

Vos confrères témoignent près de chez vous !

Lancé à l'automne 2019, le dispositif permettant le recrutement d'assistants médicaux dans les cabinets de médecins avec l'aide financière de l'Assurance Maladie, s'est déployé progressivement, malgré la crise sanitaire.

Un an et demi après l'instauration des assistants médicaux, l'**URPS Médecins Libéraux de Bretagne propose un focus sur ce dispositif**, afin de donner des éléments de réflexion aux Médecins Libéraux de la région sur ce sujet.

Quelques chiffres issus des données de l'Assurance Maladie : au 20 janvier 2021, **82 contrats d'assistants médicaux ont été signés en Bretagne** depuis le lancement du dispositif, dont **35% des contrats auprès de médecins spécialistes et 65% auprès de médecins généralistes**.

La moitié d'entre eux ont le soutien de leur assistant médical sur un 1/3 temps, 40 % sur un mi-temps, et 10 % sur un temps plein.



Répartition géographique des contrats signés au 20/01/2021

Nous vous invitons à **consulter les témoignages de vos confrères et consoeurs qui nous exposent en détail les raisons les ayant conduit à recruter un assistant médical**. Ils nous ont fait part de leur vision de la mise en pratique de ce dispositif sur le terrain, au sein de leur cabinet.

L'URPS MLB les remercie vivement pour leur disponibilité et leur enthousiasme à répondre à nos questions ! Nous remercions également la Coordination Régionale de la Gestion du Risque, Assurance Maladie, de Bretagne de nous avoir mis en relation avec ces médecins.



Dr Christian DANIEL, médecin ORL à L'Archipel, pôle médical des spécialités à Saint-Brieuc (Côtes d'Armor), esplanade Georges Pompidou centre Charner la gare



Dr Valentin PROY, médecin généraliste à Arzon (Morbihan)



Dr Véronique MOUNAYAR RENAULT, Somnologue, médecine des pathologies du sommeil et de l'Eveil, exerçant à HPCA Plérin (Côtes d'Armor)



Dr Elodie SAVAJOLS, pédiatre à Paimpol (Côtes d'Armor)

Outre ces témoignages, pour en savoir plus sur le dispositif d'assistant médical, vous pouvez vous référer aux actualités suivantes sur le site d'Ameli :

- 21/06/2019 « Des assistants médicaux pour retrouver du temps médical » ([cf. en ligne](#))
- 29/09/2020 « Assistant médicaux : une belle dynamique de progression » ([cf. en ligne](#))



Dr Christian DANIEL

médecin ORL à L'Archipel, pôle médical des spécialités à Saint-Brieuc (Côtes d'Armor), esplanade Georges Pompidou centre Charner la gare

Comment s'est déroulé le recrutement de vos deux assistantes médicales ?

Le cabinet ORL, au sein de l'Archipel à Saint-Brieuc, a été créé en mai 2016. Il réunit les Drs Nicolas Bourdon et Christian Daniel. Dr Bourdon est installé depuis 2000, Dr Daniel est pour sa part installé depuis 1980 (1er remplacement en mars 1978).

Nous avons **quatre salariées en CDI, à temps plein** :

- deux « jeunes » secrétaires recrutées l'été dernier, Oustouina et Justine
- et **deux assistantes médicales**, Angélique et Maureen, qui étaient précédemment secrétaires chez nous depuis 11 ans, et qui ont été promues à cette nouvelle fonction au dernier trimestre 2020.

Nous travaillons dans une ambiance détendue, en toute confiance, au service des patients et de nos confrères.

Quelles missions leur avez-vous confié et de quelle manière cela impacte votre pratique ?

La répartition des tâches entre nos quatre salariées mérite d'être présentée, afin d'exposer l'organisation globale de notre cabinet :

- **nos deux « jeunes » secrétaires ont globalement repris les missions classiques**, qui étaient auparavant assurées par leurs deux collègues qui sont devenues assistantes médicales :

- o l'accueil des patients (et l'accompagnement des personnes âgées et handicapées), les prises de rendez-vous, les courriers
- o les examens d'audiométrie classique pour les bilans initiaux
- o la stérilisation des instruments

Maureen et Angélique, aujourd'hui, se sont bien investies dans le poste.

