



Synthèse de l'enquête

Vos pratiques et besoins en matière de secrétariat médical

Juillet 2014



Sophie Ranjard et Antoine Decaris

Sommaire

1.	Méthodologie	3
2.	Taux de retour et représentativité des réponses.....	3
3.	Les profils des répondants à l'enquête	3
4.	Les profils des médecins répondants en matière de secrétariat.....	4
5.	Analyse des réponses des 1016 médecins employeurs de secrétaire(s)	4
6.	Analyse des réponses des 614 médecins utilisateurs de télésecrétariat	6
7.	Analyse des réponses des 468 médecins dans une « Autre situation »	7
8.	Synthèse des besoins exprimés et préconisations	8
9.	Annexe 1 : Sociétés de télé secrétariat citées par les médecins dans l'enquête.....	9
10.	Annexe 2 : Analyse sur le fonctionnement des entreprises de télé secrétariat à travers 10 entreprises de niveau national (travail réalisé par Kynos).....	11
10.1	Les thématiques abordées par téléphone	11
10.2	Bilan.....	12
10.3	Liste alphabétique des 10 sociétés contactées	12

1. Méthodologie

Le questionnaire papier a été envoyé à 11 116 médecins le 6 janvier 2014. Une relance mail a été réalisée par l'URPS courant février auprès des médecins ayant communiqué leur adresse mail.

Une relance papier a été réalisée le 18 mars auprès de 1291 médecins appartenant à des catégories moins répondantes que les autres (plateaux techniques et quelques spécialités).

2. Taux de retour et représentativité des réponses

Nous avons obtenu **1941 réponses** utiles (une dizaine de questionnaires de médecins retraités « inutiles »).

Si chaque médecin avait répondu pour lui-même nous aurions **17,5% de taux de retour**. Cependant 434 médecins ont répondu au nom de leur structure de gestion avec un secrétariat partagé : ils ont donc répondu pour 1648 médecins, (soit près d'une réponse pour 4 médecins). Le taux de retour réel est donc estimé à **28,4%**.

Les médecins généralistes ont répondu davantage que les autres catégories : ils seraient plus concernés par le sujet de l'enquête (+7,6 points).

Les spécialités médicales ont moins répondu (-5,5 points). Parmi celles-ci ont mieux répondu : les pédiatres, les dermatologues, les rhumatologues. Ont moins répondu : les radiologues et les anesthésistes.

Les spécialités chirurgicales ont assez bien répondu (- 2 points seulement).

Nous avons réalisé un redressement des répondants sur la base de la répartition des 3 groupes de disciplines de la population de départ (médecine générale, spécialités médicales, plateaux techniques).

Les médecins femmes ont répondu davantage que les médecins hommes et plus rapidement. Tous les départements ont bien répondu, la Loire un peu moins que les autres (1,5 point seulement).

3. Les profils des répondants à l'enquête

6 répondants sur 10 sont des médecins de sexe féminin, 4 sur 10 des médecins de sexe masculin.

L'âge moyen des médecins répondants est de 54 ans, l'âge médian est de 56 ans.

Les médecins répondants sont installés en moyenne depuis 21 ans, la médiane de l'ancienneté d'installation est de 24 ans.

Parmi les spécialités complémentaires citées, on note surtout celles des médecins généralistes, soit par ordre décroissant : Homéopathe, Montagne-Traumatologie-Sport, Acupuncture, Angiologue, Médecine vasculaire, Allergologie, Gériatrie – Gériatrie, et Ostéopathie.

71% des médecins répondants sont en secteur 1 ; 27% sont en secteur 2 et 1,3% ne sont pas conventionnés.

49% des médecins répondants exercent en cabinet de groupe ; 45% en cabinet individuel ; 5% en établissement et 4% en maison ou pôle de santé.

1 012 médecins exercent en cabinet de groupe, maison de santé ou établissement. Ces médecins travaillent dans des structures où exercent 3773 médecins en tout, soit une moyenne de 3,7 médecins par structure « de groupe ».

245 médecins travaillent avec 1376 autres professionnels de santé, soit une moyenne de 5,6 professionnels par unité,

395 médecins travaillent avec 908 personnels administratifs, soit une moyenne de 2,3 personnes par unité,

238 médecins travaillent avec 507 personnels techniques, soit une moyenne de 2,1 personnes par unité.

9% des médecins exercent une activité libérale secondaire, 91% n'en exercent pas.

