pas accueillante, alors là, mais c'est pareil dans n'importe quelle organisation, je veux dire, tout ce qui fait secrétariat, c'est le premier contact avec le client. Moi je voudrai réagir là-dessus, le secrétariat, je comprends son rôle moi au niveau du médecin, c'est comme nous dans les entreprises de toute façon, à un moment donné c'est aussi décharger le médecin d'une... d'une partie de l'administration, déjà la gestion de ces... ces patients plutôt

**Modérateur : oui**

Cyril : on est encore des patients j'espère

**Modérateur : tout à fait**

Cyril : et des fois d'ailleurs le terme est bien approprié, des fois quand on voit combien de temps on attend (propos incompréhensibles), enfin bon bref

(Rires du groupe)

Cyril : le secrétariat a son utilité, de toute façon c'est la gestion administrative, l'accueil des clients, ça décharge le médecin de cette partie-là pour ne pas avoir à répondre au téléphone toute la journée de toute façon, lui permette de remplir son rôle, son premier rôle c'est-à-dire nous soigner. Le seul aspect qui me dérange, c'est toujours pareil dans les secrétariats, c'est

border leur mission. C'est qu'à un moment donné elles prennent pas la mission de filtrer les urgences. C'est-à-dire d'avoir un premier diagnostic, enfin je connais pas leur formation, parce que je sais qu'il y a des secrétaires médicales qu'ont une formation un peu plus évoluée qu'un simple partie administrative, il me semble, je peux me tromper, qui ont peut-être des connaissances effectivement, mais c'est tout de suite là, le moment où nous... bon on a besoin, on est obligé de quand même de négocier parce qu'on estime à tort ou à raison ça que ça attend pas, c'est toujours subjectif... euh d'où l'urgence de notre demande, c'est d'avoir un, d'avoir notre rendez-vous voilà, c'est le seul truc de savoir où s'arrête leur mission, où elle commence, bon après effectivement... Enfin je vois pas la dématérialisation du secrétariat chez les médecins généralistes, moi je suis peut-être de la vieille école, je verrai ça d'un mauvais œil, on a besoin, c'est pas un service, c'est pas un service traditionnel, on reste sur de l'humain quand même quand on appelle c'est qu'on a des soucis donc on a besoin d'avoir quelqu'un au téléphone même si c'est un secrétariat, un standard téléphonique ou même par internet hormis pour les rendez-vous on va dire sans urgence, je me vois mal passer par autre chose que un secrétariat

Sylvie : et puis ça pose la question que tout le monde n'a pas, maintenant, donc oui Sylvie. Beaucoup de gens ont des smartphones et tout ça mais y a encore des gens qui ont pas accès, qui ont pas forcément accès à un téléphone, un ordinateur

**Modérateur : bien sur**

Cyril : surtout dans les zones rurales

Sylvie : pour prendre un rendez-vous, les personnes âgées... je pense que ...

Corine : oui mais quand t'as le choix ?

Cyril : quand t'as le choix c'est pas... ça fait partie des outils

Sylvie : si t'as le choix

Corine : si t'as le choix d'appeler la secrétaire

Sylvie : c'est pas pareil

Cyril : oui

**Modérateur : d'accord, donc finalement, pour toi Cyril la secrétaire elle a quand même un rôle, le rôle de te répondre, de t'écouter et puis de...**

Cyril : oui

**Modérateur : et puis d'évaluer l'urgence quand même, ça fait partie de son rôle ?**

Cyril : ben ça ça reste encore difficile, j'ai du mal

Louis : moi je voudrais dire quand même y a des logigrammes qui existent, elle est largement capable et je crois que ça se passe aussi comme ça au niveau des urgences, c'est Louis qui parle, (rires). Que ce soit au niveau des urgences, au niveau du 15 ou autre chose, je sais qu'il existe en fonction des pathologies, en fonction des questions que l'on va poser, orienter le patient vers telle ou telle urgence ou pas .Et ça c'est des logigrammes et ça, la personne pour moi inutile

(Soupir d'un participant)

Louis : c'est-à-dire que tu réponds oui, non, oui, oui, non à l'arrivée à la fin, on t'oriente vers quelque chose

Cyril : oui alors, je me méfie, Cyril, je me méfie de ce genre de démarche parce que je l'applique déjà dans le, dans notre métier on les applique. Le problème c'est que y a toujours la faille, c'est le cas non prévu, et il faut que la personne soit quand même formée à un moment donné pour avoir conscience du fait que ça rentre pas dans les cases

Louis : sauf que la secrétaire c'est pas un médecin

Cyril : voilà, c'est ça, ça dépend la formation du secrétariat en fait, on en reste là

Sylvie : mais la secrétaire tu peux l'influencer, Sylvie qui parle, que la machine tu peux pas

Cyril : oui

Sylvie : je préfère la secrétaire

(Rires du groupe)

Louis : là je te reconnais bien Sylvie

**Modérateur : quelqu'un veut rajouter quelque chose là-dessus ?**

Armand : oui, Armand, prendre un rendez-vous sur internet, ça non c'est hors de question

**Modérateur : ouais**

Armand : surtout pas, faut pas tomber dans l'imbécilité de notre société, je crois que ça suffit. Après moi la secrétaire chez le médecin, moi elle me dérange pas, une fois que j'ai pris le rendez-vous je ne la vois pas. Soit j'y vais le samedi matin, elle travaille pas le samedi matin, et quand c'est dans la semaine du lundi au vendredi, je suis le parcours fléché en entrant au cabinet, salle d'attente puis voilà, donc j'attends mon tour.

**Modérateur : donc t'as pas besoin d'elle uniquement pour prendre les rendez-vous ? C'est ça ?**

Armand : voilà, par contre elle est utile quand je suis chez le médecin, parce que pendant ce temps-là il n'est pas dérangé par les coups de fils.

**Modérateur : d'accord**

Armand : il est disponible

**Modérateur : et ça c'est bien ?**

Armand : Ça c'est bien

**Modérateur : ouais**

Armand : quand je viens le samedi matin, que y a pas de secrétariat, qu'il y a 3, 4 coups de fils pendant la consultation, au bout d'un moment... c'est haché quoi

**Modérateur : et en quoi c'est, c'est pénible ?**

Armand : en quoi c'est pénible, parce qu'on est en train de discuter et bah on finit pas la phrase il répond au téléphone, et puis un jour un samedi matin j'ai dit « bon votre téléphone vous le laissez débranché, c'est bon ça suffit » et il a laissé débranché, sinon en partant je l'aurai pas payé

(Rires du groupe)

Armand : non mais il, voilà, il a dit « oui vous avez raison, ça fait 4 fois en 10 minutes c'est bon, on va pas y arriver »

**Modérateur : t'avais l'impression qu'il s'occupait pas de toi ?**

Armand : c'est pas ça c'est qu'à un moment donné on peut pas, je dirai à un moment donné, tout le temps dérangé on finit par faire des bêtises qui que ce soit, même s'il est doué, si le gars est énergique, organisé dans sa petite tête, même si... on finit par faire des bêtises, voilà

**Modérateur : d'accord**

Armand : et puis il va bien finir par en oublier un morceau aussi, voilà donc non, non, non

**Modérateur : ok, très bien**

Armand : bon après le médecin, ce que je lui demande surtout c'est le diagnostic quand je peux pas le faire moi-même, après les médicaments qu'il prescrit je vais les chercher ou je vais pas les chercher c'est pas le problème

**Modérateur : on sait ça, on est bien au courant (rires)**

Armand : non mais c'est que j'ai quand même un certain problème aussi c'est que je suis, j'ai quand même l'impression d'avoir servi de cobaye depuis que je suis gamin par des médecins généralistes, des antibiotiques à outrance, à outrance, voilà, bref, de toute façon y a beaucoup de médicaments chimiques que je ne supporte pas, qui me rendent plus malades qu'ils me soignent. Et ben à ce moment-là j'essaye de trouver la solution moi-même. Avec de l'homéopathie, chez moi j'ai des bouquins d'homéopathie et de trucs qui vont bien, à partir du moment que j'ai été diagnostiqué, si j'ai pas été capable de le faire moi-même, et ben je cherche autre chose, je teste

**Modérateur : d'accord**

Armand : quand y a pas réellement d'urgence et j'arrive à me soigner

**Modérateur : ok**

Armand : y compris le traitement pour soigner l'asthme, y compris le traitement de fond. En retournant chez le spécialiste, à l'hôpital à M., « oh l'EFR elle est comme l'année dernière, on vous represcrit le même traitement », « oh si vous voulez ça fait un an que l'ai arrêté votre traitement » « on va prescrire le même », « ça fait un an que je l'ai arrêté »

**Observateur : j'adore**

Armand : « on va continuer ». L'année suivante pareil, « oh ben l'EFR elle est bonne, ça va ça se passe bien ? » « oui, oui », « allez même traitement » « oui ben monsieur ça fait 2 ans que je l'ai arrêté le traitement », il a pas réagi, pas réagi. Bon « on continu le même » « si vous voulez, je vous dis ça fait 2 ans que je l'ai arrêté le traitement ». Et l'année suivante, re... re machin, « elle est bien là, elle est bien cette année » « oui oui », « c'est un petit peu mieux que l'année dernière », « oui, oui je sais, je sais oui oui » « bon ben on va continuer votre traitement » « oui ça fait 3 ans que j'ai arrêté votre traitement » Il me regarde puis il me dit « je vous l'interdis », « vous pouvez me l'interdire ça fait 3 ans que je l'ai arrêté, vous vous posez pas la question de savoir en arrêtant un traitement indispensable pourquoi ça ne va pas plus mal ? Voire un peu mieux, posez-vous les bonnes questions je sais pas moi, instruisez-vous ? » Il était chef de service quand même à l'hôpital.

**Observateur : je suis pas surpris, c'est une belle discrétion, c'est pas tout à fait le sujet d'aujourd'hui**

Armand : il a fini par me passer un savon, qu'il était hors de question que j'arrête le médicament que c'était pas bon pour ma santé. « Oui, oui, oui, pas de soucis »

**Observateur : donc la réponse tu l'as donnée toi-même, « je vais bien, et puis l'EFR a pas bougé »**

Armand : mais aussi ce que je lui reprocherai à ce médecin, il était pas généraliste mais spécialiste, très agréable, très gentil, par contre pour poser le diagnostic et ce qui allait pas au niveau de l'asthme ainsi de suite, très très bon, une expérience et un bon sens phénoménal. Par contre, le problème derrière, c'est quand il sortait l'ordonnance, c'était uniquement des médicaments chimiques et ça rend malade à long terme, voire à très long terme, au bout de 10, 15 ans.