- **nos deux assistantes médicales assurent pour leur part, sous notre contrôle et en notre présence** :

- o les examens d'audiométrie complexe / objective, tels que les PEA (Potentiels Évoqués Auditifs), ainsi que les ASSR (Auditory Steady-State Responses) chez les nourrissons et petits enfants. Suite à une formation en 2018, elles assurent aussi les épreuves vestibulaires, telles que les VNG (examen vidéonystagmographique) ou les VHIT (vidéo head impulse test)
- o l'accueil des patients, les prises de rendez-vous, les courriers, les comptes rendus opératoires
- o la relation avec les partenaires, pour la bureautique, l'informatique, la stérilisation et la commande de matériel.

Maureen et Angélique, aujourd'hui, se sont bien investies dans le poste. Cette évolution de leur statut n'a probablement pas induit de changement fondamental, car elles maîtrisaient déjà leurs fonctions. Mais elles sont **devenues davantage techniciennes dans leur pratique**, et elles ont aussi développé leurs capacités d'anticipation.

Devenir assistante médicale les a confortées dans leurs postes et a contribué à renforcer leurs certitudes. C'est aussi **une preuve de reconnaissance de leur savoir-faire, qui sera valorisante dans leur carrière**. Nous leur avons d'ailleurs versé une prime de fin d'année, en décembre 2020, afin de marquer cette progression.

Elles sont devenues davantage techniciennes dans leur pratique, et elles ont aussi développé leurs capacités d'anticipation.

Et pour vous, demain ?

Du point de vue de l'activité prévisionnelle, celle du Dr Bourdon est probablement vouée à s'accroître.

En ce qui me concerne, je pense aussi que **cela aura une certaine incidence sur ma file de patients active**.

Par souci de sécurité pour nos assistantes médicales, nous avons d'ores et déjà **prévu qu'un éventuel successeur devra reprendre les mêmes contrats**. Dans le même ordre d'idée, si un 3e collaborateur venait nous rejoindre, nous partagerions leurs compétences d'assistantes médicales.

A terme, nous souhaiterions que nos deux secrétaires prennent davantage de responsabilités.

Enfin, nous nous engageons bien sûr à inscrire nos assistantes médicales aux stages de formation dès qu'ils seront proposés, pour qu'elles puissent valider leurs fonctions.

En bref, ma vision du dispositif d'assistant médical :

Cette évolution organisationnelle a permis à notre équipe de s'agrandir. **Nous travaillons dans une ambiance détendue, en toute confiance, au service des patients et de nos confrères.**

Je suis prêt à recommander ce dispositif d'assistant médical, de la même manière qu'il nous avait été recommandé par le Dr Hatem ZEKRI, qui est neurologue à l'Archipel.



Dr Valentin PROY
médecin généraliste à Arzon
(Morbihan)

Comment s'est déroulé le recrutement de votre assistant médical ?

Je suis installé depuis mars 2020. Avant cela, j'étais adjoint du médecin dont j'ai repris la patientèle, car je n'étais pas encore thésé.

Ma collègue médecin généraliste exerçant dans notre cabinet avait déjà recruté un assistant médical, Nicolas,

Lorsque je me suis installé... J'ai tout de suite adhéré au principe de l'assistant médical !

en CDI à mi-temps. Lorsque je me suis installé, je savais que j'aurais la possibilité de faire appel à lui, car il lui restait du temps de travail disponible. **J'ai tout de suite adhéré au principe de l'assistant médical, et je lui ai donc établi un contrat à mon tour** : à tiers temps pour commencer, avant de le passer moi aussi à mi-temps début mars 2021. Aujourd'hui, il travaille donc à équivalent temps plein sur notre cabinet.

Notre assistant médical a une formation d'ambulancier, et il est du coin, ce qui est un véritable atout dans notre lieu d'exercice situé à l'entrée du Golfe du Morbihan.

Les relations avec la CPAM ont été très faciles, je n'ai eu qu'à signer !