4. Les profils des médecins répondants en matière de secrétariat

Parmi les 1941 médecins répondants, **52% emploient des secrétaires, 32% sont utilisateurs de télésecrétariat et 23% sont dans une autre situation (pas de secrétariat, conjoint collaborateur).**

143 médecins, soit **7% du total**, sont **à la fois employeurs et utilisateurs de télésecrétariat** : plutôt des gynécologues, ophtalmologistes, pédiatres, cardiologues...travaillant dans le Rhône.

On distingue donc **4 catégories de médecins** :

- Les employeurs de secrétaire(s) ne présentent pas de tendance particulière marquée. On peut cependant noter une tendance : de Moins de 45 ans, de Spécialités médicales et de Plateaux techniques, et de secteur 2.
- Les Utilisateurs de télésecrétariat ont des tendances plus marquées : ils sont plutôt de sexe féminin, médecins généralistes et de secteur 1.
- Les médecins à la fois Employeurs et Utilisateurs de télésecrétariat sont plutôt dans les spécialités médicales.
- Les médecins dans une Autre situation sont plutôt en Médecine générale et de secteur 1.

5. Analyse des réponses des 1016 médecins employeurs de secrétaire(s)

Un tiers des médecins sont employeurs en leur nom propre, deux tiers par le biais d'une structure de gestion.

Parmi les médecins employeurs, près de 9 sur 10 exercent en cabinet, et plus d'1 sur 10 exerce en maison de santé ou en établissement, sachant que 4% du total exercent à la fois en cabinet et en établissement.

Plus de 50 % des médecins a 1 secrétaire ; plus d'un quart 2 secrétaires et le quart restant 3 secrétaires ou plus. Le nombre total de secrétaires déclarées étant de 1757 pour 2 860 médecins concernés par les réponses ; **le nombre moyen de secrétaires par médecin concerné est de 0,6.**

86% des secrétaires travaillent exclusivement pour le cabinet au nom duquel le médecin répond ; 94% sur un seul lieu d'exercice.

Le temps de travail moyen hebdomadaire par secrétaire est de 27h.

Parmi les médecins employeurs, **44% des médecins consacrent moins de 10% de leurs recettes brutes à la rémunération des secrétaires ; 30 % des médecins de 10 à 14 %.** En cumul, 3 médecins sur 4 consacrent moins de 15% de leurs recettes à la rémunération d'une ou de plusieurs secrétaires.

Les modalités de recrutement sont d'abord de 2 ordres : recommandation d'un confrère ou d'un proche (44% des répondants), réception d'un CV (41% des répondants). Pôle emploi est cité par 14% seulement des répondants. A noter que la prescription d'un proche est encore renforcée par le fait que dans les Autres moyens de recrutement certains médecins ont noté les connaissances et le « bouche à oreille », proche de la recommandation.

Les activités des secrétaires sont très diversifiées : en moyenne les secrétaires ont 7 activités différentes. 90% des médecins ou plus demandent d'abord à une secrétaire 3 activités : **la gestion des RV, l'accueil et la réception des patients puis l'archivage de documents.** Ensuite on trouve l'aide aux patients (recherche de RV et d'établissements), la transcription et la saisie de comptes rendus médicaux, puis la gestion des commandes et des stocks, la gestion des impayés et l'encaissement des règlements.

Pour 8 médecins sur 10, la comptabilité du cabinet est faite par un cabinet comptable.

72% des médecins ne connaissent pas le TESE (Titre Emploi Service Entreprise). Parmi ceux qui le connaissent un peu plus de la moitié des médecins utilise le TESE.

La gestion des remplacements de la ou des secrétaire(s) est assurée par le médecin lui-même dans un cas sur 2, puis par une intérimaire dans un cas sur 3. A noter aussi que **certains médecins préfèrent avoir 2 secrétaires à temps partiel (voire très partiel)** pour que les absences d'une secrétaire soient remplacées par la 2ème secrétaire.

Un tiers des médecins pensent être « à peu près informés » de la réglementation du travail, un tiers « pas vraiment » et 20% « pas du tout ».

45% des médecins pensent avoir besoin **d'aide dans leur rôle d'employeur** dans les domaines suivants : gestion-comptabilité, administration d'un cabinet, fiscalité, droit du travail, gestion du personnel (recrutement, licenciement, accident de travail, absences), formation des personnels et choix d'un expert-comptable.

Les niveaux de formation les plus fréquents **pour les secrétaires** vont de Bac (52% des répondants) à Bac +2 (40% des répondants).