**Observateur : et puis pas d'écoute**

Armand : mais à côté de ça, il était un peu obtus, il écoutait pas

**Observateur : non, il écoute pas**

Armand : mais, y a une fois où il m'a écouté, il m'a franchement écouté parce que... Une année j'y suis retourné et puis l'EFR c'est une infirmière qui me la faisait passer et puis la personne m'a dit « bon vous vous sentez comment ? », je lui ai dit : « pas bien », « oui c'est normal, vous

avez vu les résultats de l'EFR ? », j'ai dit « non, j'ai pas vu, mais je connais les résultats, y a ça qui va pas, y a ça qui va pas, y a tel problème, y a tel problème, y a tel problème », « ouais ben c'est tout à fait ça, ouais ben je vais augmenter les doses ? » « non mais attendez monsieur ça fait 5 ans que j'ai arrêté le traitement là, ça sert à rien d'augmenter les doses où de recommencer le traitement » et moi je lui dis « monsieur moi j'ai l'explication, j'ai l'explication, je sais pourquoi l'EFR elle est pas bonne », « ha bon ? », « ben oui, déjà hier j'ai fait 4 heures et demi de vélo et la dernière demi-heure elle était en trop, ça a tout bloqué, ça a tout enflammé, je sais pas pourquoi mais bon bref, et puis dans la nuit, ça s'est pas arrangé mais ça s'est pas aggravé non plus, bon ok, mais ça c'est secondaire », « c'est quoi le problème ? », « le problème c'est le burnout », « ah bon ben d'accord oui ça vient de ça, phénomène de décompensation, aller hop, c'est 80 % de mes patients aux urgences, paf ! » voilà. « Bon ben qu'est-ce qu'on fait ? », « vous me prescrivez votre traitement si vous voulez, comme ça j'aurai une ordonnance oui » mais il me dit « mais vos ordonnances de... », « Les ordonnances de y a 3, 4 ans je les ai avec moi, y a pas un coup de tampon de la pharmacie dessus monsieur, je vous explique que j'y suis pas allé à la pharmacie »

Sylvie : mais du coup la secrétaire dans l'affaire ?

Armand : la secrétaire là-dedans, ben c'était la secrétaire de l'hôpital, ça allait relativement bien pour prendre le rendez-vous, et de toute façon y avait pas à discuter, il est disponible, il est disponible, tel jour telle date

Sylvie : c'était plutôt pas mal au niveau de la secrétaire

Armand : la secrétaire oui mais après, y en a une qui était très jolie, après ça s'arrête là

(Rires du groupe)

Sylvie : j'ai pensé à une autre fonction de la secrétaire, en ce qui me concerne, j'ai en tête 2 exemples, où elle avait quand même un rôle rassurant quoi. Sur des résultats d'analyse, où le médecin était pas dispo où elle a pu elle, en quelques mots rassurer.

**Modérateur : d'accord, et est-ce que quelqu'un était intéressé par rajouter un commentaire sur ce que Armand disait au début, le fait que le médecin réponde au téléphone, et que la secrétaire ...**

Louis : la disponibilité, ça je suis clair, si au tout début donc c'est Louis qui parle, même si au tout début, effectivement je ne voyais pas l'intérêt d'une secrétaire mais avoir en tant que patient, un médecin, de surcroît généraliste qui peut nous écouter tout le long de la consultation sans être dérangé, pour moi c'est indispensable

**Modérateur : d'accord**

Cyril : oui pareil

Corine : y a des, y a des... secrétaires, moi je pense que j'ai, j'ai l'impression de jamais tomber sur la même d'ailleurs et je pense que y en a qui sont plus... on parlait de formation toute à l'heure, y en a qui ont plus de connaissances que d'autres et du coup y a des consultations où le téléphone n'arrête pas de sonner, parce qu'en fait la secrétaire a quelqu'un au téléphone, qui lui dit, qui lui pose une question à laquelle elle sait pas répondre, donc elle est obligée de téléphoner au médecin pour avoir la réponse

**Modérateur : et de le déranger**

Corine : on sent bien dans ce cas-là qu'en 20, 25 min de consultation, le téléphone, il va sonner 4, 5 fois

Armand : là ça veut dire que le secrétariat ne sert plus à rien

Louis : reste à savoir, connaître le rôle du secrétariat

Cyril : et la formation de la secrétaire, parce que ça veut tout dire et rien dire

Corine : parce que ce sera jamais un médecin

Cyril : c'est pas un médecin

Sylvie : qu'est-ce qu'elles ont comme formation, c'est toujours des secrétaires médicales ou ça peut être, c'est pas forcément ...

**Modérateur : alors en fait, juste pur info, la formation secrétaire médicale ça existe pas vraiment**

Sylvie : ah bon ?

Corine : ah bon ?

**Modérateur : elles ont pas de formation médicale, de plus en plus les plus, les plus jeunes, y a quelques formations qui existent maintenant depuis quelques années mais la majeure partie des secrétaires qui sont dans les cabinets elles ont pas ...**

Cyril : pourquoi la dénomination c'est secrétaires médicales

**Modérateur : ben parce que ce sont les secrétaires d'une, d'un médecin**

Cyril : c'est tout ?

Louis : voilà

Cyril : c'est pas lié à une formation particulière et des compétences particulières ?

Louis : et historiquement c'était les femmes des médecins

Cyril : d'ailleurs, pendant longtemps à T., c'était sa femme

Sylvie : du coup, elle était disponible 24/24

(Brouhaha du groupe)

**Modérateur : ça je peux pas te dire**

Sylvie : la secrétaire épouse du médecin c'est génial, mais j'ai connu voilà et du coup

Cyril : nous avant c'était l'épouse du médecin

Sylvie : c'est ça , c'était l'épouse du médecin et c'était génial parce qu'elle était là tout le temps, je sais pas si c'était génial pour elle mais en tous cas, elle était très ...

Cyril : c'est elle qui donnait le pré-diagnostic quand même

Sylvie : elle donnait le pré diagnostic, elle avait fait médecine avec son mari

Cyril : surement

Sylvie : non mais je sais pas mais elle était très compétente, elle était très disponible

**Modérateur : et on va partir sur ça justement, je vais vous parler de, plusieurs fois, vous évoquez le pré-diagnostic, heu... Comment vous percevez ça en tant que patient quand vous avez la secrétaire au téléphone ou en face de vous et qu'elle se prend pour un médecin ?**

Cyril : moi je suis septique parce qu'effectivement malgré tout j'ai pas, on n'a pas l'assurance de la formation, ce que vous m'avez dit m'a conforté dans le fait qu'elles avaient pas de formation du tout donc ça reste quelque chose de complètement empirique et c'est pas ce qu'on recherche

**Modérateur : d'accord**

Cyril : quand on appelle un médecin, l'empirique on le fait nous-même en fait, souvent pas très bien mais...

Corine : moi je dirai, la secrétaire elle évite de se mouiller

Cyril : ben ça dépend

Corine : si tu dis mon fils à mal à l'oreille, si elle te dit « ah mais non ça doit être une otite »

Cyril : oui non mais c'est ça, c'est après nous le, ça repose sur nous en fait le discours qu'on va avoir surtout, si on fait le forcing, qu'on dit « attendez là il est vraiment très mal, ça va pas il a la fièvre depuis », on exagère

Sylvie : on exagère

Cyril : ouais on exagère et là effectivement on passe le barrage, mais si on, mais si elle nous dit « ben donnez-lui du doliprane et puis vous rappelez », c'est toujours le doliprane de toute façon quoi qu'il arrive

Louis : moi j'ai jamais eu cette remarque « donnez-lui du doliprane et rappelez » (rires)

**Modérateur : est-ce que une secrétaire doit donner des conseils selon vous ?**

Sylvie : non

Cyril : bah non, vis-à-vis de leur formation

Sylvie : non

Louis : si c'est un médecin oui

(Rires du groupe)

Cyril : si c'est une secrétaire médecin oui

Corine : non mais ça dépend, déjà ça dépend de la connaissance du patient, parce que y a quand même des, moi qui appelle toujours pour mes enfants, je sais que y a des mères qui sont, qui stressent très vite ben le gamin il est tous les 3 jours chez le médecin, la secrétaire qui a l'habitude de cette patiente, ben voilà (rires) ( propos inaudibles d'un participant) j'en sais rien peut-être, non mais voilà si... effectivement elle dira peut-être donnez du doliprane et on verra

**Modérateur : et pour toi c'est pas son rôle ou est-ce que quelque part elle peut...**

Louis : donner des prescriptions ?

**Modérateur : non de donner des conseils, de...**

Corine : j'en sais rien, donner des conseils mais pas... en attendant le rendez-vous par exemple

**Modérateur : d'accord**

Corine : mais pas dire « prenez du doliprane et rappelez »

Cyril : pour l'histoire du doliprane c'est juste, non en fait, je dis ça comme ça (propos de Sylvie incompréhensibles), en fait c'est une expérience que j'ai eu aux urgences, j'étais resté fort longtemps et quand on arrive à l'accueil des urgences, la première chose qu'on faisait c'est ouais il a un problème et tout : « prenez un doliprane », j'ai remarqué que tous ceux qui arrivaient ils prenaient un doliprane systématiquement, c'est ce que je me dis maintenant, quand t'as un souci tu prends un doliprane (rires)

Armand : et quand on le refuse, elles aiment pas

Cyril : ça c'est aux urgences, alors là c'est vraiment un vécu, tous ceux qui sont arrivés...

Corine : si tu le refuses...

Cyril : aux urgences, la première chose qu'ils disaient c'est « bon prenez un doliprane »

**Observateur : mon père est médecin**

Cyril : oui

**Observateur : et quand j'avais un problème il disait « prend un doliprane »**

(Rires du groupe)

Cyril : c'est ça voilà

Spectateur : mon grand-père est un médecin et quand j'ai un problème il me dit « prends du doliprane »

Louis : d'accord maintenant j'ai vu passer des choses sur internet, qui font la critique du doliprane comme quoi le doliprane serait néfaste pour le corps humain

Corine : non mais c'est pas le sujet

**Observateur : c'est pas le sujet**

Louis : d'accord mais...

