



S ecrétaire M édical(e)

Document réalisé par la MIP de Louhans (www.mip-louhans.asso.fr)

avec la collaboration de formateurs, de professionnels

Février 2012

Un(e) secrétaire médical(e), où qu'il exerce, est avant tout un(e) secrétaire : il est jugé sur sa **vitesse de frappe, son orthographe et sa grammaire qui doivent être excellentes.**

Il peut exercer auprès de professionnels très différents (dans un hôpital, dans un cabinet privé...) : le cœur du métier est le même (accueil, secrétariat, gestion des rendez-vous...), mais il existe aussi quelques différences sur lesquelles nous reviendrons.



Voir les témoignages de Béatrice et Juliette (p1 et 3)

Dans un cabinet privé

Que fait-il ?

Lorsqu'il travaille en cabinet privé, un(e) secrétaire médical(e) peut exercer auprès d'un ou plusieurs généralistes ou de spécialistes.

● Les tâches communes à tous les secrétaires médicaux

Le secrétaire médical(e) sert d'intermédiaire entre les patients et le(s) médecin(s) du cabinet. Il assure le premier contact avant que le patient ne rencontre le médecin.

Il est très polyvalent et organisé, car il gère beaucoup d'éléments en même temps : téléphone, accueil physique, travail administratif...

Avec les patients

- **Accueil physique** : il reçoit les patients, les dirige vers la salle d'attente, les rassure si besoin... Il répond à l'angoisse ou à l'impatience en restant compréhensif.
- **Accueil téléphonique** : il gère le standard (possibilité de plusieurs lignes si le cabinet regroupe plusieurs médecins), rassure les patients en attendant la date du rendez-vous, filtre les appels selon leur importance et réagit en cas d'urgence (il passe l'appel immédiatement au médecin)... Il s'occupe aussi de prendre les rendez-vous.
- **Gestion du dossier du patient** : chaque patient a un dossier enregistré sous informatique. Lors d'une première visite, le secrétaire crée ce dossier en intégrant toutes les informations nécessaires pour le paiement et le suivi administratif (numéro de sécurité sociale, mutuelle, adresse...). A chaque nouvelle visite, il met à jour ce dossier en fonction des changements de situation. Il intègre aussi les informations sur les traitements, les examens...
- **Encaissement** des patients : il peut encaisser le paiement des consultations, il effectue aussi la déclaration auprès des organismes de sécurité sociale et des mutuelles. Il peut conseiller le patient dans ses démarches administratives (remplissage de formulaires...).

Un métier très informatisé

Aujourd'hui tout ou presque est informatisé : dossiers médicaux, données de la carte vitale, courriers, formulaires, logiciel de gestion de rendez-vous...

Le secrétaire travaille donc essentiellement avec l'outil informatique : logiciels de traitement de texte et de tableur, mais aussi logiciel médical spécialisé (il en existe d'ailleurs beaucoup).

Béatrice, secrétaire médicale dans un laboratoire d'analyses médicales

« Le laboratoire dans lequel je travaille est ouvert du lundi au vendredi de 7h30 à 12h et de 14h30 à 18h30, ainsi que les samedis matin. Nous sommes plusieurs secrétaires à nous partager le poste afin de pouvoir couvrir les horaires d'ouverture. Nous faisons un roulement pour que deux secrétaires minimum soient toujours présentes. Nous travaillons en lien avec l'équipe médicale chargée de faire les prélèvements et les analyses : médecin biologiste, infirmiers, techniciens...

Le matin est consacré à l'accueil des patients et à l'enregistrement de leur dossier. J'arrive un peu avant l'ouverture pour pouvoir allumer les ordinateurs et les imprimantes, préparer certains documents... A 7h30, on ouvre les portes et les patients sont déjà là. Il est préférable qu'ils prennent rendez-vous, cela nous permet de mieux planifier notre travail et celui de l'équipe médicale. Mais nombreuses sont les personnes qui viennent directement. J'essaie de réduire au maximum leur temps d'attente, même si je donne la priorité aux personnes ayant pris rendez-vous. Cela crée parfois quelques tensions, car les personnes qui ont pris rendez-vous sont mécontentes de devoir patienter. Il faut alors les calmer et leur expliquer qu'elles vont bien être reçues.

Lorsqu'une personne arrive, je lui crée un dossier personnalisé sur informatique : je lui demande sa carte vitale, sa carte de mutuelle à jour, son ordonnance... A partir de l'ordonnance, j'édite les étiquettes de prélèvement qui correspondent aux examens prescrits. Je lui pose aussi quelques questions : veut-elle recevoir les résultats par courrier ou va-t-elle venir les chercher ? Est-elle bien à jeun ? A-t-elle des questions sur l'examen qui va être fait ? Quel est son poids ? De quand datent ses dernières règles... Je la renseigne sur l'examen et je l'informe sur les délais d'obtention des résultats. Avant de la diriger vers la salle d'attente, je m'occupe de l'encaissement. Et puis j'enchaîne avec un autre patient.

C'est assez intensif, il faut être rapide et organisé pour ne pas perdre de temps. Sans oublier que le téléphone sonne sans arrêt. La plupart du temps, c'est pour prendre rendez-vous. Il faut fixer le jour et l'heure avec le patient, lui demander de quel examen il s'agit, lui expliquer les conditions à respecter : être à jeun, suivre un régime particulier, apporter un recueil d'urines... Il faut aussi gérer les appels des médecins qui veulent connaître certains résultats, filtrer les appels des démarcheurs qui veulent contacter notre directeur... Tout ça en gardant le sourire et en évitant de prendre du retard.

Avec le(s) médecin(s) :

- **Gestion du planning de rendez-vous** : rendez-vous avec les patients et les délégués médicaux, réunions, visites à l'extérieur, rendez-vous professionnels... Il s'occupe aussi de l'organisation des déplacements du médecin lorsque celui-ci consulte en dehors de son cabinet (visites à domicile par exemple).
- **Gestion du courrier** : il réceptionne le courrier, l'enregistre, le trie et le distribue. Il tape aussi les courriers du médecin.
- **Frappe et mise en forme de documents** (compte-rendu de consultations, d'examen...) : il tape très rapidement en écoutant un dictaphone, puis transmet les documents aux patients et au médecin.
- **Préparation de réunions** : réservation de salles, préparation de documents, prise de notes rapides pendant la réunion et rédaction d'un compte-rendu...

Les limites de son intervention

En aucun cas, le secrétaire médical(e) ne doit signer des ordonnances, aider aux soins infirmiers... Il ne doit donner aucun conseil d'ordre médical.

Mais aussi :

- **Classement et archivage** des dossiers médicaux (qui doivent être conservés pendant 30 ans), il s'occupe du plan de classement
- **Gestion des stocks** (matériel médical, médicaments d'urgence...) et des fournitures de bureau.
- **Dépannage** de 1er niveau des matériels de bureau.
- **Petite gestion administrative** : factures d'électricité, fiches de salaire, comptabilité courante...