1 médecin répondant sur 3 seulement a proposé des **formations aux secrétaires**. Et pour ceux qui l'ont fait, plus de la moitié a proposé 1 formation (et une seule) en 3 ans.

Les propositions de formations portaient, par ordre décroissant, sur les thèmes suivants : informatique (logiciel médical et de gestion), gestion des urgences, gestion des patients difficiles.

Pour le tiers de médecins ayant exprimé des besoins en formations pour les secrétaires, les besoins principaux sont les suivants : en informatique, notamment dans l'utilisation de logiciels de gestion médicale, de télétransmission...en accueil de patients, gestion des « urgences », pour détecter les vraies urgences médicales, gestion du stress et de l'agressivité des patient difficiles.

Les points positifs dans l'organisation du secrétariat sont les suivants, par ordre décroissant d'importance :

- L'accueil personnalisé et la connaissance des patients
- Le gain de temps : pas dérangé en consultation grâce au filtrage des appels
- La gestion des RV et des urgences et, pour certains le rappel des patients
- La disponibilité et la souplesse du personnel
- La décharge (partielle) de travail administratif : le classement des courriers, la gestion des dossiers, le scan de documents
- La gestion des arrivées et de la salle d'attente
- La présence de 2 secrétaires

Globalement les médecins préfèrent un secrétariat sur place à du télésecrétariat car ils peuvent demander plusieurs activités à une secrétaire (7 en moyenne). Autre point positif : **face à l'agressivité des patients les secrétaires jouent le rôle de « tampon » et protègent les médecins**

Les points négatifs sont les suivants, par ordre décroissant d'importance:

- **Le coût des salaires et des charges qui limite le nombre d'heures qui seraient nécessaires pour la bonne marche du cabinet** (des plages horaires égales à celles de travail des médecins)
- **La gestion des absences et des congés** (impact limité si emploi de 2 secrétaires à temps partiel)
- **La lourdeur et la complexité de la gestion de personnel**, même si elle est sous-traitée à un cabinet comptable
- Le manque de compétences de certaines secrétaires (**non choisies en cas de reprise ou d'arrivée dans un cabinet**) : en gestion des urgences, temps passé au téléphone, en connaissance de la réglementation, de l'informatique...

En situation idéale,

Les attentes prioritaires des médecins en matière de délégation d'activités seraient les suivantes : Etre déchargé de la gestion administrative, avoir du personnel pour gérer les encaissements et la télétransmission, être déchargé de la comptabilité et de la gestion des impayés.

6. Analyse des réponses des 614 médecins utilisateurs de télésecrétariat

La quasi-totalité des médecins utilisent du secrétariat au sein d'une structure de type cabinet, sur un seul lieu d'exercice et utilisent les services d'une société de télésecrétariat plutôt que les services d'une personne à son compte.

Le nombre de sociétés exerçant une activité de télésecrétariat (103 occurrences pour 563 médecins) témoigne de la diversité des choix des médecins (cf en annexe la liste des 103 entreprises citées par les médecins répondants). :

Les 10 sociétés le plus souvent citées sont, **par ordre décroissant**, les suivantes :

- Thelem à Lyon, Tassin la Demi-lune
- RDHL à St Etienne
- Oris SFT à Grenoble
- Gestalpes à Grenoble
- Secrétariat service Santé à Bassens-Chambéry
- Phone Help à Villeurbanne
- Transatel à Lyon
- Harmony à Lyon
- Callin à Bourgoin-Jallieu ou Ruy-Monceau
- Calléo à Chalon sur Saône

On peut noter la **diversité des prestataires locaux et le rôle de la proximité géographique** : un médecin grenoblois fera davantage appel à une société basée à Grenoble, idem pour les sociétés stéphanoises et même lyonnaises. **Cette proximité géographique peut s'interpréter comme un besoin de connaissance de la géographie locale** (noms de lieux, de rues...).

Quel que soit le mode d'exercice des médecins (cabinet individuel ou cabinet de groupe) :

- **Le nombre d'heures hebdomadaires, couvertes par cette prestation est en moyenne de 44,8 h.**
- Les modes de tarification « choisis » sont des tarifications à l'unité ou forfaitaires, ou encore un mix des deux.
- **Le coût unitaire de l'appel ou de l'unité est en moyenne de 1€ TTC** (de 0,15cts à 5 €).
- **Le coût mensuel moyen est de 518 €TTC** (de 20 à 2000€ TTC), donc le coût horaire moyen des prestations est de 3,5 € TTC environ.