**Modérateur : on peut en parler à la fin si tu veux**

Cyril : ouais mais mine de rien, internet va devenir important parce que c'est un vecteur d'information

Sylvie : tu fais un pré-diagnostic toi-même sur internet avant d'appeler le médecin

Corine : non mais attends t'as même des tests maintenant en pharmacie et pour plein de trucs, tu peux faire plein de tests

Cyril : tu peux consulter la médecine par internet j'ai vu dans une émission

**Modérateur : Sylvie, tu voulais dire quelque chose ?**

**Observateur : pour en revenir à la secrétaire**

Sylvie : pour en revenir à la secrétaire alors moi, sur certains spécialistes, pas généralistes, pédiatres à l'époque où j'emmenais mon petit, la secrétaire par contre elle me mettait en attente, avant de me donner le rendez-vous en me disant « j'en parle au médecin, je lui demande son avis et je vous dis ce qu'il en est » donc elle faisait pas elle-même un diagnostic ou un pré-diagnostic, elle filtrait et elle demandait conseil au médecin

**Modérateur : à chaque fois ?**

Sylvie : ça c'est quand j'appelais pour un rendez-vous un peu...

Louis : mais t'en sais rien ...

Sylvie : mais quand j'essayais de faire du forcing justement pour qu'elle me cale un rendez-vous justement parce que il était petit et que voilà mais ça ça date un peu, c'était la pédiatre à l'époque.

**Modérateur : d'accord**

Louis : moi j'imagine très bien

Sylvie : elle prenait pas elle-même la décision

Louis : moi j'imagine très bien la secrétaire, oui attendez j'en parle au médecin (mime quelqu'un qui éloigne un téléphone de son oreille, attend, et reprend le téléphone) (rires)

Sylvie : si mais si elle lui parlait

Louis : je mets le combiné à 5 mètres, alors oui bon il est bien d'accord (rires), non

Sylvie : si parce que des fois elle te disait passez elle vous fait une ordonnance de ça, ça, ça, si ça va pas demain elle vous le prend

Cyril : ouais c'est ça

Sylvie : l'enjeu c'est d'avoir l'ordonnance magique

Louis : toi tu fonctionnes beaucoup avec les ordonnances

Sylvie : parce que y a certains trucs si t'as pas ce qui faut...

Cyril : prend du doliprane

Sylvie : non non pour une otite quand ils étaient petits ou je sais pas quoi d'autre

**Modérateur : et donc la secrétaire vous vous attendez à ce qu'elle vous interroge sur quoi ?**

Sylvie : ben c'est sur l'état de l'enf... enfin l'expérience que j'en ai moi c'est sur l'état de l'enfant

**Modérateur : d'accord**

Sylvie : sur les symptômes, l'évolution des symptômes sur la journée, la fièvre, alors moi je fais partie des mamans qui prennent jamais la température, donc chaque fois je...

Cyril : c'est ça oui

Louis : « est-ce qu'il a de la fièvre ? » « ha oui oui »

Cyril : on n'a pas de thermomètre chez nous (rires) c'est dramatique

**Modérateur : d'accord**

(Brouhaha)

Cyril : après on est pas affolés par la température

Sylvie : la question c'était ?

**Modérateur : qu'est-ce que la secrétaire, tu t'attends à ce qu'elle te pose comme questions ?**

Sylvie : ha les questions que je m'attends qu'elle me pose ?

**Modérateur : oui pour toi qu'est-ce qu'une secrétaire doit te poser comme questions quand elle décroche son téléphone ?**

Sylvie : ben c'est surtout moi qui lui demande un truc en fait, je m'attends pas forcément à ce qu'elle elle me pose des questions

**Modérateur : d'accord**

Sylvie : enfin...

**Modérateur : donc, donc t'as jamais eu par exemple une secrétaire qui te pose une question qui te... ça te dérange, tu trouves ça pas adapté ? Ça la regarde pas ?**

Sylvie : non je dirai pas que ça la regarde pas, je dirai qu'effectivement, on est toujours sur la problématique d'obtenir un rendez-vous rapidement, je parle parce qu'en fait avec les enfants c'est souvent toujours ça, pas sur les rendez-vous anticipés. Et du coup si elle me pose des questions, moi je vais adapter ma réponse et aggraver la situation pour avoir le rendez-vous.

**Modérateur : d'accord, mais elle peut te poser n'importe quelle question du coup ?**

Sylvie : ha sur la nature des questions ?

**Modérateur : ouais ?**

Sylvie : euh...

**Modérateur : parce qu'admettons, que ce soit pas forcément pour de la fièvre pour un enfant, mais pour toi ?**

Louis : personnellement, personnellement, oui ça peut être n'importe quelle question pour moi, c'est le bras droit du, ou le bras déporté du médecin, si elle doit poser des questions, pour moi je lui donne la même confiance que le médecin

**Modérateur : d'accord**

Louis : sur l'information que je lui transmets, sur l'information qu'elle va me redonner j'aurai plus de doute que si c'était le médecin, mais sur l'information que moi je vais lui donner, je, je serai transparent avec cette personne et je lui donnerai le maximum d'informations pour qu'elle puisse faire son diagnostic le plus juste

**Modérateur : d'accord, donc y a aucune gêne à avoir, en ce qu'elle te pose comme question ?**

Louis : aucune gêne, dans le sens où pour moi, je n'ai jamais rencontré la secrétaire (rires)

**Modérateur : par téléphone ça peut être aussi, c'est pas...**

Louis : y a pas de secrétaire chez le médecin

Sylvie : mais y en a pas ?

Louis : non y en a pas

**Modérateur : mais au, au... C'est valable aussi au téléphone ce que, pas forcément au téléphone, non mais dire des choses personnelles, à une personne que tu vois physiquement ou à une personne que tu as dématérialisée, au téléphone**

Louis : au téléphone, c'est pas pareil

**Modérateur : d'accord**

Louis : et tu peux dire beaucoup plus de choses sur quelque chose ...

Cyril : alors moi je suis plus réservé, je dirai pas tout quand même, à une secrétaire, enfin bon

**Modérateur : ouais, c'est très intéressant, je t'écoute, on t'écoute**

Cyril : non mais y a des, enfin y a des domaines plus intimes, ben je pense que j'aurai plus de réserve, enfin personnellement

Louis : oui, oui

Cyril : ça dépend sur quoi aussi, une maladie ...

Armand : vous avez des secrétaires qui sont bizarres parce que moi elle me pose jamais de question

**Modérateur : c'est vrai ?**

Armand : jamais mis à part quand est-ce que je veux le rendez-vous, quand est-ce que je suis disponible, puis après ça se termine quand est-ce que le médecin est disponible

Cyril : ben si nous elle va nous poser, c'est plutôt des questions pour savoir si...

Sylvie : pourquoi tu veux un rendez-vous

Cyril : pourquoi on veut un rendez-vous, est-ce qu'on doit la voir immédiatement, ou on peut attendre 15 jours c'est surtout ça. En général.

**Modérateur : donc toi elle pose même pas de question pour savoir qu'est-ce que tu as ?**

Armand : ben si c'est ce que je disais au début, c'est simplement la pathologie dans les grandes lignes et puis voilà.

**Modérateur : d'accord, et, et dans l'absolu tu penses que ça te dérangerai qu'elle te pose certaines questions ?**

Armand : oui, oui

**Modérateur : ouais ?**

Armand : parce que ça la regarde pas, de toute façon ça lui servira à rien, elle est incapable d'établir le moindre diagnostic de toute façon

**Modérateur : d'accord**

Armand : ça lui servira à rien

**Modérateur : donc pour toi, à part lui donner tes disponibilités et décrire brièvement ce que tu as**

Armand : voilà

**Modérateur : tu as rien à dire de plus à la secrétaire ?**

Armand : non

Louis : et donc on en revient exactement, c'est Louis qui parle, on en revient exactement à ce que je dis, c'est parler à un ordinateur, un ordinateur qui...

Sylvie : non

Louis : à un ordinateur tu pourras dire tout ce que tu veux

Armand : non

Louis : si tu pourras dire tout ce que tu veux de précis, parce que là je parle de choses précises que ça serve pour faire un bon diagnostic ou une bonne orientation, là tu mets un ordinateur et ça t'oriente vers le médecin et ça te dit exactement ce que tu as, et non tu ne diras pas, tu seras faussé par les informations que tu vas vouloir délivrer à la secrétaire et donc au médecin

Sylvie : non je suis pas du tout d'accord avec toi (rires)

**Modérateur : non mais c'est très intéressant d'être pas d'accord**

**Observateur : si, on préfère quand vous êtes pas d'accord**

Cyril : moi aussi parce que j'ai du mal, je travaille avec des algorithmes, c'est mon métier, et je sais que y a toujours une faille à un moment donné

(Rires du groupe)

Louis : l'être humain a...

Cyril : l'être humain a des failles mais il a la capacité malgré tout de s'adapter, c'est pas le cas de l'ordinateur, la faille t'es sur qu'il va dedans, c'est... mais, ha non mais c'est un cas bien particulier

Louis : de toute façon c'est pas pour te donner un diagnostic

Cyril : oui, non mais pour évaluer le fait quand ce sera des robots qui évalueront si t'as une urgence ou pas, parce que c'est ça finalement tout l'enjeu, de déterminer à un moment et de classer les demandes

Corine : sauf qu'en fait quand t'appelles un médecin, et ben, même si y a pas d'urgence proprement, médicalement parlé

Cyril : c'est toujours une urgence

Corine : ça reste une urgence

Cyril : ça reste le principe de base, c'est que nous on estime qu'on a une urgence, de toute façon on le dit en général, quand y a pas d'urgence on le dit, on prend rendez-vous pour dans une semaine

Corine : sinon on estime qu'on est toujours prioritaire par rapport aux autres

Cyril : en plus oui

**Modérateur : et donc, du coup Corine**

Corine : oui

**Modérateur : t'étais pas là, alors ce que j'ai demandé aux autres, y a pas de problèmes, c'était on parlait un peu des questions que pose la secrétaire. Déjà est-ce que y a des questions que la secrétaire doit...**

Corine : non

**Modérateur : poser ? Est-ce qu'elle doit te... y a des choses qui sont importantes ?**

Corine : ben celles qu'elle pose ?