● **Travailler auprès d'un généraliste ou d'un spécialiste : les différences**

Dans un cabinet de généralistes

- L'accueil est plus important : il connaît bien les patients qui viennent régulièrement.
- Il gère des appels d'urgence : un enfant qui vient de tomber, une personne âgée qui ne se sent pas bien...
- Il doit gérer l'affluence des patients qui varient selon les périodes (épidémie de grippe, de gastroentérite...).
- Il peut conseiller et aider les patients et les familles pour leurs démarches administratives, il peut aussi prendre rendez-vous pour des patients avec des spécialistes...

Dans un cabinet de spécialistes

- Il fait plus de frappes de documents (compte-rendu médicaux quotidiens, actes liés au dossier médical...).
- Il peut aider le médecin d'un point de vue technique : stérilisation du matériel par exemple.
- Il peut expliquer le déroulement de l'examen au patient afin de le rassurer.

📍 **Où travaille-t-il ?**

Peu de postes chez les généralistes

- Les médecins généralistes, lorsqu'ils sont seuls, n'ont pas toujours un(e) secrétaire médical(e). Ils gèrent eux-mêmes leurs rendez-vous et l'aspect administratif ou peuvent passer par une centrale d'appels chargée de gérer les rendez-vous.
- Les maisons médicales, qui se développent un peu partout en zone rurale, créent quelques postes.

La très grande majorité des offres se situe dans les cabinets spécialisés

- Principalement dans les laboratoires d'analyses médicales et les cabinets de radiologie (centre d'imagerie médicale), à priori parce que le turn-over y est plus important.
 - En laboratoire, le travail est souvent ressenti comme peu intéressant et peu rémunéré
 - En cabinet de radio, le travail est difficile car il faut parfaitement maîtriser le clavier (logiciels et vitesse de frappe), l'orthographe et la terminologie médicale. De plus les horaires sont souvent contraignants (entre 7h et 21h). Et les secrétaires sont parfois obligés de se déplacer d'un cabinet à un autre (cabinets gérés par le même employeur).
- Chez d'autres spécialistes : ORL, kinés, cardiologues, orthopédistes, neurologues, ophtalmologues, dermatologues, chirurgiens, urologues, gynécologues, gérontologues, rhumatologues, phlébologues, angiologues...
- Mais aussi : à la médecine du travail, dans un cabinet d'infirmiers libéraux, dans les cabinets dentaires (postes différents de celui d'assistant dentaire), les établissements de cure, les centres de rééducation, dans les plateformes médicales...

● **Quel recrutement ?**

- Il s'agit d'un recrutement privé : il faut donc envoyer lettre de motivation et CV au cabinet qui recrute.
- Lors du recrutement, le candidat est souvent soumis à des tests pour vérifier le niveau de maîtrise du français (orthographe, grammaire...), la rapidité de frappe, la maîtrise de l'outil informatique, l'expression orale...

L'après-midi, nous ne recevons, en principe, plus personne pour des examens, sauf pour des urgences. Mais ce n'est pas plus calme pour autant : il faut éditer les résultats, les mettre sous pli et les envoyer aux patients et aux médecins, vérifier les stocks de flacons pour les prélèvements, gérer encore une fois les appels... C'est aussi le moment de faire les relances pour les impayés.

Nous pouvons communiquer certains résultats par téléphone, mais après avoir pris certaines précautions pour vérifier l'identité de la personne. Par exemple, pour les diagnostics de grossesse, nous avons un système de code confidentiel. Nous sommes soumises au secret professionnel, nous ne pouvons pas divulguer n'importe quelle information n'importe comment.

Nous donnons en général une heure précise aux patients pour qu'ils viennent chercher leurs résultats. Mais ils ne la respectent pas toujours. S'ils viennent plus tôt, cela chamboule toute notre organisation. Les résultats doivent être édités, mais aussi signés par l'équipe médicale, cela prend du temps.

Mais je peux comprendre que certains soient impatients car ils sont dans l'angoisse des résultats. C'est un métier où il faut se montrer compréhensif et rassurant, car nous sommes en contact avec des personnes stressées, inquiètes... Nous accueillons des jeunes filles qui craignent d'être enceintes, des femmes qui espèrent l'être, d'autres personnes qui viennent pour un dépistage du Sida ou qui craignent d'être atteint d'un cancer...

Mais j'avoue que certains jours, je dois prendre sur moi face à des personnes agressives : elles ne prennent pas rendez-vous, mais exigent que leur examen soit fait immédiatement. Elles disent que c'est urgent, mais finalement doivent partir travailler... Comme dans tout métier, on rencontre des personnes désagréables. Mais je ne regrette pas mon choix de faire ce métier. Je l'ai choisi parce que j'aime les contacts humains. »

Juliette, secrétaire dans un cabinet de généralistes et de spécialistes

Une maison médicale « toute neuve »

Nous rencontrons Juliette à l'accueil de la maison médicale dans laquelle elle travaille. Elle est en train d'encaisser un patient, un médecin s'arrête pour lui demander de scanner un document.

« Bonjour, nous salue-t-elle, vous venez m'interroger sur mon métier j'imagine ! Je vous présente ma stagiaire, Chloé, qui suit une formation de secrétaire médicale. Installez-vous derrière nous, vous allez voir comment nous travaillons. »

La maison médicale est ouverte au public depuis 5 mois seulement. « Tout est neuf, c'est vraiment un environnement très agréable pour travailler. Sont présents à temps plein deux généralistes et un kiné, une diététicienne un après-midi par semaine et le cabinet infirmier. Devraient arriver dans les mois à venir une pédicure, un jour par semaine, un gynécologue à temps plein et, plus tard, un dentiste mutualiste. Je trouve ça très intéressant de pouvoir proposer autant de services, surtout en zone rurale. » Ce matin, seuls le kiné et un des généralistes sont présents. « L'autre médecin est à l'extérieur ».

Juliette ne gère pas le secrétariat de tout le monde : « Je prends en charge le secrétariat des deux médecins généralistes et du kiné pour qui j'effectue aussi les règlements. Pour le cabinet infirmier et la

En secteur hospitalier

Voir le témoignage
de Valentine (p4)



Un(e) secrétaire médical(e) peut travailler dans le secteur public (hôpitaux) ou dans le secteur privé (clinique).

Que fait-il ?