Quelles missions avez-vous confié à votre assistante et de quelle manière cela impacte votre pratique ?

Arzon est une commune très touristique, ce qui induit **une organisation variable selon les saisons**. De septembre à juin, nous exerçons principalement une activité de suivi classique en médecine générale, tandis qu'en juillet et août, notre activité est essentiellement occupée par les touristes.

Notre assistant médical a une formation d'ambulancier, et il est du coin, ce qui est un véritable atout dans notre lieu d'exercice situé à l'entrée du Golfe du Morbihan.

Ces spécificités ont un impact sur l'organisation de notre cabinet et sur les tâches confiées à notre assistant médical :

- **en période classique** : **notre assistant médical nous aide dans nos consultations**, par l'accueil des patients, la prise de constantes (ex : tension), et l'aide à la pose de matériel de dépistage (ex : audio, apnée du sommeil, etc.). Au niveau administratif, c'est aussi un soutien pour les prises de rendez-vous ou le classement de papiers.

- **en période estivale** : outre ses missions habituelles, **son rôle se traduit aussi par une réelle anticipation des consultations, notamment pour la gestion des urgences**. Ainsi, il peut commencer à nettoyer une plaie, solliciter des spécialistes pour une prise de rendez-vous, ou encore rester aux côtés des patients nécessitant un transfert par le SAMU dans l'attente de leur arrivée.

Lorsque je me suis installé, Nicolas était déjà bien rodé dans son poste d'assistant médical. Il m'a d'ailleurs bien aidé, en m'aiguillant. Outre cette expérience précieuse, je considère que sa formation initiale dans le domaine de la santé constitue un vrai plus.

Il exerce deux rôles à la fois : un rôle d'orientation et de réassurance des patients, et un rôle de « tampon », de régulation et de gestion des flux.

Le fait qu'il soit un homme nous a aussi déjà rendu service, en particulier pour désamorcer une situation conflictuelle comme nous avons pu l'expérimenter l'été dernier du fait de l'anxiété des touristes avec la Covid-19.

Pour résumer, je considère que mon assistant médical exerce deux rôles à la fois :

- un rôle d'orientation et de réassurance des patients
- un rôle de « tampon », de régulation et de gestion des flux.

Comment voyez-vous la suite ?

Avoir un assistant médical a **une incidence bénéfique sur le nombre de patients que je reçois**. En effet, sa présence permet soit de réduire le temps de certaines consultations en me déchargeant de certaines tâches (ex : la prise de constante), soit de libérer du temps médical au bénéfice de mes patients.

Aujourd'hui, je n'imaginerais pas pratiquer la Médecine Générale sans assistant médical, ce serait plus compliqué.

Nous ne souhaitons pas qu'une routine s'installe au cabinet. C'est pourquoi, nous allons certainement faire évoluer son poste et lui confier quelques responsabilités. **Nicolas prend aussi déjà des initiatives et s'implique dans la gestion du cabinet** (ex : pour un changement de logiciel en cours).

Un nouveau médecin va s'installer avec nous, et je ne doute pas que notre assistant médical concourra à sa prise de marques.

A propos de la formation qui doit être suivie par notre assistant médical, je pense qu'il y aura un certain nombre d'acquis validés du fait de son statut d'ambulancier. Hormis cela, je n'ai pas encore eu d'informations précises sur des dates ou sur un programme de formation.

En bref, ma vision du dispositif d'assistant médical :

Aujourd'hui, **je n'imaginerais pas pratiquer la médecine générale sans assistant médical**, ce serait plus compliqué.

Je recommande ce dispositif les yeux fermés, et j'en parle d'ailleurs à mes confrères qui ne sont pas encore installés.



Dr Véronique MOUNAYAR RENAULT

Somnologue, médecine des pathologies du sommeil et de l'Eveil, exerçant à HPCA Plérin (Côtes d'Armor)

Comment s'est déroulé le recrutement de votre assistante médicale ?