**Modérateur : ouais ?**

Corine : ben... « C'est pour quoi ? » (Rires)

Louis : ou qu'elle ne doit pas te poser ?

**Modérateur : et, et, et ensuite des questions... qui dépasseraient son rôle ou qui te dérangerait ?**

Corine : ouais par exemple qu'elle me dise « oh mais vous êtes déjà venue pour ça y a 3 semaines »

Louis : non ça c'est un avis c'est pas une question

**Modérateur : c'est un jugement**

Louis : c'est un jugement

Corine : ouais

**Modérateur : donc la secrétaire elle doit pas avoir de jugement**

Corine : ouais elle doit pas avoir de jugement, elle doit rester neutre

**Modérateur : d'accord**

Corine : après des questions euh...ouais, « vous avez bien suivi le traitement qu'on vous avait donné ? » (Rires)

Cyril : a priori pas toujours

Corine : c'est ça donc ça c'est, parce que en fait c'est souvent que quand j'emmène mes enfants chez le médecin le médecin il me dit « et ben rappelez-moi dans 4 jours, si ça va pas mieux, rappelez-moi ». Donc si je rappelle dans 4 jours et que ça va pas mieux...

**Modérateur : c'est que ça va pas mieux**

Corine : c'est que ça va pas mieux (rires) voilà, que j'ai suivi ou non le traitement parce qu'en fait, j'ai un médecin qui donne beaucoup de médicaments, énormément de médicaments, et en fait pour les enfants j'épure au maximum, donc forcément les enfants ils ont pas suivi le traitement

**Modérateur : d'accord**

(Rires du groupe)

Louis : toi tu trouves qu'il donne beaucoup de médicaments ?

Corine : ouais, attend quand tu crois que c'est une trachéite ou un truc et que Guillaume il aboie comme un chien alors qu'il tousse et qu'il donne des trucs pour le nez pour la gorge, pour ... moi je donne pas tout ça (rires)

**Modérateur : d'accord et du coup tu disais que la secrétaire elle te pose des questions des fois comme ça, comme tu disais « est-ce que vous avez suivi le traitement ? »**

Corine : non

**Modérateur : ça t'as déjà...**

Corine : non, non, non, ça m'est jamais arrivé (rires)

**Modérateur : d'accord donc tu t'es jamais énervée face à la secrétaire ?**

Corine : non, non, non

**Modérateur : parce qu'elle te disait quelque chose de déplacé ?**

Corine : non, non

**Modérateur : c'est jamais arrivé à personne ?**

Louis : non

Cyril : non

Le reste des participants fait signe que non.

**Modérateur : d'accord, est-ce que quelqu'un veut rajouter quelque chose à propos des questions de la secrétaire ?... Et encore une autre question, est-ce que ça vous est déjà arrivé de, de parler, d'avoir la secrétaire au téléphone et d'avoir d'être embêté parce que vous avez très envie de parler au médecin et pas à la secrétaire ? D'avoir besoin d'avoir le médecin, et c'est pas possible, est-ce que ça vous est déjà arrivé ?**

Corine : non

Cyril : non, non

Sylvie : je crois pas non

**Modérateur : d'accord**

Cyril : jamais eu besoin mais...

**Modérateur : bon très bien**

Louis : si si

**Modérateur : d'accord**

Cyril : faut dire qu'on a relativement pas de gros problèmes pour l'instant

Louis : non la seule fois où je suis allé voir un médecin, c'est quand on a perdu Charles, j'essaye de savoir comment j'ai pu prendre rendez-vous chez le médecin, pour ... bon, pour mettre dans le contexte, on a perdu un enfant en bas âge, pour moi ça a été hyper dur, pour tout le monde ça a été hyper, très très dur

**Modérateur : d'accord**

Louis : mais, et après je me suis confié je me souviens avoir parlé pendant 45 minutes avec un médecin généraliste, qui m'a écouté, en plus de Carl mais c'est autre chose (rires) , c'était un autre médecin, et j'essaye de me rappeler comment j'ai pris rendez-vous pour avoir cette consultation et après... c'était au moment où c'était pas déporté, je crois pas c'était encore un secrétariat déporté, et j'essaye de me rappeler si je voulais absolument parler au médecin, non je pense pas que c'était une absolue nécessité, peut-être que c'est le médecin qui a trouvé le, qui a détecté ce besoin de parler amis une absolue nécessité de parler à un médecin, non je pense pas

**Modérateur : d'accord**

Louis : ça a été un bien, je sais que ça a été un bien mais après... non je réfléchis

**Modérateur : ok**

Corine : en fait si on veut vraiment parler au médecin, mais toi tu parles parler, parler, libérer ta parole quoi

Louis : parler à un médecin c'est dire quelque chose que je ne peux pas dire à une secrétaire, c'était ça ?

**Modérateur : oui**

Corine : en général on attend le rendez-vous

Louis : ouais non non, je crois que j'ai dû fixer un rendez-vous parce que c'est pour un besoin de parler et ça a été cadré

**Modérateur : d'accord mais personne d'entre vous pour expliquer une urgence n'a ressenti le besoin de parler au médecin**

Louis : si là j'appelle le 15

Cyril : oui on appelle le 15

Sylvie : ha si, oui, oui moi j'ai déjà appelé le 15

Cyril : j'ai déjà appelé le 15, maintenant on appelle le 15 si on... oui oui

**Modérateur : d'accord**

Cyril : un jour Alan était tombé, il était tout petit, il m'a échappé de la table, j'ai appelé le 15 tout de suite

Louis : ben oui c'est normal c'était un weekend (rires)

Cyril : je me souviens plus si c'était un weekend ou pas, c'était peut-être un weekend mais j'ai appelé toute suite le 15, c'est un réflexe en fait, si on a besoin d'un médecin, on appelle le 15 en fait

**Modérateur : parce que t'avais besoin d'un avis, pas d'un rendez-vous**

Cyril : oui voilà, c'est ça, un avis j'appelle le 15. Une fois aussi, c'était en pleine nuit, il avait des douleurs au ventre

Sylvie : oui

Cyril : bon ça arrivait en pleine nuit, donc t'appelle le 15

Sylvie : et aussi la fois où il avait mangé les fleurs, les feuilles de je sais pas quel arbre, il avait même pas un an et du coup j'avais appelé le 15 tout de suite

Cyril : en pleine journée

Sylvie : oui c'était en journée mais j'ai pas, j'ai pas essayé, j'ai même pas essayé, je sais pas pourquoi

Cyril : on essaye même pas

Sylvie : d'appeler le médecin généraliste

Cyril : ouais c'est un réflexe maintenant

Sylvie : je sais pas pourquoi d'ailleurs, non parce que si j'ai appelé le centre antipoison qui m'a redirigé sur... et là j'ai eu un médecin au téléphone

Cyril : mais à l'heure d'aujourd'hui, on aurait besoin d'une urgence, t'appelle le 15 toute suite, on passera même pas par le médecin généraliste parce qu'on sait que c'est... avoir le médecin maintenant c'est quasiment impossible

**Modérateur : d'accord**

Sylvie : non et puis c'est efficace

Cyril : oui

Sylvie : t'as un médecin toute suite, j'ai le souvenir il a eu un discours très...

Cyril : non mais c'est ça

Sylvie : très professionnel

Cyril : il nous donne un protocole, très, je veux dire voilà, il nous donne un protocole et si

**Modérateur : si t'as besoin d'un avis médical t'appelle le 15**

Cyril : ouais ouais, ben oui

**Modérateur : ok**

Cyril : après bon je pense chacun a des rôles bien déterminés, je pense c'est pas plus mal, il peut pas tout faire le médecin généraliste

**Modérateur : d'accord**

Cyril : il peut pas tout faire maintenant

**Modérateur : quelqu'un veut rajouter quelque chose là-dessus ?... Du coup, on a parlé de plein plein de choses vous m'avez déjà un petit peu dit ce que vous aimiez, ce que vous aimiez pas comme secrétariat. Y les secrétariats qui existent pas, les, les médecins, répondent tous seuls à leurs rendez-vous, les médecins qui ont des répondants, y a des médecins qui ont une secrétaire dans leur cabinet, y en a qui ont des télésecrétariats qui sont à distance, donc c'est des secrétaires qui changent, qui sont pas là, pas sur place et puis y a les secrétariats par internet. Donc si vous deviez choisir et me dire quel type vous préférez, que vous préféreriez pour votre médecin, lequel ce serait ?**

Corine : celle qui est toujours là et c'est toujours la même et qui est là

**Modérateur : et pourquoi c'est important que ce soit toujours la même ?**

Corine : (rires) ben je sais pas

**Modérateur : qu'est-ce que ça t'apporte ?**

**Observateur : non c'est vrai...**

**Modérateur : c'est intéressant, c'est une vraie question**

Corine : ben ça fait plus le médecin généraliste, c'est vraiment le médecin de famille qui suit toute ma famille, il a suivi tous mes enfants depuis leur naissance, il me suit moi depuis que je suis... longtemps, euh... et voilà c'est la proximité, le médecin il connaît ma famille je veux que la secrétaire me connaisse aussi, limite qu'elle connaisse mon dossier médical mais qu'elle reste à sa place quand même. C'est compliqué !

**Modérateur : mais qu'elle sache qui tu es**

Corine : qu'elle sache qui je suis, moi j'aime bien, que quand j'appelle, les gens, ils sachent qui je suis

**Modérateur : d'accord, donc pour toi, un médecin avec une secrétaire**

Corine : ouais

**Modérateur : une seule, qui, sur place c'est encore mieux**

Corine : sur place c'est encore mieux

**Observateur : pourquoi sur place ?**

Louis : et disponible 24 heures sur 24 (rires)

Corine : parce que, oui aussi

Cyril : si possible

Corine : oui enfin on va pas demander la Lune ! Parce que je trouve ça super impersonnel quand j'arrive chez le médecin, de sonner à la porte pour rentrer et de rentrer et de trouver personne, de rentrer dans la salle d'attente, y a personne et en fait je trouve que ça fait, ça fait un lieu sans vie, et je sais pas, y a que le médecin

Cyril : un lieu de consommation

Corine : je sais pas, hein ?