Il assume les mêmes tâches que dans les cabinets privés à quelques différences près :

• **Un système de « pool »** : auparavant, on trouvait souvent le duo « un secrétaire attaché à un spécialiste ». Le secteur hospitalier s'organise maintenant en « pool » : par exemple plusieurs secrétaires vont travailler indifféremment pour plusieurs chirurgiens. Le secrétaire est en lien avec l'ensemble de l'équipe médicale et soignante :

- Médecins
- Infirmiers pour les échanges d'informations et l'organisation de la prise en charge des patients
- Cadres de santé
- Bureau des entrées pour connaître les mouvements d'entrées et de sorties des patients
- Les établissements et professionnels de santé extérieurs pour prendre des rendez-vous pour des patients, demander des renseignements sur un patient...

• **Accueil des patients et des familles** : il peut s'occuper de la gestion des entrées et sorties. Il doit gérer les questions des familles, leurs angoisses... Selon le service dans lequel il exerce (si les patients reviennent régulièrement pour des examens par exemple), il peut nouer un lien privilégié avec certains patients et voir leur état se dégrader ou s'améliorer ce qui peut être difficile à vivre. Il gère aussi les entrées et les sorties du service.

• **De nombreuses réunions** : il participe aux réunions du service, prend des notes, rédige le compte-rendu et le transmet aux personnes concernées.

L'importance de la gestion de l'information médicale prend beaucoup de temps aux secrétaires parfois au détriment de la relation avec les patients.

• **Gestion importante d'informations médicales** : le secrétaire est un maillon indispensable dans la transmission d'informations. Il recueille des informations (sur le patient, sur les évolutions médicales...), les trie et les redonne. Il peut aussi utiliser internet pour faire des recherches.

• **Un cadre plus important** : Il doit avoir une parfaite connaissance de l'organisation interne de son établissement, de la réglementation des archives... La saisie des informations est très codifiée : codes pour chaque acte médical à entrer dans un logiciel de PMSI (programme de médicalisation des systèmes d'information)...

L'utilisation des nouvelles technologies est encore plus important : dossier unique du patient pour tous les services, reconnaissance vocale, agenda électronique, numérisation de données...

Comment travailler dans le privé ?

• Pour travailler dans un établissement hospitalier privé (clinique par exemple), le recrutement s'effectue de manière traditionnelle avec lettre de motivation, CV et entretien.

diététicienne, je ne gère que l'accueil des patients, mais je peux rendre quelques services, comme la distribution du courrier. Ma charge de travail va sans doute augmenter avec l'arrivée du gynécologue dont je devrais aussi assurer le secrétariat.

Mes horaires de travail sont répartis de la façon suivante : je travaille du lundi au vendredi de 8h à 12h et de 14h à 19h, sauf le mercredi et un samedi matin sur deux de 8 h à 12 h. Une seconde secrétaire a été recrutée à mi-temps et est présente les jours où je suis absente. De cette manière, le secrétariat est assuré quotidiennement avec des amplitudes horaires étendues : du lundi 8 h au samedi 12 h. Ceci représente un certain confort pour les professionnels de santé présents à la maison médicale et pour les patients. »

Un métier choisi

Juliette n'est pas arrivée là par hasard, elle est secrétaire médicale depuis plus de 20 ans. « J'ai passé un Bac F8 pour devenir secrétaire médicale. C'est vraiment ce que je souhaitais faire. Auparavant, j'ai travaillé pendant 20 ans dans un centre orthopédique médico-chirurgical privé. Je travaillais au sein d'une équipe de neuf secrétaires chacune affectée à un chirurgien en particulier. J'ai beaucoup appris et acquis de très bonnes méthodes de travail. Ensuite, l'opportunité de me rapprocher de mon domicile, et aussi parce que le travail dans une structure hospitalière ne me correspondait plus vraiment, a fait que j'ai postulé auprès de mon médecin de famille qui est à l'origine de la création de la maison médicale regroupant plusieurs professionnels de santé.

Ce choix, je ne le regrette pas. Le travail est différent dans une structure hospitalière et dans une maison médicale en zone rurale. Les deux apportent beaucoup aussi bien pour l'expérience professionnelle qu'au niveau du relationnel. Les tâches sont peut être plus diversifiées en milieu hospitalier, mais le contact humain en revanche me semble plus « négligé » par manque de temps certainement. Dans une maison médicale, il y règne une atmosphère plus « familiale » avec une clientèle régulière. »

Pendant que nous discutons, Chloé répond à de nombreux appels, le plus souvent pour des rendez-vous : « Maison de santé, bonjour !.....Qui vous suit habituellement ?..... » Elle pianote sur l'ordinateur où le planning des médecins apparaît. « Vous souhaitez venir quand ?... Et à quelle heure ?.... Je peux vous proposer 14h30..... Bien, bonne journée, au revoir. »

Un patient arrive en même temps, Juliette l'accueille : « Bonjour ! Vous avez rendez-vous ? » Elle vérifie sur l'ordinateur. « C'est à quel nom ?.... Attendez, je vais vérifier si votre dossier est à jour... Bien, je vous laisse patienter en salle d'attente, le médecin va venir vous chercher. »

Nous faisons remarquer à Juliette que les patients semblent assez âgés. « Oui, c'est vrai. Mais nous avons aussi beaucoup d'enfants. En général, nous avons beaucoup d'appels à 8h avant que les gens ne partent travailler ou que les enfants aillent à l'école et vers 16h30/17h après la sortie de classe. »

Le circuit du courrier

« Le facteur passe chaque jour me déposer le courrier et récupérer celui qui est à poster. Ceci me pousse à préciser que le fait qu'il y ait toujours une personne présente à l'accueil est un service très important ; Les personnes qui entrent dans la structure ont toujours quelqu'un pour les renseigner. »

Chloé prend le courrier et commence à l'ouvrir. « Tous les matins, il faut ouvrir le courrier et le

Comment travailler dans le public ?

2 possibilités :

• Faire des **remplacements** en trouvant des offres :

- sur le site de Pôle Emploi
- ou en faisant des candidatures spontanées
- ou dans les agences d'intérim spécialisées
- ou sur « hospimob.fr »

• Se **faire embaucher définitivement** en réussissant un concours de la Fonction Publique Hospitalière :

- Il existe un concours de catégorie B, celui d'**Assistant médico-administratif** (qui remplace celui de « secrétaire médicale » et « d'adjoint des cadres hospitaliers » depuis un décret du 14/06/11). Mais attention, ce concours venant d'être réformé, nous ne disposons pas à l'heure actuelle de toutes les informations le concernant.
- Les concours externes (donc ouverts à tous) sont rares. Les établissements préfèrent recruter comme contractuels des secrétaires médicales pendant plusieurs années avant de leur faire passer le concours en interne pour être titularisés. Il est impératif de posséder le Bac pour se présenter au concours.
- Les établissements ne recrutent pas toujours au grade d'assistant médico-administratif, mais plutôt à celui d'**adjoint administratif**.

- Des personnes peuvent occuper des postes de secrétaire médical(e) avec un autre statut (par exemple adjoint administratif).
- Des personnes ayant le statut de secrétaire médical(e) peuvent être affectées à d'autres postes (bureau des entrées, technicien d'information médicale).