J'ai recruté mon assistante médicale début janvier 2021, soit il y a près de deux mois au moment où nous échangeons. **Manon n'a pas un profil de soignante**, mais elle a déjà travaillé auprès de personnes âgées et a occupé des fonctions de secrétariat dans le milieu hospitalier. J'ai recruté mon assistante médicale en CDI. Elle travaille à temps plein à mes côtés.

Mes échanges avec la CPAM des Côtes d'Armor ont été très fluides, j'ai été bien épaulée.

Pour le processus de recrutement, **j'ai eu la chance de bénéficier de l'aide efficace du Pôle Emploi de Saint-Brieuc**, qui m'a aidé à établir la fiche de poste et le profil recherché, avant de me proposer six candidatures sélectionnées.

J'apprécie le travail d'équipe qui se met en place.

Quelles missions avez-vous confié à votre assistante et de quelle manière cela impacte votre pratique ?

J'exerce la médecine des pathologies du sommeil et de l'éveil, auprès des adultes et des enfants. Depuis la prise de poste de mon assistante médicale, je lui ai confié les tâches suivantes :

- **Assistance médico-technique** : pour l'appareillage des patients, les échanges avec les deux techniciens du sommeil avec qui nous travaillons à distance.
- **Assistance administrative** : répondre au téléphone et aux mails des patients, envoi des ordonnances suite aux téléconsultations, vérification des encaissements et des cotations des actes médicaux de la veille.

Lors de la prise de poste de Manon, **un temps d'adaptation estimé à environ un mois a été nécessaire, du fait de la technicité de ses missions**. Mais plus globalement, j'estime qu'il lui faudra près de trois mois pour être parfaitement à l'aise dans son poste.

Pour ce qui est des impacts de ce recrutement sur ma pratique professionnelle, je ne pense pas avoir encore assez de recul à ce jour.

Cette nouvelle répartition au sein de mon cabinet me permettra de me concentrer sur mon rôle de médecin et d'assurer un « maximum de médical ».

Comment voyez-vous la suite ?

Sur notre territoire, les besoins de prise en charge demeurent importants, avec une liste d'attente de patients conséquente. En effet, il n'y a pas d'autres spécialistes des pathologies du sommeil et de l'éveil à proximité (les plus proches étant à Rennes, Brest ou Nantes).

Etant passionnée par mon travail et n'étant pas de nature fataliste, **mon activité entre donc en phase de croissance et il est nécessaire que je puisse augmenter ma file active de patients** pour permettre à davantage de patients de bénéficier de ce type de prise en charge. Les échos positifs me motivent en ce sens : je pense par exemple aux effets bénéfiques sur l'apprentissage des enfants dont se félicitent les parents de mes plus jeunes patients.

Pour parfaire mon organisation, j'ai désormais besoin de recruter aussi un technicien du sommeil, qui assurera alors l'appareillage des patients, les examens et la lecture des tracés. Ils ne sont pas nombreux sur le marché du travail, donc je n'ai pas encore de visibilité sur ce recrutement...

Cela conduira à une évolution des tâches confiées à mon assistante médicale : elle pourra alors se consacrer à l'accueil des patients, ainsi qu'à la constitution et au suivi de leurs dossiers (antécédents, motifs de consultation, ordonnance, etc.). J'envisage aussi de lui confier **la réalisation de l'examen clinique de base** (poids, taille, prise de tension).

Pouvoir recourir à ce dispositif constitue à mon sens une reconnaissance de mon travail.

Cela m'a aidé à mettre en place une organisation améliorée de mon cabinet, en m'obligeant à structurer davantage mes consultations

Une formation pour les assistants médicaux est prévue, permettant de valider la qualification « d'assistant médical » (Certificat de qualification professionnelle). Cette formation qui a un contenu bien spécifique est organisée en 4 blocs / Formation de 2 jours par semaine pendant 10 mois.

Cette nouvelle répartition au sein de mon cabinet me permettra de me concentrer sur mon rôle de médecin et d'assurer un « maximum de médical » ! Cela fait d'ailleurs écho à la nécessité que j'augmente ma file de patients active, afin que je puisse « occuper tout le monde » et pérenniser les postes de mes deux salariés.