Plus de la moitié des médecins utilisant du télésecrétariat consacrent < 5% de leurs recettes brutes à cette prestation. Cette part de recettes est moins élevée que celle du secrétariat classique (12% des médecins répondants consacrent < 5% de leurs recettes brutes à la rémunération de secrétaires)

A noter aussi parmi les utilisateurs de secrétariat téléphonique, la possibilité d'avoir une secrétaire sur place quelques heures par semaine :

Les modes de relation entre les médecins et les prestataires de télé secrétariat sont multiples (> 2 en moyenne). Parmi les utilisateurs de télé secrétariat, plus de 8 médecins sur 10 consultent un agenda partagé et échangent par téléphone, 4 sur 10 échangent par mail, les SMS sont encore peu utilisés.

La recommandation d'un confrère ou d'un proche est toujours en tête des modes de recrutement (6 médecins sur 10). La prospection directe prouve aussi son efficacité.

On trouve 2,2 activités déléguées en moyenne, donc moins de diversité que dans un secrétariat sur place (7 en moyenne).

La totalité des médecins délèguent la gestion des RV et 8 sur 10 délèguent la transmission des messages et le transfert d'appels téléphoniques.

Près de 9 médecins sur 10 sont plutôt ou très satisfaits des services fournis.

Les points positifs du service sont les suivants, par ordre décroissant :

- L'amplitude des plages horaires d'ouverture, du lundi au samedi, jusqu'à 12h d'ouverture par jour
- La disponibilité du service versus la gestion du personnel (absences, congés)
- L'absence de gestion administrative, une facture mensuelle
- Un coût jugé modéré, moins élevé qu'une secrétaire sur place
- La tranquillité au cabinet : plus d'appels « intempestifs » donc des consultations de meilleure qualité
- La souplesse du service : le médecin choisit le nombre et le type d'heures de transfert (appels, prise de RV et/ou rappel de RV, alertes...)

Quelques médecins signalent la prise de RV par Internet

A noter : le télé secrétariat peut se combiner avec l'emploi d'une secrétaire au cabinet, hors du temps de présence de celle-ci ou si celle-ci est occupée à des tâches administratives

Les points jugés négatifs sont les suivants, par ordre décroissant :

- L'accueil un peu trop « standard », l'absence de connaissance des patients d'où l'absence d'aide au patient
- Le temps d'attente au « décroché » : embouteillage des lignes des petites structures, surtout le lundi matin
- Le turn-over du personnel
- La formation insuffisante des personnels dans le domaine médical
- La mauvaise gestion des « urgences »
- Le mauvais respect des consignes, la nécessité pour le médecin de rappeler les spécificités de son exercice, qui peuvent être différentes de celle des collègues du même cabinet
- Le coût jugé encore un peu élevé par certains
- Et par rapport à un secrétariat « sur place » l'absence d'accueil au cabinet, l'absence de couplage dans quelques cas avec la gestion de planning du médecin et l'absence de décharge des tâches administratives.

7. Analyse des réponses des 468 médecins dans une « Autre situation »

Le coût est le premier motif cité par les médecins dans une Autre situation (6 sur 10) mais n'est pas le seul. Interviennent aussi l'absence de besoin, d'envie et de place.

16% des médecins bénéficient d'une aide bénévole. On peut donc supposer qu'ils n'ont pas besoin de (télé)secrétariat car ils sont déjà aidés.

8 médecins sur 10 répondent pendant les consultations, 3 sur 10 mettent leur répondeur.

Les médecins organisent la gestion administrative du cabinet quand ils le peuvent : dans la soirée, le week-end, mais aussi le matin, à midi, « dès que j'ai un moment de libre ».

2 médecins sur 3 sont Plutôt ou Très satisfaits de leur organisation ; 1 sur 3 ne l'est pas vraiment ou pas du tout

Si ces médecins avaient l'opportunité de prendre un secrétariat, 6 sur 10 préféreraient employer une secrétaire, 3 sur 10 opteraient pour du télésecrétariat.

Parmi les activités qu'ils délégueraient en priorité la gestion des RV arrive en 1^{ère} position, le ménage-entretien et l'archivage de document en 2^{ème} position ex-aequo. Pour mémoire, pour les médecins employeurs, la gestion des RV arrive également en 1^{ère} position, l'accueil de patients arrive en 2^{ème} position, l'archivage en 3^{ème} et le ménage-entretien en avant-dernière position.

