



MIROIR,
MON BEAU MIROIR

LES MÉDECINS
VUS PAR LEURS SECRÉTAIRES :
RESPECTEZ-NOUS !

ADRIEN RENAUD

LES MÉDECINS ONT TENDANCE À FONCTIONNER DANS UNE BULLE QUI LES EMPÊCHE D'ENTENDRE CE QUE LES AUTRES SOIGNANTS ONT À LEUR DIRE. C'EST POURQUOI WHAT'S UP DOC A DÉCIDÉ DE DEMANDER À DIFFÉRENTES CATÉGORIES DE PROFESSIONNELS DE DRESSER UN PORTRAIT DES PRATICIENS QU'ILS CÔTOIENT. CE MOIS-CI, C'EST AU TOUR DES SECRÉTAIRES DE TENDRE UN MIROIR AUX MÉDECINS.

Bien souvent, trop souvent, le médecin pressé passe devant sa secrétaire (ou plutôt son « assistante médico-administrative »), lui donne quelques instructions pour la journée, et s'enferme dans son cabinet ou dans son box de consult'. Pendant qu'il enchaîne les patients, elle fait tout ce qui rend l'exercice médical possible : répondre au téléphone et aux e-mails, gérer les rendez-vous, préparer les dossiers, se coltiner les tâches ingrates... Une telle asymétrie dans les relations professionnelles pourrait les rendre amères. Il n'en est rien. « *Les médecins avec lesquels je travaille sont abordables, à l'écoute* », explique Sylvie, qui officie dans une clinique lyonnaise. « *J'ai la chance de travailler dans une ambiance presque familiale* », témoigne de son côté Lydie, en poste dans un pôle de santé à Deauville et auteure d'un recueil d'anecdotes sur son métier*. « *Ce qui me frappe, c'est qu'ils sont tous passionnés* », ajoute Manon depuis son bureau du CHU de Nice.

« Les médecins sont totalement différents les uns des autres. En chirurgie, par exemple, ils sont dans l'efficacité, il faut que les choses soient rapides, alors qu'en médecine, ils prennent davantage de temps, ce qui n'est pas en soi négatif d'ailleurs. »

Manon, secrétaire au CHU de Nice

QUÊTE DE RECONNAISSANCE

Et pourtant, quand on creuse un peu, les secrétaires ont bien des choses à dire sur les médecins. Bien sûr, cela ne concerne pas vraiment leurs patrons. Mais tout de même. « *On peut remarquer que certains ont quelque chose d'impérieux dans leurs demandes, regrette Sylvie. Ils arrivent, peu importe si vous êtes en train de faire quelque chose, il faut les servir tout de suite.* » Manon, de son côté, relève que certains praticiens « *peuvent être un peu hautains, ils ne cherchent pas à nous connaître* ». Mais le principal reproche que les secrétaires médicales peuvent adresser aux médecins est résumé par Catherine Deplaix, présidente de l'Association des secrétaires médico-sociales et des référentes (ASMR). « *Nous voulons que la place de la secrétaire soit vraiment reconnue dans le parcours du patient, et que chacun travaille dans le respect de la fonction de l'autre* », explique-t-elle. Il faut dire que les médecins ne se rendent pas toujours compte de la masse de travail accomplie par leurs secrétaires.