Enfin, il faut savoir que, dans un délai de deux ans à compter de la signature du contrat d'aide conventionnelle, le médecin doit s'inscrire dans une démarche d'exercice coordonné.

En ce qui me concerne, **je dois rejoindre la Communauté Professionnelle Territoriale de Santé (CPTS) qui est en cours de construction dans le SUD GOELO**, et dont la commune de Plérin (lieu de mon exercice professionnel) fait partie.

En bref, ma vision du dispositif d'assistant médical :

J'en suis très satisfaite ! **Pouvoir recourir à ce dispositif constitue à mon sens une reconnaissance de mon travail.** Cela m'a aidé à mettre en place une organisation améliorée de mon cabinet, en m'obligeant à structurer davantage mes consultations. Même si ce recrutement induit des tâches supplémentaires de gestion administrative, liées à l'emploi salarié, j'apprécie le travail d'équipe qui se met en place.

Du point de vue des patients, je trouve aussi que **ce mode d'organisation contribue à bien remettre le médecin dans son activité de médecin.**

Ce dispositif est « tout bénéfique », je le recommande à mes confrères.



Dr Elodie SAVAJOLS

pédiatre à Paimpol
(Côtes d'Armor)

Comment s'est déroulé le recrutement de votre assistante médicale ?

J'ai recruté mon assistante médicale fin décembre 2020, à mi-temps sur 3 jours, en CDI. **Son temps de travail est adapté à mon organisation** : elle est présente lors de la plupart de mes consultations du lundi au mercredi. Le reste de mon temps se répartit entre une activité hospitalière, une mission de coordination périnatale à Rennes, ainsi que l'évaluation des troubles du neurodéveloppement.

De son côté, mon assistante médicale souhaitait aussi avoir du temps disponible à côté du cabinet, pour une activité d'artisanat qu'elle exerce par ailleurs.

Avant d'occuper ce poste d'assistante médicale, Charlotte était précédemment ma secrétaire. Du fait de son évolution de poste, j'ai donc aussi recruté une nouvelle secrétaire.

Mes échanges avec la CPAM ont été très fluides, ce recrutement a été simple.

Quelles missions avez-vous confié à votre assistante et de quelle manière cela impacte votre pratique ?

Présente en consultation avec moi pour les consultations de suivi programmées (principalement des enfants de moins de 06 ans) mon assistante médicale s'occupe des missions suivantes :

- **tâches administratives** : carte vitale, facturation, encaissement, remplissage du carnet de santé (coller les vignettes sur la page des vaccins, courbes de poids, de taille et périmètre crânien), création des dossiers patients, report des courbes dans le logiciel

- **aide à la consultation** : mensurations (mais pas les constantes que je prends moi-même), habillage et déshabillage du petit nourrisson, installation des enfants pour la consultation, rôle de réassurance des parents et des enfants

J'ai beaucoup de chance : la prise de marques dans cette nouvelle relation de travail a été extrêmement rapide pour nous deux ! Je pense que sa prise de poste d'assistante médicale a été facilitée par le fait que nous travaillions déjà ensemble auparavant, et par le fait qu'elle est maman.

La prise de marques dans cette nouvelle relation de travail a été extrêmement rapide !

Nous avons à mon sens déjà atteint un rythme de croisière : c'est plus fluide à deux.

Nous avons à mon sens déjà atteint un rythme de croisière : c'est plus fluide à deux, et les parents s'épanchent peut-être parfois un peu moins, même si j'ai parfois l'impression, en tant que pédiatre d'exercer aussi un rôle d'assistante sociale, de conseillère conjugale, voire de meilleure copine !

Cette nouvelle organisation mise en place avec mon assistante médicale m'a permis **de gagner en efficacité, de vraiment circonscrire le temps des consultations programmées non urgentes, et donc d'ouvrir davantage de créneaux d'urgence.** Je parviens aussi désormais à répondre bien plus rapidement aux demandes d'avis des confrères, notamment généralistes. Je me félicite aussi que nous n'ayons eu maximum 12 minutes de retard dans notre planning de rendez-vous depuis le début de l'année !