8. Synthèse des besoins exprimés et préconisations

En conclusion, les différents **besoins exprimés** portent sur :

- **Faire pression sur les pouvoirs publics** pour l'obtention de subventions, de la hausse des consultations et de la baisse des charges sociales, pour simplifier les déclarations ;
- **Informers les médecins sur le droit du travail, les recrutements et les licenciements**
- **Centraliser les offres d'emploi** ou fournir du personnel, comme une agence d'intérim
- **Organiser des formations :**
 - Pour les médecins : sur le droit du travail, les recrutements, les licenciements
 - Pour les secrétaires : la gestion des urgences
- **Etablir un cahier des charges type pour les entreprises de télésecrétariat et comparer les services et les coûts.**

En s'appuyant sur les résultats de l'enquête et les travaux de veille, l'URPS Médecins RA préconise des recommandations d'ordre professionnel et d'ordre institutionnel.

Recommandations professionnelles

Cette enquête montre que trois missions de secrétariat pourraient être distinguées, avec des organisations différentes, voire complémentaires :

- **Pour la gestion des rendez-vous**, les cabinets auraient intérêt à utiliser les services de **sociétés de télé secrétariat**. Les **tarifs pratiqués sont largement incitatifs et les plages horaires plus larges**. Dans un avenir proche, les sociétés de télésecrétariat devraient proposer aux médecins de s'abonner à des **services de prise de rendez-vous par le patient** lui-même qui se connectera 24H /24 sur une **plate-forme avec les plannings des médecins concernés**. Bien entendu ce type de service sera hors de portée de certains patients non équipés d'Internet ou isolés socialement, et ne pourra être utilisé seul.
- **Pour les activités d'accueil, de réception et d'aide aux patients**, les cabinets qui en ont les moyens, auraient intérêt à recruter sur place une ou deux secrétaires à temps plein ou à temps partiel, soit pour l'ensemble des activités de secrétariat, soit en complément d'une gestion des rendez-vous à distance. **Le choix de recruter deux secrétaires à temps partiel** peut être **à privilégier** afin d'élargir les plages horaires et de limiter l'impact des congés ou arrêts-maladie.
- **Pour les activités de gestion administrative** (archivage, comptes rendus médicaux, télétransmission des actes, gestion des impayés...), plusieurs médecins ont déclaré avoir recours à des **prestataires de services** quelques heures par semaine ; ce service pouvant être combiné à d'autres formes de secrétariat.

L'utilisation mixte de différentes organisations en matière de secrétariat et de télé secrétariat pourrait permettre de recentrer l'activité des secrétaires sur la gestion administrative et ainsi dégager du temps médical pour le médecin. **La qualité de travail** serait améliorée à la fois pour les médecins et les personnels administratifs.

Recommandations institutionnelles

Les recommandations issues de cette étude peuvent être synthétisées selon les axes suivants :

- **Réduction des charges administratives** qui incombent aux médecins. Les outils mis à disposition des professionnels de santé pourraient être améliorés et simplifiés.
- **Incitation financières à l'emploi** de secrétariat ou télé secrétariat.
- **Abaissement des charges sociales.**
- **Mise en place d'une structure d'appui au rôle d'employeur, dont les missions pourraient être** : formation des médecins au rôle d'employeur, facilitation dans les procédures de gestion du personnel (embauche, licenciement...), centralisation des offres d'emploi ; formation des secrétaires et télé secrétaires....