Les offres de la Fonction Publique Hospitalière sont diffusées sur le site www.hospimob.fr ou www.pole-emploi.fr

A consulter : *Etude prospective des métiers sensibles de la Fonction Publique Hospitalière (2007/2009)* (<http://www.sante.gouv.fr/etude-prospective-des-metiers-sensibles-de-la-fonction-publique-hospitaliere.html>)

Zoom sur le secrétaire à la médecine du travail

Il fait, en plus des tâches généralement effectuées par un(e) secrétaire médical(e) :

- la rédaction des convocations pour les visites médicales des salariés
- Certains tests : tests pour évaluer la vue du salarié, contrôle visuel des urines...

Zoom sur les plateformes téléphoniques

Certains généralistes, notamment ceux qui travaillent seuls, n'embauchent pas de secrétaire médical(e) pour des raisons financières, mais sous-traitent la gestion de leur planning de rendez-vous à des plateformes téléphoniques. Ces plateformes embauchent des secrétaires médicales qui s'occupent du service d'accueil téléphonique et de la gestion de l'agenda de plusieurs médecins. Ces secrétaires n'ont par conséquent aucun contact physique avec le patient.

Zoom sur les cabinets dentaires

Les dentistes et les cabinets dentaires recrutent également des secrétaires médicales. Mais, il ne faut pas confondre le poste de secrétaire médical(e) dans un cabinet dentaire avec celui d'**assistant(e) dentaire**.

L'assistant dentaire assure aussi bien les tâches liées au secrétariat et à l'accueil que des tâches plus techniques (stérilisation, assistance au dentiste...). Pour devenir assistant(e) dentaire, il faut suivre une formation spécifique, possible uniquement en cours d'emploi.

Voir notre fiche sur notre site www.mip-louhans.asso.fr (rubrique « métiers »)

Un site intéressant

Association de secrétaires médico-sociales et des référentes : www.asmr.fr
L'ASMR propose des formations continues pour les secrétaires médicales.

classer dans les trieurs de chaque médecin et du kiné, explique Juliette. Je mets tout, aussi bien les résultats d'analyses de leurs patients que la publicité. Ce sont eux qui trieront ce qui n'est pas important. Une fois que les médecins ont consulté leur courrier, ils nous le redonnent et je dois alors scanner tous les courriers et les sauvegarder dans les dossiers des patients. Je garde aussi la version papier que je vais ensuite archiver dans les dossiers papiers des patients. »

Une informatisation importante

« Tout est enregistré sur informatique. Les données sont sauvegardées alternativement sur 2 disques durs externes, le disque est changé chaque soir et conservé à l'extérieur de la maison médicale afin d'assurer la sécurité des données.

Scanner les documents prend un peu de temps, mais, si cette tâche est faite régulièrement, cela ne pose pas de problème. Il en est de même pour l'archivage des documents. L'archivage, qui n'est pas la tâche la plus intéressante, fait partie du métier de secrétaire et reste cependant facilement gérable si l'on est organisée et que l'on prend garde à ne pas accumuler du retard.

Nous avons un local archive dans lequel sont rassemblés tous les dossiers des patients. Je réorganise actuellement ces archives afin que la méthode de classement soit plus adaptée et de manière à gagner du temps lorsque nous recherchons des documents (format des pochettes accueillant les documents plus adapté, classer les dossiers alphabétiquement...). Le classement doit être fait de façon très rigoureuse. »

Le travail administratif a beaucoup évolué, aujourd'hui les logiciels médicaux sont très perfectionnés, ce qui explique que les généralistes travaillant seuls n'aient pas nécessairement besoin d'une secrétaire. « Si toutes les données du patient sont bien enregistrées, le logiciel peut générer automatiquement des courriers et des ordonnances reprenant des informations sur ce patient. »

Au service des médecins et des patients

Une patiente avec son fils sort de la maison médicale après sa consultation. Elle revient quelques minutes plus tard : « J'ai oublié de demander au Docteur un certificat pour l'école de mon fils pour justifier son absence. Je peux en avoir un ? Et il peut retourner à l'école quand ? »

« Si c'est juste pour aujourd'hui, il n'a sans doute pas besoin de certificat médical. Mais attendez, je vais demander au médecin » répond Juliette. Juliette s'éloigne puis revient quelques instants plus tard : « Vous n'avez pas besoin de certificat, il peut retourner à l'école demain. »

Juliette revient vers nous : « les patients oublient parfois de poser certaines questions, de demander des précisions. Ils peuvent être intimidés par les médecins et osent plus facilement me poser des questions ou dire qu'ils n'ont pas tout compris. La secrétaire a aussi un rôle de médiatrice. Lorsque je peux renseigner un patient, je le fais directement. Mais, il faut prendre garde à ne pas outrepasser son rôle : je ne vais pas, par exemple, donner un conseil sur un dosage de médicament, mais en revanche, je peux relire avec le patient son ordonnance et lui apporter des précisions. Je peux aussi éditer des duplicatas ou des renouvellements d'ordonnance que je fais ensuite signer par le médecin. C'est un service rendu au patient et un gain de temps pour le médecin.

Attention, je ne suis pas médecin, même si parfois certains patients m'assimilent au corps médical. Je peux conseiller mais surtout pas « remplacer » le médecin.

Je sers d'interlocuteur entre les médecins et les patients. Les médecins doivent pouvoir se reposer sur moi pour un certain nombre de choses. Ceci



En service médico-social

Que fait-il ?

Le secrétaire médico-social(e) accueille un public non pas malade, mais en difficulté sociale. Son cœur de métier est le même que celui des autres secrétaires médicales : travail administratif, accueil, classement et archivage... Ce qui change :

- Le public : personnes en difficulté sociale (femme avec enfant en instance de divorce, personne surendettée...).
- Les demandes des personnes : demandes d'aides sociales, d'aides au logement, de RSA... Son rôle est d'analyser la demande de l'utilisateur et d'orienter vers le bon interlocuteur.
- L'équipe avec laquelle il travaille est composée de travailleurs sociaux : conseillers en économie sociale et familiale, assistants de service social, TISF, psychologues, puéricultrices de PMI...
- Les connaissances à avoir : connaissances des partenaires locaux, des institutions (services de la ville), des dispositifs...

Voir le témoignage de Josée (p8)

Où travaille-t-il ?

Il travaille dans les centres médico-sociaux (appelés aussi « unités d'action sociale ») qui dépendent de la Fonction Publique Territoriale. On trouve un centre médico-social dans chaque ville principale (au moins 6 000 habitants). Il faut passer un concours pour être recruté : il s'agit d'un concours de catégorie B appelé « Rédacteur territorial spécialité secteur sanitaire et social ».