Comment voyez-vous la suite ?

Etant malheureusement la seule pédiatre exerçant sur le secteur de Paimpol, la liste d'attente est très longue, et les délais pour la prise de rendez-vous non urgents peuvent atteindre 3 à 6 mois. En effet, l'offre de pédiatrie libérale est assez restreinte en Côtes d'Armor avec des départs en retraite qui ne seront pas remplacés. De plus, les seules urgences spécifiquement pédiatriques « à proximité » se trouvent à Saint-Brieuc.

C'est pourquoi, augmenter ma file de patients active n'est pas juste un besoin, c'est une nécessité ! Mais il est encore trop tôt pour que je puisse vous donner des projections précises, d'autant que la crise Covid-19 ne nous a pas aidés d'un point de vue organisationnel au cabinet.

Seule pédiatre exerçant sur le secteur de Paimpol, la liste d'attente est très longue... C'est pourquoi, augmenter ma file de patients active n'est pas juste un besoin, c'est une nécessité.

Dans la mesure où mon assistante médicale m'accompagne lors de mes consultations, **je me suis interrogée sur la question des vacances non prises en commun avec elle.** Nous avons convenu que, lorsque je suis absente, elle s'occuperait de scanner les nombreux cartons d'archives patients dont j'ai hérité de mon prédécesseur et dont je suis tenue d'assurer la conservation. Lorsque nous aurons pu libérer l'espace de cette pièce de stockage d'archives, nous avons pour projet de la transformer en sas de rhabillage des enfants notamment en hiver, ce qui serait un confort pour l'accueil des patients.

Outre les bienfaits du recrutement de mon assistante médicale d'un point de vue organisationnel, je dois dire aussi que je recourrais désormais à la téléconsultation, pour certains rendez-vous, ce qui a également été bénéfique, car **en pédiatrie, notre rôle est aussi de conseiller et d'apporter un soutien à la parentalité.**

Le recrutement d'une assistante médicale requiert une formation, qu'elle suivra bien sûr. J'aimerais toutefois avoir davantage de visibilité sur les possibilités en la matière, afin de pouvoir anticiper mon organisation lors de ces périodes où elle sera absente du cabinet. Mais la Covid a dû entraîner un retard en la matière, car je

ne suis pas encore parvenue à obtenir d'informations précises.

Cette nouvelle organisation mise en place avec mon assistante médicale m'a permis de gagner en efficacité, de vraiment circonscrire le temps des consultations programmées non urgentes, et donc d'ouvrir davantage de créneaux d'urgence.

Il est aussi demandé au médecin de s'inscrire dans une démarche d'exercice coordonné. Ce n'est pas un problème pour moi, car je le faisais déjà : avec des kinés, une orthoptiste et une psychologue, qui m'adressent des comptes rendus systématiquement. J'ai aussi noué des liens avec la PMI (Protection Maternelle et Infantile) et le CPP (Centre Périnatal de Proximité) de Paimpol.

En l'état actuel, cette exigence n'est pas formalisée dans un type précis d'organisation (ex : CPTS - Communauté Professionnelle Territoriale de Santé). De vous à moi, je m'interroge tout de même un peu sur le rapport de l'exercice coordonné avec le recrutement d'un assistant médical ? **J'imagine que pour la CPAM, c'est un levier supplémentaire pour inciter les libéraux à ne pas exercer « seuls dans leur coin ».**

En bref, ma vision du dispositif d'assistant médical :

Je suis très satisfaite de ce dispositif, et je le recommande vraiment, surtout pour les « médecins isolés », en écho au manque de pédiatres observé dans mon secteur. **Cette nouvelle organisation est une véritable bouffée d'oxygène pour moi.**

En revanche, je ne suis pas sûre que ce dispositif soit adapté à tous les médecins, je pense par exemple à certains confrères qui exercent depuis longtemps et qui n'en voient pas forcément l'utilité : en tout cas, je ne trouverais pas cela honnête de leur demander de révolutionner leurs pratiques.

Cette nouvelle organisation est une véritable bouffée d'oxygène pour moi.