9. Annexe 1 : Sociétés de télé secrétariat citées par les médecins dans l'enquête

Nom de la société	CP	Ville	Nombre de citations
4M TELEPHONIE	93500	PANTIN	1
A5 SECRETARIAT (Cgi-bin)	26200	MONTELMAR	1
ABAX TELESERVICES	74000	ANNECY	6
ABSYS	69000	THIZY LES BOURGS	3
ACADIN	42160	ANDREZIEUX BOUTHEON	2
ACCUEIL PRO	88100	SAINT DIE	1
ACS	38100	GRENOBLE	1
ACS SECRETARIAT	63000	CLERMOND FERRAND	1
ACTIFPHONE	06210	MANDELIEU LA NAPOULE	2
ACTIV SECRETARIAT	38120	SAINT EGREVE	12
ALP Standard	74000	ANNECY	1
ALPSERTEL	74200	THONON LES BAINS	4
AMCC	69400	VILLEFRANCHE SUR SAONE	1
AORTEL	69000	QUINCIEUX	9
ASSISTEL	73000	CHAMBERY	9
ATOOCALL	33700	MERIGNAC	1
AUXILIA	42370	ST HAON LE CHATEL	1
BELENOS SECRETARIAT MEDICAL			3
BERTHELOT ENTREPRISES	69008	LYON	1
BEST	26000	MONTELMAR	3
BLV MEDICAL	69410	CHAMPAGNE AU MONT D'OR	2
BSE	69100	VILLEURBANNE	1
BSM	07200	SAINT DIDIER SOUS AUBENAS	1
BUREAU CREQUI	69006	LYON	3
CALLEO	69300	LYON	2
	71	CHALON SUR SAONE	16
CALLIN	38	BOURGAIN JALLIEU	7
	38	RUY MONTCEAU	8
CALLMED	91820	EPINAY SOUS SENART	1
CELITEL			1
CLIC PHONE			1
CLIC RDV		ISSY LES MOULINEAUX	5
DOCTEL	63000	Clermont Ferrand	5
EASY CALL	83	TOULON	2
ECOSTAFF			1
EXODIAL	75010	PARIS	5
FIRST STANDARD	74200	THONON LES BAINS	8
GEDO	22940	PLAINTEL	1
GESALP	74000	CHAVANOD (ANNECY)	12
GESCALL	69000	VILLEURBANNE	3
GESTALPES	38	GRENOBLE	24
GPS SANTE	63400	CHAMALIERES	1
HARMONY	69	LYON	16
HELLODOC	33780	SOULAC SUR MER	4
ID 2020	38	GRENOBLE	1
IMAGINE EDITIONS			1
INTERPEL	26200	MONTELMAR	3
ITUPKEE	88100	ST DIE	1
LE SECRETARIAT MEDICAL	38200	CHUZELLES	1
LETTER CASE	38300	Bourgoin jallieu	1
LOGIC RDV	75002	PARIS	4
LSMD	69000	LYON	1
LSMDD	38200	CHUZELLES	2
LSMDD	38200	VIENNE	1
MADAX	42270	ST PRIEST	1
MADAY	42	ST ETIENNE	1
MEDIALOG	38120	ST EGREVE	3

MEDIAROM	51100	REIMS	1
MEDICAGENDA	14123	CORMELLES LE ROYAL	1
MEDICAL TELESERVICES	74000	CHAVANOD	5
	74330	SILLINGY	1
MEDICALL	69	LYON	5
	06000	SOFIA ANTIPOLIS (VALLAURIS)	3
MEDICALL STANDARD	73260	ALBERTVILLE	1
MEDI SERVICES	54000	NANCY	1
MEDTEL	74000	ANNECY	1
	74600	SEYNOD	1
	74650	CHAVANOD	1
MONT BLANC SECRETARIAT	74170	LES CONTAMINESMONTJOIE	5
MTS	74330	SILLINGY	1
ORIS SFT	38	GRENOBLE	20
	38	MONTBONNOT	7
	38240	MEYLAN	3
PACTE AFFAIRE	84	AVIGNON	1
PERMED	01000	JASSANS ROTTIER	8
PHONE HELP	69	LYON	3
	69000	VILLEURBANNE	11
PLUS AGENDA	75000	PARIS	1
POINT C	42400	SAINT CHAMOND	1
PRO STANDARD	44000	NANTES	1
QUICKMED			1
RDHL	42000	SAINT ETIENNE	29
	42000	ST JUST ST RAMBERT	2
RDV MED (INTERNET)			1
RDV.net + secrétariat Harmony	69000	LYON	1
REFLEX COMMUNICATION	64500	ST JEAN DE LUZ	2
RSETONS EN LIGNE	38000	ECHIROLLES	2
SARL MADAY	42270	ST PRIEST EN JAREZ	1
SECRETALIS	26000	VALENCE	2
SECRETARIAT SERVICE SANTE	73000	BASSENS	15
	73000	CHAMBERY	6
SECRETEL	26000	MONTELMAR	1
	26000	ROMANS	7
SEPHIPA	72000	LE MANS	1
SERVITEL	34000	MONTPELLIER	4
SIS	07500	GUILHERAND GRANGES	1
SOLUTION RENDEZ VOUS	69001	LYON	1
SSSanté	73000	CHAMBERY	1
TCA (anciennement EURAXO)	92200	BAGNEUX	1
TELESERVICE DU HAUT FOREZ	42380	ESTIVAREILLES	5
TELODOC	34000	MONTPELLIER	2
THELEM	69000	LYON	27
	69100	TASSIN LA DEMI LUNE	14
TORIEL	74000	ANNECY	4
	74600	SEYNOD	13
TRANSATEL	69000	LYON	17
UBICENTREX	38120	ST EGREVE	1
VANDATEL	75008	PARIS	1
VGI Centre	38000	ROMANS	1
VSD	69410	CHAMPAGNE AU MONT D'OR	4
VSD ex Phonehelp	69002	LYON	1
WEBHELP SEPHIRA	72018	LE MANS	1
WNC	94000	Le Kremlin Bicêtre	1

