

Doctolib

5 conseils pratiques pour un quotidien plus serein au cabinet

Le guide pour les
secrétaires médicales



Édito

Vous faites partie des milliers de secrétaires qui travaillent avec des médecins ? Votre rôle est essentiel pour la qualité des soins et l'organisation du cabinet. Votre quotidien est riche et varié, mais parfois un peu trop dense et intense.

Découvrez 5 conseils concrets partagés par vos pairs pour optimiser votre travail et diminuer votre charge mentale.



Catherine Lemé

Secrétaire médicale à Rouen



Cécile Peres

Secrétaire médicale à Auriol
(Bouches-du-Rhône)

Sommaire

01

Organisez des plages de travail sans téléphone 2

02

Limitez le nombre de tâches simultanées 2

03

Formez-vous à la relation patients 3

04

Sachez dire non 3

05

Responsabilisez les patients 4

01

Organisez des plages de travail sans téléphone

La sonnerie du téléphone qui retentit sans cesse peut être une source de stress importante pour vous. Définissez des créneaux sans téléphone avec l'accord du médecin avec qui vous travaillez. Cela peut être 30 minutes chaque soir ou au moment du déjeuner, et jusqu'à 1 heure. Organisez un relai avec des télésecrétaires si nécessaire, ou transférez les appels vers une messagerie vocale.

“ Je travaille sans téléphone de 11h30 à 12h30 tous les jours :

cela me permet d'avancer sereinement sur les tâches administratives.

Catherine Lemé
Secrétaire médicale à Rouen



51 %

des médecins généralistes travaillent avec un secrétariat physique en France.

Source : [Etudes & Résultats "Un médecin généraliste sur six assure lui-même son secrétariat en 2022"](#), Dress (26/10/2022).

02

Limitez le nombre de tâches simultanées

L'une de vos principales difficultés en tant que secrétaire est de réaliser beaucoup de tâches en même temps et d'être souvent interrompu(e) par les patients ou les médecins. Le maître mot est l'organisation, à commencer par essayer de finir la tâche en cours avant d'en débiter une autre.

“ J'ai toujours un carnet et un stylo à portée de main sur mon bureau.

Cela me permet de me décharger mentalement lorsque je suis interrompue dans mon travail pour une demande ad hoc. Je continue alors la tâche en cours, sans oublier de traiter la nouvelle demande ultérieurement.

Cécile Peres
Secrétaire médicale à Auriol



03

Formez-vous à la relation patients

La relation avec les patients est au cœur du métier de secrétaire, et c'est souvent ce qui vous anime profondément ! Pour autant, il n'est pas inné de savoir gérer le stress et parfois l'agressivité de certains patients. N'hésitez pas à vous former grâce à des stages et des formations dédiées aux secrétaires (gestion du stress, écoute active, communication non violente).

Il faut garder en tête que nous ne sommes ni médecins, ni assistantes sociales.

En revanche, je crois qu'il faut aimer les gens pour bien faire notre travail.

Catherine Lemé
Secrétaire médicale à Rouen



04

Sachez dire non

Dire non ne fait pas de vous quelqu'un d'égoïste ou d'indisponible. Apprenez à poser vos limites avec assertivité afin de maintenir une organisation efficace au cabinet

Parfois, je suis présente au cabinet, mais pas disponible pour un patient.

Je lui explique calmement et je lui propose une solution.

Cécile Peres
Secrétaire médicale à Auriol



50 %

d'appels en moins avec les Solutions d'organisation et de secrétariat numérique Doctolib

1h

gagnée par semaine avec le logiciel clinique pour les médecins

Source : données internes Doctolib



05

Responsabilisez les patients

Développer une relation de qualité avec vos patients est essentiel, non seulement pour être plus efficace, mais aussi pour vous sentir mieux au travail. Faites de la pédagogie : encouragez les patients à utiliser les outils numériques, expliquez qu'il est capital de prévenir si un rendez-vous ne peut pas être honoré, rappelez l'importance de venir avec les documents nécessaires en consultation, etc.

Lorsqu'un patient a une question et que je ne peux pas lui répondre tout de suite,

je lui demande toujours de me rappeler ultérieurement, plutôt que de le rappeler moi-même. Cela contribue à le responsabiliser et diminue ma charge mentale.

Cécile Peres

Secrétaire médicale à Auriol



Vous travaillez en télésecrétariat ?

Découvrez l'expérience de Nicolas, Marine et Perrine avec les solutions Doctolib.

[Voir les témoignages](#)



Pourquoi **Doctolib**?



Réduisez votre charge mentale



Passez moins de temps au téléphone



Améliorez la prise en charge et le suivi des patients



Concentrez-vous sur des tâches à haute valeur ajoutée

- 1** ● Prenez contact avec notre équipe
- 2** ● Profitez d'une formation gratuite avec votre praticien
- 3** ● En 2h, votre agenda est prêt. Pour les Solutions cliniques, nous prenons le temps de migrer vos données.



info.doctolib.fr