Cyril : c'est que de la consommation

Corine : ben, ouais presque t'as l'impression qu'il débite ses patients à la chaîne et puis c'est tout quoi

**Modérateur : d'accord**

Corine : voilà

**Modérateur : Cyril ?**

Cyril : pareil, je pense que, après on reviendra je pense sur le rôle du médecin généraliste, c'est quand même particulier dans le, dans le paysage, il a un rôle particulier, il est central, il nous connaît quand même, enfin je veux dire c'est la première personne qu'on rencontre malgré tout quand on a des soucis n'importe où, donc il nous connaît bien. Effectivement, le secrétariat, quand on doit le contacter on doit passer par le secrétariat, autant qu'on connaisse la personne, qu'on puisse discuter, enfin je veux dire la connaître c'est, pour moi, que ce soit complètement dématérialisé, sans les connaître, qu'elles soient je sais pas où, ça me dérangerait voilà

**Modérateur : d'accord**

Cyril : je préfère effectivement le contact, la relation humaine, le contact c'est quand même nécessaire et indispensable encore malgré tout ce qu'on peut dire, enfin on aime bien

Corine : c'est comme au péage des autoroutes vous avez plus de

Cyril : c'est ça on a plus personne

Sylvie : (propos incompréhensibles)

Corine : moi je préfère avoir une petite personne dans la cabine

Cyril : non mais malgré, ça c'est plus généraliste, c'est philosophique, on est encore des humains et on a besoin de contact, voilà, malgré tout ce qu'on peut dire, on a toujours besoin du contact, alors parfois c'est pas facile pour tout le monde (rires du groupe) contact ça veut dire aussi des bons et des mauvais moments. Mais on a besoin de ça mais c'est un véritable

enjeu de société derrière, parce que de toute façon la société évolue et le contact change, enfin de partout

**Observateur : tu parles de mauvais contact, vous avez pas trop parlé de mauvais contact avec la secrétaire**

Cyril : non

**Observateur : là je parle à la cantonade**

Cyril : je pense qu'on est des gens tolérants en fait, on s'est jamais énervés contre les secrétariats et on connaît leurs rôles et leurs positions, enfin moi je connais leurs rôles et leurs positions, donc mais que ça soit

Sylvie : bienveillants

Cyril : mais que ça soit, personnellement, enfin moi pour le secrétariat mais que ça soit pour le médecin ou pour d'autres organismes, quand on a affaire à un secrétariat je sais que c'est qu'un intermédiaire, donc il a pas le pouvoir de décision, s'il a pas le pouvoir de nous contenter c'est que de toute façon il a des consignes pour le faire, moi personnellement je ne m'énerve pas contre eux, voilà, c'est pas à eux si j'ai besoin, si je m'énerve ce sera contre le médecin, directement.

**Modérateur : d'accord**

Cyril : je préfèrerais, non mais c'est ça aussi c'est (mots incompréhensibles) autour de la table, en tout cas moi j'en ai bien conscience, le secrétariat il a un rôle bien défini, voilà, personnellement ça me sert à rien de m'énerver même quand elle me donne pas de rendez-vous immédiatement, mais comme je prends pas les rendez-vous j'ai pas ce problème

Corine : après je pense qu'on est quand même tous conscients que le travail du généraliste, il est pas forcément évident, qu'il a quand même beaucoup de demandes donc forcément on sait qu'il peut pas satisfaire tout le monde donc

Cyril : et puis y a le contexte

Corine : donc on accepte

Cyril : je pense que y a aussi des facteurs qui changent, je devrais peut-être pas en parler, mettre les pieds dans le plat toute suite mais

Corine : vas-y lances-toi (rires)

Cyril : non je vais être hors sujet encore

**Observateur : on te recadrera, on te recadrera t'inquiète pas**

Cyril : non mais je pense que médecin généraliste de toute façon ça va changer, la féminisation de la profession

Sylvie : c'est tout le problème

Cyril : enfin j'ai l'impression, je peux peut-être me tromper mais j'ai l'impression que y a quand même une féminisation de la profession, d'où des contraintes familiales plus importantes peut-être malgré tout ce qu'on peut dire

Corine : moi dans le cabinet où je vais ils sont deux mais ils travaillent tous les 2 à mi-temps

Cyril : c'est souvent comme ça, donc y a des organisations à mettre en place qui fait que nous on s'aperçoit déjà dans le village, c'est plus pareil, y a plus une disponibilité mais c'est encore quelque chose que je comprends en même temps, je suis pas entièrement négatif, je peux le comprendre parce qu'on travaille tous les deux et on connaît très bien les contraintes familiales et on peut pas non plus demander la Lune au médecin généraliste

Corine : et l'avantage en étant deux c'est qu'ils sont tout le temps là

Cyril : après c'est d'être plus, hein c'est ça ? D'où d'autres difficultés d'ailleurs

Sylvie : après c'est le problème de la féminisation de certaines professions

Cyril : oui

Sylvie : c'est pas voilà

**Observateur : je veux dire...**

Cyril : vous me direz si c'est vrai ou pas, c'est une impression en tout cas, j'aimerais bien savoir

Sylvie : (propos incompréhensibles)

**Observateur : je répondrai à la question, je répondrai**

**Modérateur : on va revenir à notre sujet, on en parle après**

**Observateur : alors, et donc un mauvais souvenir avec une secrétaire ?**

Sylvie : alors moi non, non, non, non

Corine : si moi j'ai un super mauvais souvenir, j'étais toute gamine

**Modérateur : on t'écoute**

Louis : ça remonte loin

Corine : ouais, ça remonte super loin

Cyril : (propos incompréhensibles)

(Rires du groupe)

Corine : non, en fait, c'était un médecin généraliste, le mercredi matin, il consultait sans rendez-vous comme le docteur faisait là-bas. Et en fait, ma mère m'a laissée devant chez le médecin, j'étais grande, j'avais quoi 9, 10 ans voire peut-être même plus et j'avais besoin d'un certificat médical, donc elle me laisse devant la porte du médecin, et moi j'étais pas du tout au courant, je passe devant la secrétaire, je vais m'installer dans la salle d'attente qui était pleine. Et puis quand est venu mon tour, et bien le docteur il a pris quelqu'un d'autre, la personne qui était derrière moi. Mais en fait, la secrétaire m'a vue passer mais elle m'a même pas demandé mon nom ni ce que je venais faire ici. Donc voilà c'est un très mauvais souvenir. Mais c'est le seul que j'ai.

**Modérateur : d'accord, quelqu'un d'autre ?**

Sylvie : non je voudrai juste répondre à la question de la secrétaire idéale, enfin

**Modérateur : ouais, on t'écoute**

Sylvie : alors moi pour moi pour le coup vraiment, c'est du vécu, c'est l'épouse du médecin qui est là 24, 24 (rires du groupe), qui te connaît et qui sait « ha mais c'est madame machin » et voilà, et voilà

**Observateur : ou le mari**

Sylvie : alors j'ai jamais eu, non, non c'était toujours l'épouse que j'ai pu connaître, enfin voilà même étant gamine parce que là je parle de mon vécu de mère mais étant moi-même enfant avec mes parents c'était un médecin de famille et le secrétariat c'était son épouse et je trouve ça génial parce qu'elles sont supers disponibles

Louis : et donc, ça c'est Louis qui parle, et donc tu veux être prise en charge toute de suite

Sylvie : une écoute et une reconnaissance, enfin, qu'elle sache qui je suis, qu'elle connaisse, qu'elle te connaît, enfin elle t'identifie, parce que tu l'as dit tout à l'heure c'est que t'es pas un numéro X parmi un dossier Z, elle sait qui tu es, elle connaît tes enfants, enfin y a une histoire, enfin voilà

Cyril : oui mais c'est pour ça qu'on appelle ça médecin de famille je veux dire, ça reste vrai encore, c'est pas...

Sylvie : et du coup

Cyril : c'est le médecin de la famille

Sylvie : et du coup dans ces cas de figures là tu peux même lui raconter beaucoup de toi en fait, tu y vas pas forcément juste parce que tu as une angine ou autre mais plein d'autres choses

**Modérateur : bien sûr**

Sylvie : et après quand y a urgence du rendez-vous ça pour moi c'est encore autre chose dans le contact et dans les attentes que je peux avoir je trouve que c'est vraiment que t'es reconnu par... quand elle te connaît depuis des années je trouve que ça un côté... moi, pour moi en tous cas c'est important

Louis : donc un côté rassurant, ça a un côté rassurant parce que c'est tout ce que ça t'apporte, c'est que de...

Sylvie : oui

Cyril : oui mais

Corine : quand t'arrives chez un médecin qui te connaît

Sylvie : ouais

Corine : et que tu dis, mon enfant il a vraiment une très forte fièvre, et ben le médecin, enfin la secrétaire va savoir oui effectivement c'est pas très souvent qu'il a de la fièvre, voilà, cette fois-ci il a vraiment quelque chose

Cyril : t'appelles pas tous les jours, elle te prend au sérieux

Corine : donc là elle te prend au sérieux, elle essaye de jauger en fait

Louis : là tu considères, c'est Louis qui parle, là tu considères que la secrétaire en connaît presque autant que le médecin

Corine : oui c'est ce que j'ai dit toute à l'heure

(Brouhaha du groupe)

Louis : qu'elle connaisse aussi bien le dossier que le médecin ?

Corine : oui mais qu'elle reste à sa place

Louis : c'est chaud

Corine : ben ouais ça se fait

Louis : tu demandes d'avoir un médecin secrétaire

Corine : oui c'est ça

Louis : voilà

Sylvie : le double du médecin secrétaire, son épouse

(Rires du groupe)

Corine : tous les soirs elle feuillette les dossiers comme ça

Louis : c'est l'idéal, une secrétaire qui fait 7 ans d'études pour pouvoir rester 24 heures sur 24

(Rires du groupe)

Cyril : non, non, non mais c'est

Louis : voilà moi je dis que...

Cyril : non mais c'est pas sur l'aspect diagnostic c'est vraiment l'aspect relationnel

Corine : l'aspect relationnel c'est ça

Cyril : on se connaît, on la connaît, on sait qui c'est voilà bon c'est des liens de confiance qui...

Corine : après elle connaît pas forcément ton dossier, mais elle sait, elle a une bonne mémoire et elle sait que t'appelle à telle fréquence

Louis : une bonne mémoire ?

Corine : ben oui

Cyril : un médecin généraliste ça reste...