Conditions d'inscription : être titulaire du Bac ou équivalent

Nature des épreuves :

- 1) Composition sur un sujet d'ordre général relatif aux problèmes économiques, sociaux et culturels du monde contemporain
- 2) Réponse à 5 questions maximum :
 - sur le secteur sanitaire et social notamment sur les politiques de santé, sur la protection sociale et l'action sociale
 - sur les domaines d'intervention des collectivités territoriales dans le secteur sanitaire et social
- 3) Conversation avec le jury à partir d'un texte tiré au sort, permettant d'apprécier les connaissances du candidat dans le domaine sanitaire et social et son aptitude à exercer la fonction
- 4) Interrogation au choix :
 - les finances, budgets et intervention économique des collectivités territoriales
 - le droit public en relation avec les missions des collectivités territoriales
 - le droit civil en relation avec les missions des collectivités territoriales

Dates des concours : renseignez-vous auprès de la MIP de Louhans (03.85.76.08.25.) ou sur son site internet (www.mip-louhans.asso.fr, rubrique « concours ») ou sur fncdg.com (rubrique « concours »).

Attention peu de postes !!! En 2011, seulement 1 poste pour la Bourgogne et la Lorraine avec qui le concours était organisé.

Par contre, on peut effectuer des remplacements.
Les offres, assez rares, peuvent être déposées sur cap-territorial.fr

Conditions de Travail

- Un(e) secrétaire médical(e) travaille assise, derrière un bureau.
- Il travaille en équipe (avec un médecin, d'autres secrétaires...), mais est en général autonome sur son poste de travail.
- La charge et le rythme de travail sont importants : il doit faire beaucoup de choses en même temps, faire face à des personnes qui peuvent se montrer inquiètes, agressives, impatientes... La fatigue nerveuse est donc importante, encore plus dans les lieux où le passage est important (laboratoire, radiologie...).
- Le secteur médical évolue sans cesse : mises à jour de logiciels, nouveaux traitements, nouvelles techniques, nouveaux formulaires pour les prises en charge, nouveaux tarifs de sécurité sociale... le secrétaire doit donc s'adapter et se former.
- Les horaires de travail du secrétaire correspondent à ceux d'ouverture du cabinet ou du service dans lequel il travaille : en général du lundi au vendredi de 8h le matin jusqu'à 17/18h le soir (voire 19h) et le samedi matin.

peut leur permettre d'accorder un maximum de temps à leur patient, sans être constamment interrompus. J'essaie de les déranger le moins possible lorsqu'ils sont en consultation, sauf pour des choses importantes. Il est important de « filtrer » les appels téléphoniques c'est-à-dire savoir estimer la notion « d'urgence ou de détail important ».

J'apprécie beaucoup la confiance que m'accordent les médecins. Il est plus agréable de travailler dans une ambiance sereine où chacun connaît son rôle et se respecte. Il doit, dans la mesure du possible, y avoir une affinité entre le médecin et sa secrétaire. Mais, il peut arriver, comme dans tout métier, que l'on soit contraint de composer avec les caractères de chacun. »

Un accueil important

Juliette a conscience d'être la première personne qui entre en contact avec les patients. « C'est une grande responsabilité, je donne la première image de la structure et la première impression. Je dois être aimable, disponible, accueillante... Un bon accueil, qu'il soit physique ou téléphonique, rassure. Les gens sont parfois angoissés, redoutent d'aller voir le docteur... Il faut trouver les mots pour apaiser une mère inquiète pour son enfant, une personne âgée malade... Je pense qu'il faut se mettre au niveau du patient, l'écouter... Chaque cas est différent, il faut tenir compte du contexte de la situation. Même si l'on a une surcharge de travail ou des problèmes personnels, il faut savoir rester disponible et à l'écoute : le patient n'est pas responsable de nos soucis et a de surcroît, ses propres soucis ! Il faut également savoir garder une bonne maîtrise de soi, on ne répond pas à un patient agressif de manière agressive. Au contraire, le fait de l'écouter et de lui expliquer les choses calmement permet de « désamorcer la crise ».

Etre à l'écoute d'un patient ne signifie pas simplement se contenter d'une simple réponse ; par exemple, lorsqu'un patient demande à s'entretenir avec le médecin absent, il ne suffit pas de lui répondre « il n'est pas là ». Il est important de s'enquérir de la raison de son appel. On doit pouvoir rendre service au patient quand cela est possible. Cela peut se traduire par des petits gestes comme lui chercher des numéros de téléphone, lui prendre un rendez-vous chez un spécialiste, prendre un message... Cependant, il faut savoir imposer des limites et ne pas se laisser influencer.

Une bonne organisation permet de gérer les moments de forte affluence comme les périodes plus calmes. Il faut être capable de faire correctement plusieurs choses à la fois (répondre au téléphone, accueillir les patients, renseigner le médecin...).

Des situations d'urgence

« Lorsque je travaillais au centre orthopédique, la notion d'urgence était différente, en général, le pronostic vital n'était pas engagé.

En prenant ce poste dans un cabinet médical, il fallait apprendre à gérer les « vraies urgences », malgré quelques appréhensions c'est quelque chose que l'on parvient à maîtriser. Il faut sentir l'urgence d'une situation : pour une suspicion d'infarctus, je transmets tout de suite au médecin, pour un bébé malade, je bouscule l'agenda des rendez-vous... Par contre pour un adulte qui a un rhume depuis plusieurs jours, son rendez-vous n'a pas un caractère d'urgence.

Certaines situations nécessitent de réagir rapidement. Par exemple, un bébé ayant des difficultés respiratoires. Un matin, j'ai reçu un appel d'un papa qui était inquiet pour sa petite fille qui toussait beaucoup. Malheureusement, je ne pouvais pas lui proposer de rendez-vous avant le

Compétences et qualités

Compétences

- Excellente orthographe et grammaire
- Très bonne vitesse de frappe : être capable de taper en utilisant tous ses doigts et sans les regarder
- Connaître le secteur médical : vocabulaire (laryngite, laparotomie, blessure distale, bruxisme, anhédonie, clinophilie, bradycardie...), fonctionnement du tiers payant, de la sécurité sociale...
- Savoir utiliser les logiciels de bureautique de base (traitement de texte, tableur)
- Être rigoureux et organisé : il doit pouvoir gérer plusieurs choses en même temps (un patient qui arrive, un appel, un encaissement à faire, un compte-rendu à taper...). Une erreur dans un compte-rendu ou dans un dossier médical ou une faute de classement peuvent être lourdes de conséquences.
- Savoir prendre des notes rapidement, utiliser un dictaphone (ou sténorette)