10. Annexe 2 : Analyse sur le fonctionnement des entreprises de télé secrétariat à travers 10 entreprises de niveau national (travail réalisé par Kynos)

Nous avons observé 10 sites web et eu 6 entretiens téléphoniques avec des responsables de sociétés. Les sociétés citées sont spécialisées dans la patientèle médicale et ont toutes des centres d'appel situés en France. **Les choix ont été opérés d'après une veille sur Internet et la qualité des sites web.**

10.1 Les thématiques abordées par téléphone

Le contexte du marché – les types de clients

Le télésecrétariat s'est développé dans les années 80 et s'est affirmé dans les années 2000 avec le développement de l'informatique et d'Internet. Le médecin veut travailler à distance et exercer son métier dans des plages horaires raisonnables. Il y a de moins en moins de médecins dans certaines zones rurales ou semi-rurales donc chaque médecin a de plus en plus d'appels à gérer et il ne peut répondre lui-même aux appels entrants.

Un cabinet de groupe de 3 médecins en ville peut avoir à la fois une secrétaire sur place et du télé secrétariat : la secrétaire sur place passe l'essentiel de son temps à accueillir les patients et à encaisser les consultations. Dans les cliniques le télé secrétariat fonctionne très bien, il sera progressivement remplacé par la prise de RV en ligne.

Dans les Maisons médicales, le plus souvent situées en milieu semi-rural ou rural le télé secrétariat ne fait pas partie des traditions.

En revanche on voit se développer des Centres médicaux par spécialité comme les orthopédistes (tarif 1) avec de jeunes médecins qui délèguent les appels entrants 7 jours sur 7. Idem en ophtalmologie. Les mutuelles aussi construisent des Centres de santé et délèguent leurs appels à des sociétés de télé secrétariat.

Les Activités/Services

- 1 Gestion des appels entrants : demande de rendez-vous, gestion de l'agenda
- 2 Transfert d'appels téléphoniques
- 3 Transmission des messages et/ou alertes : gestion des appels sortants
- 4 Transcription, saisie de comptes rendus médicaux : facultative
- 5 Une activité récente : la confirmation de RV par SMS

Dans les cliniques, la confirmation des RV chez l'anesthésiste est impérative, sans quoi le chirurgien ne peut pas travailler. Les cliniques paient les confirmations de RV par SMS vers les patients. Ces rappels sont importants également pour les psychiatres (les patients n'ont pas toujours pris RV eux-mêmes), pour les dermatologues qui louent des demi-journées de laser dans des centres spécialisés, les kinésithérapeutes... les praticiens qui ont des consultations > 30 mn ou des délais très longs d'attente. La **confirmation de RV** est citée par tous les sociétés **comme une activité essentielle**, qui a cependant un coût.

- 6 La prise de RV par les patients eux-mêmes sur des plates-formes de prise de RV en ligne

Les entreprises de télé secrétariat les plus performantes développent des plates-formes de prise de RV en ligne. La prise de RV en ligne par les patients existe déjà pour les cliniques et les laboratoires. Le médecin, qu'il soit de ville ou en clinique, donne ses créneaux de disponibilité, le patient s'enregistre, choisit son rendez-vous et reçoit une confirmation puis un rappel 24h avant son rendez-vous. Si le patient est perdu il y a toujours un numéro de téléphone et une personne qui va lui répondre. (ex : www.calendovia.com)

Le médecin consulte son agenda depuis un ordinateur, une tablette ou un smartphone.

Les modes de relation avec les médecins

- 1 Téléphone
- 2 SMS
- 3 Agenda partagé : gestion d'agenda compatibles avec Outlook, Google agenda, Thunderbird...
- 4 Mail
- 5 Formule mixte ou autre.