Louis : faut que la secrétaire ait une bonne mémoire

Cyril : non mais le médecin ça reste quand même le suivi et le point d'entrée pour un certain nombre de pathologies, voire l'orientation après

Corine : ben pour tout

Sylvie : c'est super important

Cyril : sur les spécialistes, je pense là on dérive, c'est quand même une personne encore essentielle, on passe par lui quand on a un problème

**Modérateur : tout à fait**

Cyril : soit dans sa compétence, parce qu'il sait nous réorienter

Louis : je suis d'accord

Cyril : et après il dit « attendez ça vous allez aller... »

Corine : il a toujours un carnet d'adresse, vous allez aller voir tel ORL, tel ORL

Cyril : et vous allez voir telle personne, il va... c'est déjà arrivé

Sylvie : si t'as un problème tu vas... enfin voilà

Cyril : c'est ce qu'on attend de lui quand même

Louis : je suis d'accord le médecin généraliste...

Cyril : donc on attend un pré-diagnostic, on attend qu'il nous oriente, c'est quand même un rôle qui est quand même assez lourd, oui, pour nous, parce que y a un lien de confiance et ça reste un lien de confiance. Enfin je veux dire quand moi je vais voir le médecin, on va toujours voir le même d'ailleurs, ben on a un lien de confiance quoi qu'on en dise, on établit un lien de confiance, si on avait le médecin en confiance, on irait voir quelqu'un d'autre voilà, on changerait de médecin généraliste

Louis : donc à vous écouter, pour vous la secrétaire est...

Cyril : et ben elle fait partie

Louis : est indissociable du médecin

Corine : un peu

Cyril : oui mais elle fait partie, elle est dans son, elle...

Corine : non mais

Cyril : elle est dans sa relation, elle est dans le groupe, elle est dans le cercle de confiance si on peut parler de cercle de confiance

Corine : en même temps on sait que le médecin il en a besoin

Cyril : (propos incompréhensibles)

Corine : il peut pas s'en passer, sinon il ferait quand son travail ?

Louis : non mais...

Corine : on est obligé de faire avec

Louis : moi je suis sur deux logiques

Sylvie : deux logiques...

Louis : c'est toujours Louis qui parle je suis désolé, mais bon j'ai pas beaucoup d'interlocuteur non plus, non effectivement, y a, moi je suis plus dans le système où j'ai plus de personne attirée, je vais voir un médecin c'est pour me soigner, après l'historique je m'en moque un petit peu, et effectivement y a, effectivement d'autres points de vue où l'historique du

médecin de famille, toute l'histoire c'est important mais ce que je vois de plus en plus c'est que ça disparaît. Les médecins ne sont plus disponibles comme avant...

Sylvie : c'est bien le problème

Louis : je te l'accorde mais ils sont plus disponibles comme avant pour pouvoir vous écouter, nous écouter, maintenant c'est quoi c'est des... des rencontres ou des rendez-vous chronométrés, pour moi c'est ça

Corine : oui mais enfin t'es obligé aussi, après quand t'attend 2 heures chez le médecin parce que l'autre

Cyril : pour les autres

Corine : il a raconté sa life pendant 2 heures (rires du groupe)

Cyril : je sais mais nous on connaît pas encore ça avec le Dr ...

Corine : moi non plus mais...

Louis : non mais de plus en plus, le médecin a un planning chronométré

Cyril : le plus souvent t'attends longtemps

Louis : donc effectivement la secrétaire est là pour tenir à jour son planning mais le fait d'avoir un planning chronométré c'est que tu peux pas tisser le même lien que tu pouvais tisser auparavant avec le médecin, t'as le même système, la même relation de confiance que tu peux avoir avec le médecin et là de plus en plus moi je vois, c'est malheureux de le dire mais on est dans un système de consommation, consommation ça me désole de dire ça, parce que pour moi le médecin c'est vraiment quelqu'un qui est là pour te suivre, pour t'accompagner pour comprendre tes pathologies, pour pouvoir te comprendre, je suis désolé mais 10 minutes ou 20 minutes faut être super bon pour pouvoir le faire. (Rires)

**Observateur : je te répondrai Louis tout à l'heure**

Corine : après nous dans la salle d'attente du médecin, c'est bien précisé on peut tout à fait demander une longue, une consultation longue

Louis : ha ben peut-être

Corine : quand tu prends rendez-vous...

Louis : ça je savais pas

Corine : tu peux demander une consultation...

Cyril : elles sont préprogrammées ?

Sylvie : et la différence c'est quoi ? C'est plus cher ?

Corine : ha ben oui c'est plus cher (rires du groupe)

Sylvie : non sérieux ?

Corine : ha ben attend...ben oui il prend plus de temps c'est plus cher

Louis : ça je savais pas

Sylvie : enfin je sais pas mais

Cyril : non c'est pas vrai ? C'est la première fois que je vois ça

Sylvie : c'est la première fois

Cyril : je savais même pas que ça existait ça

Corine : si si, pour une question psychologique

Cyril : alors là nous on est préservé

Corine : ou comme ça

Sylvie : mais là c'est plus un généraliste, c'est un psy que tu vas voir

Cyril : ouais un généraliste psy

Corine : non c'est un généraliste, non le généraliste, son nom l'indique il est généraliste donc si tu veux faire une psychothérapie avec ton généraliste

Cyril : je savais pas que ça existait

Sylvie : mais non tu peux pas

Corine : mais si tu peux

Cyril : si mais tu peux lui parler en fait le généraliste

Corine : moi le généraliste

**Observateur : je vais répondre**

Corine : « vous savez si vous voulez parler vous pouvez venir me voir »

Sylvie : mais c'est plus cher, non mais j'ai jamais entendu ça

**Observateur : officiellement non mais officieusement ça se fait, à juste titre**

Cyril : et c'est ça paraît normal

**Observateur : c'est quelque chose qu'on réclame, dans beaucoup de pays ça se fait, selon la...**

Cyril : je trouve c'est très bien

**Observateur : en Suisse, 10 minutes tant, 15 minutes tant, 20 minutes tant**

Cyril : je sais je connais le système suisse et je trouve ça dommage, enfin après c'est comme toutes les professions je veux dire, c'est elles qui choisiront d'évoluer dans un sens ou dans un autre, enfin les jeunes générations, les futurs médecins généralistes

**Observateur : on en parlera, on a bientôt fini, on va...**

Cyril : non, non mais on a vu plein de professions qui ont évoluées, et un de ceux, on va dire ceux que je connais parce que j'ai un de ma famille qui est banquier, c'est par exemple le métier de la banque qui a énormément évolué, et t'as des gens qui le regrettent maintenant parce qu'ils font plus ce métier, il font plus le métier d'origine, c'est un métier purement commerciaux et il font plus le métier de banquier

**Observateur : alors on s'éloigne de ... Armand à toi**

Armand : alors le cas le plus extraordinaire que j'ai connu chez le toubib c'est le médecin homéopathe, la médecin homéopathe, alors c'est elle qui prenait ses rendez-vous, pas de secrétariat, rien, elle consultait à domicile enfin elle avait un cabinet médical dans sa maison, son mari était acuponcteur, enfin il exerçait ailleurs lui et sans lui dire grand-chose au téléphone déjà, je sais pas comment elle faisait mais elle arrivait à poser une partie du diagnostic, déjà extraordinaire. La première consultation chez elle c'était au bas mot une heure et demi après les suivantes c'était une heure. Alors le truc à savoir c'est qu'elle avait toujours une heure de retard (rires du groupe) quand on prenait rendez-vous à une certaine

heure fallait une heure après, elle était à peu près à l'heure, je plaisante pas. Elle commençait à travailler à 7 heures le matin et elle finissait à 23 heures. Tout ça pour le tarif conventionné, à l'époque c'était 20, 21 euros pas un radis de plus, elle courait pas après le fric, d'une efficacité remarquable. Alors ce qu'il y avait de bien chez elle c'est que en 2 minutes on se retrouvait à poil mais à poil, à poil, on était pesé deux fois, sur deux balances parce qu'elles donnaient pas le même poids

(Rires du groupe)

**Observateur : vaut mieux en avoir une c'est mieux**

Armand : à côté de ça elle avait un coup d'œil, mais un coup d'œil, mais

**Observateur : alors donc elle avait pas de secrétariat**

Armand : pas de secrétariat

Louis : le secrétariat était inutile à cette époque

Armand : mais pour elle, c'était pas si vieux que ça, c'était les années... 2000, début 2000, 2004, 2005 donc, mais par contre au niveau relation, elle passait quoi 12 clients dans la journée un par heure de 7 heures le matin à 23 heures, forcément pour avoir un rendez-vous ça prenait beaucoup de temps parce que comme elle était très efficace elle avait une clientèle énorme mais énorme mais le délai d'attente pour avoir un rendez-vous fallait au minimum un mois, deux mois. Par contre quand vous aviez le rendez-vous les rendez-vous suivants ils vous les préprogrammaient

Cyril : mais maintenant c'est le cas de tous les spécialistes

Armand : mais non, médecin généraliste homéopathe, généraliste

Cyril : oui non mais ça va, homéopathe c'est un peu de spécialisation, c'est des métiers de niche quand même, mais c'est pareil pour les spécialistes, les spécialistes on prend rendez-vous un an en avance

Armand : elle avait un confrère homéopathe que j'étais allé voir avant...