Qualités

- Être réactif, dynamique et savoir juger de l'urgence d'une situation, mener plusieurs tâches en même temps.
- Faire preuve de discrétion et respecter le secret médical
- Être accueillant, aimable, rassurant, compréhensif... : les patients peuvent être stressés, agressifs, tristes : ils se confient souvent au secrétaire médical.
- Avoir une bonne présentation et s'exprimer facilement
- Être autonome
- Bonnes capacités d'adaptation : le secrétaire doit s'adapter à la façon de travailler de chaque médecin
- Être patient et rester calme même dans les situations les plus complexes.
- Aimer le travail d'équipe.

lendemain, le planning étant déjà surchargé. Je lui ai dit de me rappeler si son état ne s'arrangeait pas. Il m'a effectivement téléphoné, le bébé avait de plus en plus de mal à respirer. J'ai moi-même pris la décision de lui donner un rendez-vous dans l'après midi, même si je surchargeais le planning du médecin. J'aurais pu lui donner un rendez-vous à 20h, le docteur l'aurait reçu mais avec le risque qu'il ne soit pas vu par le médecin avant 21h, ce qui faisait tard. De plus, qui dit problèmes respiratoires dit peut-être, besoin de clapping, une technique de kiné respiratoire. Et à 21h, les parents n'auraient pas trouvé de kiné disponible, alors que chez nous dans l'après-midi notre kiné aurait été là. Cet enfant avait effectivement besoin de l'intervention rapide d'un kinésithérapeute et a pu avoir sa séance immédiatement. »

Les médecins réservent certaines plages horaires pour les visites à domicile. Ces plages sont prévues pour les personnes qui ne peuvent pas venir au cabinet (parce qu'elles ne conduisent pas) ou dont l'état de santé les empêche de se déplacer, par exemple une personne âgée que personne ne peut accompagner. « En règle générale, il est préférable que les consultations aient lieu au cabinet (tout le matériel se trouve sur place) et nous sommes quelquefois amenées à insister pour que la visite se déroule au cabinet et non pas à domicile. Les patients ont parfois des difficultés avec la notion de « domicile ». »

La confidentialité

Le téléphone sonne, Chloé décroche puis passe le combiné à Juliette. « C'est un patient qui aurait besoin d'avoir une copie de ses résultats d'analyse, mais je ne les trouve pas dans l'ordinateur. » Juliette prend les choses en main, pianote sur le clavier. « Effectivement monsieur, je suis désolée, mais rien n'a été enregistré dans votre dossier, ce qui veut dire que nous n'avons pas encore reçu le courrier du laboratoire. Je ne peux malheureusement pas vous aider. Mais nous allons sans doute bientôt les recevoir. »

Juliette a accès aux dossiers des patients et peut donc consulter leurs traitements, leur pathologie... « Je suis soumise au secret médical et je respecte la confidentialité des informations auxquelles j'ai accès. C'est d'autant plus important que les patients sont souvent des personnes que l'on connaît en raison du lieu de domicile (commune voisine). Il doit se créer une relation de confiance. »

Rester curieux

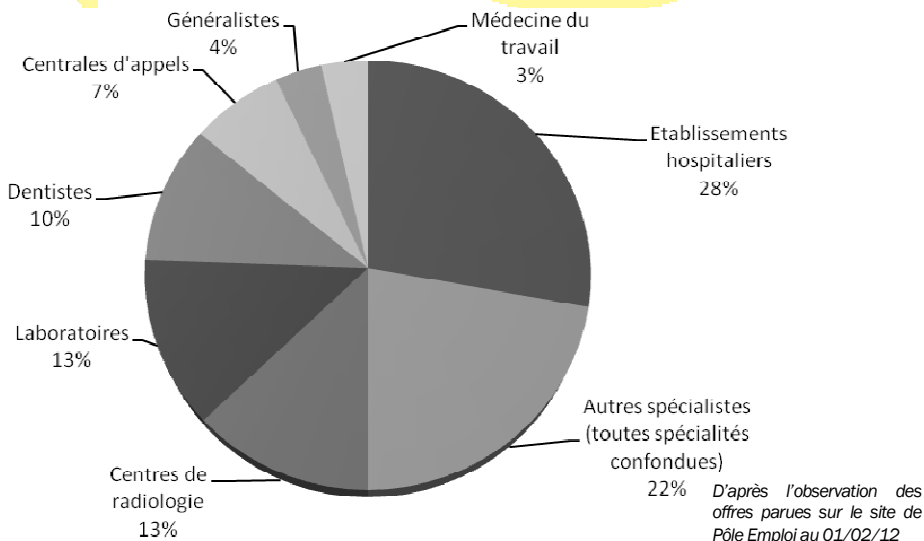
Juliette aime comprendre ce qu'elle fait et il est toujours enrichissant d'apprendre. « Lorsque je ne connais pas quelque chose ou en cas de doute, je fais des recherches et je pose des questions aux médecins... Le secrétariat médical n'est pas n'importe quel secrétariat, il faut avoir un certain intérêt pour le secteur de la santé. C'est aussi une question de crédibilité. Il faut savoir de quoi on parle. Lorsque je reçois un appel des laboratoires pour me donner des résultats, il faut bien prendre garde à retransmettre l'information correctement ; c'est le cas lorsque certains examens sont perturbés. Ils doivent être transmis rapidement au médecin. Des traitements sont adaptés en fonction de ces résultats, par exemple, des traitements anticoagulants. Une erreur peut être lourde de conséquence. »

Les différences entre secteur hospitalier et cabinet de généralistes

« Le travail de base est le même. Au centre orthopédique, mon travail était réparti de deux façons différentes : les consultations auxquelles j'assistais pour retranscrire les notes sur le dossier médical, faire les papiers du patient et les tâches administratives.

Marché de l'Emploi

- 90% des offres pourvues par le bouche-à-oreilles (au départ pour des remplacements en CDD).
- 50% des offres se trouvent en Ile-de-France (seulement 1 offre en Bourgogne). Les postes sont plutôt en zone urbaine où se trouvent les spécialistes et les établissements hospitaliers.



- 66% des offres en CDD ou intérim et seulement 34% de CDI.
- Temps plein essentiellement.
- Recrutement avec un Bac minimum (Bac SMS, Bac en secrétariat...) + une formation complémentaire en secrétariat médical

Rechercher une offre d'emploi

- Site de Pôle Emploi (www.pole-emploi.fr avec le mot-clé « secrétaire médical » ou le code Rome 1609).
- Des agences intérim spécialisées (voir ci-contre)
- Pour la Fonction Publique Hospitalière : www.hospimob.fr
- Les agences intérim :
 - Kelly santé : www.kellysante.com
 - Adecco médical : www.adeccomedical.fr
 - Aile Médicale : www.aile-medicale.fr
 - Appel Médical : www.appelmedical.com

Formations

Il existe différents diplômes et certificats reconnus permettant de travailler comme secrétaire médicale, tous de niveau IV (bac). Certains peuvent être suivis à distance, d'autres en centres de formation.

(la liste de formations n'est pas exhaustive. Les formations proposés ici sont toutes accessibles à la VAE).