Les applications de gestion d'agenda se gèrent sous Smartphone (Apps Apple ou Android)

Il est impossible pour un médecin d'avoir une secrétaire dédiée (impossible vu la durée moyenne du travail) mais la société propose généralement une secrétaire référente.

La qualité des appels est liée à la compétence des personnels et à la prise en compte détaillée des instructions de chaque médecin : fait-il des visites à domicile ?

Les modalités de travail/outils

Les sociétés proposent généralement une ligne dédiée pour chaque médecin : le transfert d'appel de la ligne fixe du médecin est facile à gérer avec des abonnements de type Orange, s'il y a une secrétaire sur place, la société de télé secrétariat peut gérer le « débordement » de ligne.

Les plages horaires d'ouverture :

Lundi-vendredi Plages horaires d'ouverture : de 8h à 20h

Samedi : 8h-12h ou 13h ou forfait 24h/24 7/7

Les plates-formes des grosses sociétés gèrent en général jusqu'à 5000 appels par jour.

Le temps d'attente moyen est de 15 à 20 secondes, sauf le lundi matin où il est légèrement supérieur.

Le mode de facturation

La plupart des sociétés proposent des forfaits mensuels d'abonnement + coûts à l'unité (au décroché, au SMS envoyé). D'autres ne font pas de forfait. Les facturations se font soit au nom du médecin, soit de la SCM avec un détail de facturation pour chaque médecin.

Pour les cliniques, la facturation est généralement globale avec le détail consommé par chaque médecin. Les cliniques prennent en charge la facture de télé secrétariat, l'offre généralement aux praticiens mais demandent les volumes d'appel pour calculer une clé de répartition pour leur comptabilité. Il peut y avoir contractualisation pour n factures. Les forfaits peuvent varier pour un médecin seul de 300€ à 1500€ selon son volume d'activité et les services qu'il demande.

10.2 Bilan

Le télé secrétariat est une activité déjà ancienne qui touche encore un nombre de médecins libéraux assez limité. Le regain d'intérêt actuel peut s'expliquer par la stagnation ou le recul du chiffre d'affaires de certains spécialistes.

Les avantages du télé secrétariat sont les suivants : libérer les médecins, remplir les salles d'attente, disposer d'un agenda en temps réel et d'une facture mensuelle de frais généraux, imputable aux frais de fonctionnement, sans charge.

10.3 Liste alphabétique des 10 sociétés contactées

NOM organisme	BELENOS
NOM Service	
Adresse	48a allée de la Robertsau
CP Ville	67000 Strasbourg
Téléphone	0805 960 962 / 06 43 43 47 85
Site web	www.serenite-belenos.fr

NOM organisme	CADUCEA
NOM Service	DocTel
Adresse	BP 60113
CP Ville	63019 Clermont-Ferrand Cedex 2
Téléphone	04 73 23 11 56
Site web	www.doctel.fr

NOM organisme	CALLEO
NOM Service	
Adresse	4 rue Maréchal de Lattre de Tassigny
CP Ville	71100 Chalons sur Saône
Téléphone	0800 801 380
Site web	www.calleo-medical.com

NOM organisme	GESCALL
NOM Service	
Adresse	203 bd Jean Jaurès
CP Ville	92100 Boulogne-Billancourt
Téléphone	01 47 12 67 00

Site web	www.gescall.com
----------	-----------------

NOM organisme	MEDICEA
NOM Service	Docticall
Adresse	20, rue Cambon
CP Ville	75001 Paris
Téléphone	0 820 23 99 99
Site web	www.docticall.com/

NOM organisme	MEDIFIL
NOM Service	
Adresse	115, avenue de Paris
CP Ville	94160 Saint Mandé
Téléphone	01 53 666 666
Site web	www.medifil.eu

NOM organisme	MEDISERVICES
NOM Service	
Adresse	13 rue de Champagne
CP Ville	57070 METZ
Téléphone	0800 800 540
Site web	www.medi-services.fr/

NOM organisme	STANPRO
NOM Service	
Adresse	
CP Ville	54 VAUDEVILLE
Téléphone	0811 85 13 63
Site web	www.stanpro.fr

NOM organisme	VSD Médical
Adresse	1 rue Louis Juttet
CP Ville	69410 Champagne au Mont D'Or
Téléphone	09 75 17 54 35
Site web	www.blv-medical.com

NOM organisme	UNICALL
NOM Service	MEDICALL
Adresse	5, Place Charles Béraudier
CP Ville	69428 LYON CEDEX 3
Téléphone	0800 881 528
Site web	www.medicall.fr