Cyril : non mais c'est tous les spécialistes, maintenant c'est ça

**Observateur : ouais, ouais, ouais, d'accord**

Armand : il m'écoutait pas, donc je suis allé voir d'autres après mais forcément c'était une catastrophe, ( propos incompréhensibles avec rire d'un autre participant)

**Observateur : je crois qu'elle est morte (rires)**

**Modérateur : et du coup...**

Armand : alors le plus mauvais souvenir que j'avais avec le secrétariat chez le médecin, c'est quand j'étais gamin. C'était une toute petite ville, y avait un ou deux médecins indépendants qui exerçaient seuls et puis y avait 5 ou 6 médecins, ou 7 médecins, qui exerçaient dans un cabinet, regroupés dans un bâtiment et puis à l'entrée y avait 2 ou 3 secrétaires toutes désagréables. Alors un jour j'ai demandé à un médecin comment ils avaient fait pour les recruter, mais toutes désagréables, méchantes, désagréables, casse-pieds, une catastrophe et à leur demander parce qu'on les dérangeait. Je sais qu'un jour j'étais pas bien, ma mère a téléphoné et elle a pas réussi à avoir un rendez-vous. Donc pas de soucis, t'as pas le rendez-vous, t'as pas le rendez-vous j'ai pris une décision et j'y suis allé, je suis rentré voilà directement dans la salle d'attente du médecin. Elle m'a regardé « vous avez un rendez-vous ? », « non, mais j'en ai pas besoin, basta, je suis pas d'accord, taisez-vous je vous demande pas votre avis, point ». Et j'attends le toubib, il m'a regardé, c'était un médecin, vous pouviez prendre rendez-vous de toute façon, vous passiez dans l'ordre d'arrivée, j'ai attendu un moment, il m'a regardé et il m'a dit « allez hop vient, bon t'es pas dans la liste des rendez-vous toi ? » « ben non », « c'est pas grave, allez hop », il a écouté il a fait ce qu'il fallait basta. « J'ai pas de sous pour vous payer aujourd'hui, ça sera pour la prochaine fois », « pas de soucis ». Allez hop, il a fait son boulot, « dites donc vos secrétaires médicales vous pourriez pas les mettre d'équerre parce que y a pas moyen d'avoir un rendez-vous », « ha mon pauvre si je pouvais faire quelque chose, je suis pas le seul médecin dans ce cabinet sinon y a longtemps que le problème serait réglé » voilà mais sinon non, non, désagréables

**Modérateur : d'accord**

**Observateur : Sylvie tu veux rebondir sur les secrétaires désagréables ?**

Sylvie : ha non mais c'était pas du tout dans le cadre médical

**Observateur : d'accord**

Cyril : on parlait de secrétaire en règle générale

Sylvie : d'une secrétaire au boulot (rires)

**Modérateur : d'accord**

Armand : mais sinon non, c'est vrai que maintenant les secrétaires elles sont déportées, c'est une dame ou d'ailleurs un monsieur qui a monté sa société et qui prend les rendez-vous pour plusieurs médecins ou alors une secrétaire qui travaille dans un cabinet avec plusieurs médecins, pourquoi pas

**Modérateur : et pour toi, tu as pas de préférence récemment pour ce genre de ?**

Armand : au fond c'est pas la secrétaire que je viens voir, c'est le médecin

**Modérateur : oui**

Armand : donc qu'il y ait personne au cabinet médical ça me dérange pas

**Modérateur : et que ça soit pas toujours la même secrétaire, si c'est un cabinet à distance, un secrétariat à distance c'est pas un problème non plus ?**

Armand : c'est pas un problème, de toute façon c'est uniquement pour prendre le rendez-vous

**Modérateur : d'accord**

Armand : par contre les personnes sur les gares de péages d'autoroutes ainsi de suite, ça ça me dérange (rires) parce quand toi t'es en panne le soir à 23 heures et qu'il faut téléphoner, on vous a pas rendu votre carte bleue, il faut attendre une heure, une heure et demi quelqu'un

**Observateur : là ça sent le vécu !**

Armand : là c'est désagréable, après la secrétaire je dirai elle est utile pour le médecin parce qu'elle lui permet de gagner du temps, si elle est présente sur place, c'est une employée de leur cabinet, elle leur permet de faire du secrétariat, d'envoyer les courriers, de préparer les courriers, d'envoyer le courrier ainsi de suite, ça libère du temps, c'est très bien pour lui, je dis après la secrétaire, hormis pour prendre le rendez-vous j'en ai pas besoin

**Modérateur : d'accord**

Armand : et si elle commence à vouloir poser un diagnostic je lui dis stop tout de suite, « attendez-vous êtes pas médecin, le diagnostic je l'ai à moitié fait avant, vous êtes pas

médecin », et un jour elle m'a répondu « ah bon ? », je lui dis « oui j'ai un avantage sur vous je connais mon petit corps, vous non » voilà donc voilà mais après

**Modérateur : ok d'accord**

Armand : mais bon je dirai que les médecins que je vois ont entre 40 et 50 ans en général, mais ils font une grande partie de leurs papiers eux-mêmes en direct, vu la rapidité tout ce qui faut faire comme document pour un spécialiste ou autre ou autre, transmettre à un autre médecin ainsi de suite, ils le font en direct, mais en direct devant l'ordinateur, le temps qu'il faut une copie pour moi, c'est imprimé toute suite et c'est fait toute suite. Leur secrétariat comme dans le temps où ils avaient besoin pour établir un document, ils ont plus besoin, enfin ceux que je vais voir, et je vais pas les voir pour ça parce qu'au départ je sais pas comment ils travaillent, (mots incompréhensibles), griffonné, faut...

**Modérateur : ok**

Armand : sinon

**Modérateur : ok et toi Louis du coup, on t'a pas posé, je crois que tu es le dernier à répondre, est-ce que tu as une préférence pour un secrétariat un type de secrétariat ou ce n'a pas d'importance ? Le dématérialisé peut-être ?**

Louis : moi je suis très dématérialisé je suis pourri par mon travail, non pour moi la secrétaire est indispensable peut-être pas pour faire un pré-diagnostic, pour faire une prise de rendez-vous c'est inutile

**Modérateur : d'accord**

Louis : pour moi la secrétaire à ce niveau-là, un logiciel est 100 fois plus performant que, que ça, pour la prise de rendez-vous. Par contre pour l'accueil, pour aider le médecin, pour libérer le médecin, pour ne pas... pour que le médecin soit libre, soit plus disponible pour son patient pour moi c'est 100 fois

**Modérateur : ça c'est important**

Louis : ça, ça n'a pas de prix parce que le fait effectivement de déranger un médecin pendant une consultation alors que soit le patient, soit le médecin est en train de parler et d'échanger d'emmenner peut-être le patient vers une voie particulière, si il est dérangé à ce moment

effectivement ça casse tous le cheminement logique pour poser un diagnostic ou faire quelque chose, donc avoir une consultation qui peut être courte, 20 minutes super soit, si c'est chrono... de nos jours, mais que ce soit 20 minutes, efficaces, complètes, non dérangeables, enfin non dérangées et c'est là où pour moi la secrétaire ou le secrétariat est utile c'est-à-dire libérer le médecin de toute prise de rendez-vous de toute perturbation extérieure maintenant pour faire un pré-diagnostic et orienter le patient vis-à-vis du médecin le secrétariat je sais pas, je pense pas que ce soit l'utilité maintenant accueillir et se sentir bien accueilli et se sentir en confiance quand on arrive dans un cabinet mais c'est peut-être ce qui fait défaut. Nous quand on va chez notre médecin, y a pas de secrétariat et on arrive dans une salle d'attente, un point c'est tout et on attend qu'on vienne nous chercher un petit peu comme à l'abattoir (rires) c'est ça, on pourrait le voir comme ça, mais effectivement le secrétariat, avoir une personne, une vision d'une personne, un accueil, un bonjour qui soit là pour nous accueillir effectivement c'est toujours rassurant, voilà

**Modérateur : ok, quelqu'un a quelque chose à rajouter ? ... Du coup on a fait le tour de la... de mes questions en tous cas**

Observateur : ouais c'est bien, d'accord

**Modérateur : tu voulais rajouter quelque chose Christophe ?**

**Observateur : non, juste deux, deux trois choses, le patient, on l'a... c'est celui qui souffre**

Cyril : ok

**Observateur : c'est pas celui qui est patient, ça vient du latin, (rires du groupe) et la passion du Christ c'est la même origine, c'est la même racine, c'est vrai qu'on a envie de dire que c'est celui qui attend, qui celui qui souffre. Deuxième chose c'est intéressant ce que vous m'avez dit sur les urgences ressenties et tout ça, vous l'avez bien exprimé, y a des études qu'ont été faites, au patients, pas aux docteurs, y a une douleur thoracique, y a une douleur abdominale et y a de la fièvre selon vous quel est le plus urgent ? Les patients disent la fièvre**

Cyril : non c'est abdominale

**Observateur : c'est la douleur thoracique, c'est mortel une douleur thoracique, la fièvre c'est jamais mortel sauf des rares cas, voilà c'est la discordance entre l'urgence ressentie, voilà les patients souvent, surtout quand on est parents, quand on a un enfant qui a de la fièvre**

pour nous c'est on (mot incompréhensible) toute suite mais c'est pas mortel et on donne du paracétamol et tout ça, donc ce qui est mortel c'est l'angoisse des parents et ça on la prend en charge (rires) c'est ce que j'explique à mes internes, voilà, donc c'est toujours pareil mais tous les patients disent la douleur thoracique est mortelle c'est la choses qui passe en troisième

Christian : oui

Observateur : alors y a des différences je sais plus entre douleur thoracique, euh la douleur abdominale et la fièvre ça dépend un peu si on a des enfants ou pas. Sinon c'est intéressant tout ce que vous avez dit. Donc elle peut poser toutes les questions, voilà, donc il faut qu'elle fasse une barrière oui, oui mais voilà oui mais c'est bien quand elle fait la barrière parce que le patient, le docteur il peut m'écouter mais faut quand même qu'elle fasse pas trop barrière parce qu'il faut quand même donner un rendez-vous et que si j'ai vraiment besoin d'avoir le docteur, je l'ai, voilà. Ce que j'ai besoin c'est d'être reconnu, être reconnu, que la secrétaire me reconnaisse, que moi je la connaisse voilà avec une espèce de réciprocité, c'est pour ça que la meilleure secrétaire finalement c'est l'épouse et vous l'avez dit aussi finalement une mauvaise secrétaire, vous allez peut-être pas retourner voir le docteur et donc j'ai l'impression que vous l'avez pas vraiment dit mais elle doit être à l'image de son médecin finalement, voilà, en tout cas mes secrétaires c'est comme ça que je les choisies. Et par contre ce qui est rigolo c'est qu'on a régulièrement des changements des nouvelles secrétaires qui arrivent, et là on a une nouvelle secrétaire ça fait un an et demi, ben pour se faire la place auprès de ses patients ça a été très très dur. D'abord elle connaissait pas les patients, elle nous connaissait pas nous, elle savait pas comment on travaillait, donc c'était chaud au départ, un petit peu difficile, parce qu'au début elle était carrée et tout et petit à petit elle connaît mieux les gens donc elle connaît mieux les docteurs aussi et donc elle s'est adaptée. C'est comme changer un docteur finalement, quand tu changes de docteur au début, t'es pas très content, t'as l'impression il me connaît pas, et il m'écoute pas et tout ça voilà. Donc je me suis bien reconnu dans votre représentation de la secrétaire avec ma nouvelle secrétaire qui a été très mal accueillie et qui maintenant ça fait un an et demi, moi j'en suis très ravi et les patients commencent à dire plein de bien d'elle alors qu'au début, « votre secrétaire c'est une porte de prison », voilà. Je savais pas qu'il fallait exagérer pour avoir un ... c'était la barrière mais on a trouvé des, des (rires du groupe) stratégies...