Opter pour une formation à distance demande un vrai investissement : organiser son emploi du temps, être capable de travailler seul, de trouver seul des stages pratiques...

Par correspondance

Il existe de nombreuses formations à distance dans le domaine du secrétariat médical. **Soyez vigilant, la formation doit être reconnue par l'Etat et donner lieu à la délivrance d'une attestation reconnue dans le cadre du RNCP** (www.cncp.gouv.fr, puis « RNCP » et taper « secrétariat médical » et regarder les diplômes de niveau IV).

Comparez également les tarifs et demandez les résultats à l'examen.

Quelques conseils concernant les formations par correspondance : www.mip-louhans.asso.fr (rubrique « Emploi Formation » puis « Les Dossiers du Bref Infos »).

● La formation du CNED

Le CNED est un organisme public dépendant de l'Education Nationale. Il propose un titre de **Secrétaire médical(e) et médico-social(e)** en 1 an.

Avant d'entrer en formation, le CNED fait passer des tests de niveau (français, biologie et/ou motivation).

Plusieurs formules sont proposées

Le CNED permet

- De se présenter au concours de la Fonction Publique Hospitalière
- De se présenter au concours d'infirmier.

Mise à niveau

Objectif : consolider ses connaissances en français et biologie avant de suivre la formation de secrétaire médical.

Conditions d'accès : niveau fin de 3ème ou CAP recommandé.

Coût : 295€ (payables en 3 fois)

Durée : 200h

Formation non-diplômante

Objectif : acquérir des connaissances professionnelles relatives au secrétariat médical. Possibilité de suivre la formation complète ou par module.

Conditions d'accès : aucunes

Coût et durée : voir « formation complète » et « formation partielle »

Formation complète diplômante

Objectif : obtenir le diplôme

Conditions d'accès :

- Bac après tests de motivation
- Sans le Bac (2nde, BEP secteur tertiaire ou sanitaire et social, remise à niveau...) après tests de motivation et de positionnement (en français et biologie)

Coût : 680€ (payables en 5 fois)

Durée : 950h

Stage : Stage obligatoire de 280h pendant la période de formation en secrétariat médical ou médico-social :

- 8 semaines à temps plein sur 2 périodes (2 x 4 semaines)
- OU 16 semaines maximum à temps partiel (mi-temps minimum)

Formation partielle diplômante

Objectif : obtenir le diplôme par modules

Conditions d'accès :

- Bac après tests de motivation
- Sans le Bac (BEP secteur tertiaire ou sanitaire et social...) après tests de motivation et de positionnement (en français et biologie)
- Avoir déjà validé certains modules (par examen ou VAE)

Coût et durée :

- Domaine général : 250h, 250€
- Domaine médico-social : 250h, 250€
- Domaine informatique : 140h, 175€
- Domaine « pratiques professionnelles » : 270h, 250€
- Domaine « expérience professionnelle » : 40h (+ stage), 150€ + stage obligatoire

Programme de la formation

- Domaine général : expression française, anglais médical
- Domaine médico-social : terminologie médicale, biologie humaine, santé et action sociale, déontologie médicale
- Domaine informatique : initiation à l'informatique, apprentissage des logiciels Médicalia, Word et Excel, méthodologie
- Domaine « pratiques professionnelles » : travaux professionnels et déontologie médicale, initiation à la comptabilité, méthodologie
- Domaine « expérience professionnelle » : dossier professionnel

Coordonnées

CNED, BP 60200, 86980 FUTUROSCOPE CHASSENEUIL Cedex
(05.49.49.94.94.) www.cned.fr

Je faisais plus de frappe, plus de travail administratif (arrêt de travail, ordonnances, courriers, comptes rendus opératoires, papiers de sortie ...). J'utilisais la sténographie pour prendre mes notes. Aujourd'hui, la nouvelle génération comme Chloé n'apprend plus cette méthode à l'école. Je trouve ça dommage, car avec cette méthode on gagne beaucoup de temps. Maintenant ce sont les dictaphones qui ont pris le relais.

Le rythme était plus intense, car mon chirurgien ne s'occupait pas de la partie administrative. C'était la secrétaire qui gérait cette partie. C'était là aussi une relation de confiance. En ce qui concernait l'organisation du travail, le chirurgien n'intervenait pas. A partir du moment où le travail était fait correctement, il nous laissait la liberté de nous organiser comme bon nous semblait. Nous faisons les papiers seules et les chirurgiens les signaient.

Lors des consultations, j'allais chercher les patients en salle d'attente pour les installer dans les salles d'examen, je leur demandais de se déshabiller et je changeais les draps d'examen.

Une fois la consultation avec le médecin terminée, je leur expliquais les papiers, les démarches à suivre en cas d'intervention chirurgicale, je leur remettait les différents documents à remplir et à signer (consentement éclairé, bulletin d'hospitalisation, demande d'admission en centre de rééducation...). Je leur donnais les devis à transmettre à leur mutuelle (pour les dépassements d'honoraires). Quelquefois, il était nécessaire de rassurer les patients sur leur future prise en charge chirurgicale et aussi par rapport aux honoraires qui leur étaient demandés.

Les généralistes sont plus autonomes, ils font un certain nombre de choses eux-mêmes comme l'encaissement, la rédaction des ordonnances... Ici, par exemple, c'est l'un des deux médecins qui gère la comptabilité de la maison médicale, les factures...

J'ai donc plus de temps pour le relationnel avec les patients, je peux plus me mettre à leur service. Ce contact humain me manquait vraiment. Avant je n'avais pas vraiment le temps de m'intéresser aux patients. Je pouvais en voir 40 dans le même après-midi, j'aurais bien eu du mal à vous dire si la personne portait une moustache ou non, dit-elle en riant. Même si je ne suis pas ici depuis longtemps, des liens se sont déjà créés avec les patients, il y a un côté plus familial. Et les situations que je rencontre sont plus variées.

Au centre orthopédique, je travaillais avec 8 autres secrétaires, ce qui peut créer certaines tensions d'autant que notre bureau n'était pas adapté et que nous avions toutes beaucoup de travail. Le secrétariat médical, dans une clinique, est souvent un lieu de passage et de transmission. Les chirurgiens, les surveillantes des services, les manipulateurs radio (afin de consulter les dossiers), tous étaient souvent présents. Beaucoup de monde, peu d'espace et les sonneries de téléphone, tout cela générait beaucoup de mouvements, de bruit et donc de stress.

J'étais affectée à un chirurgien en particulier, mais nous étions toutes polyvalentes et capables de travailler avec un autre médecin. Cela demandait de bonnes capacités d'adaptation, car chaque chirurgien avait son caractère, ses habitudes, ses méthodes de travail.

Ici, j'apprécie d'être plus au calme, même si quand tous les médecins sont présents, il y a toujours un va et vient de patients. »

Ces diplômés sont accessibles par la VAE.

● Certificat de secrétaire médical(e) et médico-social(e) de la Croix Rouge

Lieu : Besançon (25) (Dijon possible si suffisamment de candidats)

Dates indicatives : septembre à juin

Durée : 1 245h dont 490 en stage (3 stages différents)

Pré-requis :

- Bac (ou équivalent)
- OU avoir accompli intégralement une terminale
- OU avoir accompli intégralement une année de seconde ET justifier de :
 - 3 ans d'expérience dans le secteur administratif, sanitaire, social ou médico-social
 - Ou 5 ans d'expérience dans un autre secteur

Sélection : tests (expression écrite, test d'aptitude) + entretien

Programme :

- Accueil, information et orientation des publics
- Constitution et suivi des dossiers administratifs, médicaux et médico-sociaux
- Gestion de la comptabilité courante et de l'environnement du secrétariat
- Gestion de la documentation et de l'archivage

Coût : 3 888, 25€ (possibilité de régler en 10 fois) + 80€ de frais de sélection + 156€ de frais d'inscription. Attention, le Conseil Régional de Franche-Comté est susceptible de financer certaines places (se renseigner auprès de l'école)

Coordonnées : IRFSS Franche-Comté, Site de Besançon, 17 rue Renan, 25000 BESANCON (03.81.83.04.39.)

● Titre professionnel de Secrétaire assistant(e) médico-social(e)

Lieu : Nevers (58)

Dates indicatives : voir avec organisme ou sur le site internet de l'AFPA (www.afpa.fr)

Durée : 7 mois environ (1078h dont 6 semaines de stage en entreprise)

Pré-requis : Classe de 1ère, terminale ou équivalent

Sélection : tests + entretien

Programme :

- Module 1 : Assurer les travaux courants de secrétariat et assister une équipe
- Module 2 : Réaliser le traitement administratif dans un service médical ou social

Coût : formation susceptible d'être prise en charge et rémunérée par le Conseil Régional de Bourgogne pour les demandeurs d'emploi

Coordonnées :

- Pour les demandeurs d'emploi : inscription auprès de Pôle Emploi
- Pour les salariés : inscription auprès du CERIMS de son département :
 - CERIMS 21 : 03.80.71.89.00.
 - CERIMS 58 : 03.86.90.92.50.
 - CERIMS 71 : 03.85.67.71.53.
 - CERIMS 89 : 03.86.92.12.00.

● Certificat de Secrétaire médicale de Pigier

Lieu : Mâcon (71)

Dates indicatives : fin août à fin juin (inscription dès janvier)

Durée : 1 an (stage tous les jeudis + 4 semaines en avril)

Pré-requis :

- BEP secteur social ou secrétariat
- OU Bac (quel que soit le domaine)
-

Sélection : tests + entretien

Programme :

- Sciences médicales
- Vocabulaire médical
- Formation aux premiers secours
- Secrétariat conventionnel
- Secrétariat médical
- Comptabilité
- Bureautique
- Français
- Economie de la santé

Coût : 350€ de droits d'inscription + 3 630€ (payables en 11 fois)

Coordonnées : Ecole Pigier, 33 rue de Lyon, 71000 MACON (03.85.39.04.81.)

Josée, secrétaire en centre médico-social depuis 20 ans

« Contrairement aux autres secrétaires médicales, mon métier est plus lié au social qu'à la santé. Ici nous ne parlons pas d'examen, de traitement, mais de RSA, de CMU ou d'aide au logement. Je ne travaille pas pour des médecins, mais pour des travailleurs sociaux comme des assistantes sociales, des psychologues, des TISF, des puéricultrices, des conseillères en économie sociale et familiale...

Nous sommes quatre secrétaires à assurer l'accueil et les tâches administratives : gestion du courrier, du planning de rendez-vous, frappe de courriers, de rapports... En général, l'une d'entre nous est à l'accueil pendant que les autres sont dans le bureau.

Nous avons surtout un rôle social : nous sommes là pour soulager les travailleurs sociaux dans certaines tâches (écrire un courrier, passer des appels, remplir un dossier...) et pour apporter une première réponse aux usagers. Nous accueillons, analysons la demande, gérons l'aspect administratif et orientons les personnes.

L'utilisation maintenant systématique de l'informatique est, de mon point de vue, une bonne chose : cela a permis de simplifier certaines tâches administratives et de nous libérer plus de temps pour le contact direct avec les usagers.

Nous sommes le premier contact que les gens ont avec le centre, à nous de leur montrer par notre attitude que c'est un lieu accueillant et accessible. Nous nous occupons d'ailleurs de la salle d'attente afin de la rendre agréable : nous mettons des affiches, nous réalisons des plaquettes d'information...

Nous ne sommes pas là pour les juger ou vérifier ce qu'ils racontent, mais pour les écouter et essayer de les orienter vers le bon interlocuteur pour qu'ils trouvent une solution. Lorsqu'ils ont confiance en nous, ils peuvent nous faire des confidences, ce qui peut permettre de mieux les aider. Mais il faut faire attention à ne pas perdre cette confiance. Nous devons respecter le secret professionnel, ne rien dire des gens que nous recevons.

A l'accueil nous pouvons aussi déceler certains problèmes : une attitude agressive, un état d'ébriété, des enfants peut-être en danger... Nous pouvons être à l'initiative d'un rendez-vous si la personne n'est pas bien.

Nous avons face à nous des personnes en détresse : une femme dont le divorce est difficile et qui se retrouve sans revenu, un homme qui n'a pas d'argent pour manger, un couple qui n'arrive plus à faire face à ses dettes... Ce sont des personnes qui viennent pour être aidées, qui sont parfois humiliées de faire une demande d'aide sociale. Il faut les écouter, entendre leur colère, leurs inquiétudes et apporter des réponses : aider à remplir un formulaire, fixer un rendez-vous avec un travailleur social, donner les coordonnées d'une personne à contacter, écrire un courrier pour demander un délai de paiement...

Nous accueillons aussi des personnes qui viennent participer à une animation, à une consultation de la PMI... Nous n'avons pas que des personnes qui ne vont pas bien.

Il est impératif, pour bien faire son travail, de travailler en collaboration avec les travailleurs sociaux, mais aussi de bien connaître les dispositifs, l'institution dans laquelle on évolue, les partenaires... Il ne s'agit pas de faire à la place de ces professionnels, mais d'enclencher quelque chose. Nous avons aussi un lien privilégié avec les travailleurs sociaux : ils viennent dans notre bureau pour donner l'évolution d'un dossier, raconter une situation difficile... Eux aussi ont besoin de notre écoute, même si ce n'est pas toujours facile car nous avons beaucoup de travail.

Nous avons toutes suivi des formations pour connaître l'évolution des dispositifs, gérer la souffrance psychologique ou la colère. »