**Modérateur : des subterfuges**

**Observateur : des subterfuges simplement pour passer en force, voilà.**

Armand : au moins 50 de fièvre

(Rires du groupe)

**Observateur : mais elle peut tout, chez vous c'est bien parce que chez d'autres non elle peut pas tout nous parler, enfin y a des limites, y en a qui ont dit « non, elle peut pas tout me dire », mais vous l'autorisez à poser toutes les questions si ça a un intérêt pour vous et pour le médecin, mais qu'elle se transforme pas en médecin, mais ça c'est une chose qu'on a retrouvé à chaque fois**

**Modérateur : oui mais y en a qui ont été un peu plus ...**

**Observateur : il faut qu'elle soit rassurante, qu'elle reste à sa place quand même et qu'elle ait de la mémoire, c'est vrai que nos secrétaires elles ont de la mémoire, moi mes secrétaires je suis impressionné**

Spectateur : que ce soit la femme et qu'elle ait à la fois de la mémoire des fois c'est compliqué

Louis : bon ça c'est facile (rires)

**Observateur : voilà bon et alors c'est une notion que j'avais pas vu c'est que finalement la difficulté de joindre la secrétaire et de joindre un médecin vous a forcé à mettre des stratégies et finalement à vous débrouiller tout seul, donc finalement moi je trouve ça pas si mal que ça, égoïstement en tant que docteur vous vous débrouillez c'est bien, voilà**

Armand : oui mais ça vous fait une consultation en moi

**Observateur : mais 750 cas de... est traité tout seul**

Louis : il y a une pénurie de médecin donc ils ont trop de travail

**Observateur : sur des problèmes de santé sur 1000 y en a 750 qui iront jamais voir un docteur, donc voilà, donc vous commencez à être expert**

Louis : j'ai mal à la gorge, je fais un gargarisme

**Observateur : et Louis, je peux pas te permettre de dire ça c'est que y a une ambivalence et là c'est le copain qui parle et le médecin qui parle, tu dis « oui y a plus d'historique » et puis tu dis « un médecin on peut plus lui parler » voilà , il faut, c'est important de voir régulièrement la même personne si tu peux voir toujours la même personne, c'est pas évident mais y a un historique qui reste quand tu vois la même personne et il trace, voilà nous, moi je, j'ai une grosse, j'ai un tableau noir et puis petit à petit je mets une lumière « tiens je vois ça, tiens je vois ça, tiens je vois ça » plus le patient vient me voir, plus je connais mieux la personne, et donc y a des personnes qui sont difficiles, je demande à les voir tous les mois**

Louis : j'insistais sur ça parce que j'ai beaucoup de personnes qui déménagent, finalement qui n'ont pas de médecin traitant et qui vont aux urgences

**Observateur : et ouais mais c'est pas bon, il manque**

Louis : voilà, moi j'ai eu beaucoup de retour de collègues de travail

**Observateur : on transforme notre métier en un métier de technicien**

Louis : je veux voir un médecin je vais aux urgences

**Observateur : ouais c'est du technicien et c'est pas ce que je demande, alors si je suis technicien, j'utilise beaucoup de technique de communication, d'écoute active et tout ça, mais , je j'ai, je sais plus qui l'a dit « c'est moi, j'ai un avantage, je suis le spécialiste, je me connais », c'est ce que je dis à mes pa..., à mes étudiants aussi que le spécialiste c'est pas moi, c'est le patient en face de moi c'est lui qu'en sait plus que moi, moi ça va me va bien quand tu dis « oui mais il m'écoute pas », moi j'écoute mon patient, et souvent je dis « qu'est-ce que je peux, qu'est-ce que vous voulez faire ? ». J'ai beaucoup de patients qui viennent faire un diagnostic et après la thérapeutique ils font comme ils veulent et je trouve que vous êtes très intelligents, toi Corine tu l'as bien expliqué, certains donnent trop de médicaments, tu aimes bien ton médecin, ce que tu veux c'est lui faire confiance par rapport au diagnostic et que voilà, finalement je sais pas si le robot pourra nous remplacer mais après la thérapeutique un robot peu nous remplacer, une maman peu nous remplacer**

Louis : je parle pas de robot, le robot c'est pour orienter pas pour faire le diagnostic, ne pas confondre

**Observateur : oui, oui, je caricature, donc voilà est-ce que tu veux rajouter quelque chose ?**

**Modérateur : ben, non, t'as fait un bon résumé, une bonne synthèse**



Nom, prénom du candidat : OUDIN ép. TOURNIER Erika

## CONCLUSIONS

La secrétaire médicale est le premier contact du patient avec le cabinet de médecine générale. Le rôle de la secrétaire est multiple et complexe car il implique un contact humain avec les patients qui peuvent être en souffrance et ressentir un besoin urgent de soins.

La satisfaction et le ressenti du patient concernant cette prise en charge par la secrétaire pour sa prise de rendez-vous n'ont jamais été étudiés en France. Notre étude est un travail qualitatif avec des focus group de patients, interrogeant au total 19 patients, dans le but de recueillir et d'analyser les différents vécus et attentes des patients quant à leur prise en charge par le secrétariat du médecin généraliste lors de la prise de rendez-vous. Notre objectif principal était de déterminer ce qui est le plus important pour le patient quand il prend contact avec la secrétaire de son médecin généraliste.

Concernant la relation du patient avec la secrétaire du cabinet de médecine générale, les patients mettent en avant ce qui favorise une bonne relation. Ils attendent d'une secrétaire qu'elle soit sympathique, chaleureuse, à leur écoute, respectueuse et disponible. Ils attendent qu'elle réponde rapidement à leurs besoins et qu'elle soit arrangeante. La relation avec la secrétaire est facilitée par la proximité, s'ils peuvent s'identifier à elle, et lorsqu'ils ont l'impression d'être connus et reconnus ; cela permet une relation de confiance.

D'autres éléments mettent à mal cette relation. Ils n'apprécient pas une secrétaire désagréable ou non professionnelle, cela influe sur l'image qu'ils ont du cabinet et peut les faire changer de médecin. Pour les patients, il est aussi problématique que la secrétaire ne réponde pas à leur urgence ou ne les prenne pas au sérieux. Quelques patients reconnaissent pouvoir être agressifs si leur demande est urgente. Certains modèrent leurs propos en expliquant que l'on peut toujours attendre pour voir son médecin généraliste. Ils ont conscience de la complexité des prises de rendez-vous et essayent de s'adapter à ce qu'on leur propose. D'autres éléments peuvent agacer les patients comme l'absence de renseignements donnés, les difficultés à avoir la secrétaire au téléphone, la mise en attente, la direction vers un standard téléphonique ou la difficulté pour les nouveaux patients d'obtenir un rendez-vous.

Le rôle principal de la secrétaire pour les patients est de donner un rendez-vous, d'autant plus rapide que le motif est urgent, elle doit pour cela évaluer l'urgence en posant les bonnes questions, parfois en se

ACCOMPAGNER  
CRÉER  
PARTAGER



---

**LOUDIN épouse TOURNIER Erika**

**ATTENTES ET VECU DU PATIENT VIS-A-VIS DU SECRETARIAT DE  
MEDECINE GENERALE LORS DE LA PRISE DE RENDEZ-VOUS**

---

**RESUME**

**Contexte :** La secrétaire médicale est le premier contact du patient avec le cabinet de médecine générale. La satisfaction du patient concernant cette prise en charge par la secrétaire pour sa prise de rendez-vous n'a jamais été étudiée en France.

**Objectif :** Recueillir et analyser les différents vécus et attentes des patients quant à leur prise en charge par le secrétariat du médecin généraliste lors de la prise de rendez-vous.

**Matériel et Méthodes :** Etude observationnelle, qualitative, réalisée par focus group auprès de 19 patients. Les données ont été retranscrites puis analysées avec le logiciel NVivo. Une triangulation des données a été réalisée par un autre chercheur.

**Résultats :** La relation avec la secrétaire est facilitée par une réponse rapide aux besoins des patients par celle-ci, par la proximité avec elle et lorsqu'ils ont l'impression d'être connus et reconnus. Tous ces éléments permettent le développement d'une relation de confiance entre le patient et la secrétaire.

Le rôle principal de la secrétaire pour les patients est de donner un rendez-vous, d'autant plus rapide que le motif est urgent. Les patients ont conscience de la nécessité pour la secrétaire de faire barrage, mais ils sont parfois dérangés par la difficulté à prendre un rendez-vous et certains exagèrent leur situation pour l'obtenir. La plupart estime qu'elle peut leur poser toutes les questions nécessaires. Mais pour d'autres, elle doit se fixer certaines limites et surtout ne porter aucun jugement ni chercher à faire un diagnostic.

Une majorité des patients préfère une secrétaire sur place car sa présence humanise le cabinet et les rassure.

**Conclusion :** Le secrétariat est important pour le patient du médecin généraliste et il convient à celui-ci de tenir compte également de ces nouveaux éléments pour choisir son propre type de secrétariat.

---

**MOTS CLES**

**SECRETARIAT MEDICAL / SECRETAIRE MEDICALE / VECU DU PATIENT  
SATISFACTION DU PATIENT / PRISE DE RENDEZ-VOUS**

---

**JURY**

Président : Monsieur le Professeur ZERBIB Yves

Membres : Monsieur le Professeur BERGERET Alain

Monsieur le Professeur LAINE Xavier

Monsieur le Docteur PIGACHE Christophe

---

**DATE DE LA SOUTENANCE : 28 NOVEMBRE 2017**

---

**5 RUE DE GELIVES, BATIMENT B  
69660 COLLONGES AU MONT D'OR**

erika.tournier@outlook.fr