



UNIVERSITÉ DE LILLE

FACULTÉ DE MÉDECINE HENRI WAREMBOURG

Année : 2023

THÈSE POUR LE DIPLÔME D'ÉTAT

DE DOCTEUR EN MÉDECINE

Satisfaction des secrétaires en médecine générale de travailler avec la prise de rendez-vous par internet : questionnaire

Présentée et soutenue publiquement le 13 avril 2023 à 16 heures
au Pôle Formation

par Marine de LA ROCHE SAINT ANDRÉ – ABTS

JURY

Président :

Monsieur le Professeur Christophe BERKHOUT

Assesseurs :

Monsieur le Professeur Denis DELEPLANQUE

Madame le Professeur Anita TILLY

Directeur de thèse :

Madame le Docteur Gabrielle LISEMBARD

Avertissement

La Faculté n'entend donner aucune approbation aux opinions émises dans les thèses : celles-ci sont propres à leurs auteurs.

Liste des abréviations

ARS	Agence Régionale de la Santé
CSP	Centre de Santé Pluriprofessionnel
DMG	Département de Médecine Générale
MSP	Maison de Santé Pluriprofessionnelle
MSPU	Maison de Santé Pluridisciplinaire Universitaire
RDV	Rendez-vous
RGPD	Règlement Général sur la Protection des Données
URPS	Union Régionale des Professionnels de Santé

Liens d'intérêt

L'auteur déclare être utilisateur d'une plateforme de prise de RDV par internet dans le cadre privé.

Table des matières

Résumé	1
Introduction	2
Matériels et méthodes	5
I. Méthode.....	5
II. Population.....	5
III. Elaboration du questionnaire.....	5
IV. Cadre légal.....	6
V. Mode de recueil.....	6
VI. Analyses statistiques.....	6
Résultats	8
I. Population étudiée.....	8
II. Réponses au questionnaire.....	9
III. Satisfaction.....	10
Discussion	12
I. Principaux résultats.....	12
II. Comparaison avec les données de la littérature.....	12
III. Forces et limites.....	14
IV. Perspectives.....	15
Conclusion	17
Références bibliographiques	18
Annexes	20

RÉSUMÉ

Contexte : La prise de rendez-vous (RDV) par internet se développe depuis une dizaine d'années dans le système de santé français. L'avis des patients et des médecins est globalement positif dans la littérature. Les points négatifs prédominants sont la création d'inégalités d'accès aux soins, l'exclusion des demandes de consultation en urgence, l'impact sur le secrétariat. La présence d'un secrétaire est un atout dans les cabinets de médecine générale. L'objectif de ce travail était de mesurer la satisfaction des secrétaires médicaux de travailler avec une possibilité de prise de RDV par internet. L'objectif secondaire était d'explorer les éléments influençant leur satisfaction de l'outil.

Méthode : C'est une étude transversale par questionnaire Limesurvey anonyme en ligne diffusé par mail en France. Il a été élaboré avec l'échelle de Likert, à partir d'une thèse qualitative sur la satisfaction de secrétaires médicaux utilisant une plateforme de prise de RDV en ligne. Ce travail a fait l'objet d'un engagement de conformité à la méthodologie de référence 004 de la CNIL. Référence Registre DPO : 2022-118.

Résultats : 188 secrétaires travaillant au sein d'une structure comportant au moins un médecin généraliste et un outil de prise de RDV par internet, ont participé de avril à septembre 2022. La satisfaction globale moyenne est de 69,54/100. Médiane = 70, min-max = 40-94, quartiles 25 %-75 % = 62-78. L'adhésion à une plateforme de prise de RDV en ligne est un signe de soutien de la part de leur employeur pour 137 secrétaires (72,9%). La satisfaction des secrétaires dont le temps d'emploi a été diminué suite à l'utilisation de la prise de RDV par internet était significativement plus importante que celle des autres secrétaires ($p=0,005$). Le nombre croissant de médecins généralistes dans le cabinet était inversement corrélé avec la satisfaction des secrétaires ($p=0,007$).

Conclusion : Les secrétaires montrent un bon niveau de satisfaction à travailler avec une possibilité de prise de RDV par internet. L'adhésion à cet outil est un signe de soutien de la part des médecins généralistes. Il augmente la satisfaction au travail des secrétaires et donc leur efficacité. L'impact sur le stress au travail ou la réalisation d'autres missions de secrétariat n'est pas consensuel. Cet outil ne serait pas un obstacle aux consultations en urgence. Il participerait, lors d'un usage non exclusif largement prévalent actuellement, à une amélioration globale de l'accès aux soins.

INTRODUCTION

La prise de rendez-vous (RDV) par internet se développe fortement depuis une dizaine d'années dans le système de santé français (1). Il s'agit de pouvoir prendre rendez-vous en ligne avec un professionnel de santé (médecin généraliste, médecin exerçant au sein d'un hôpital, dentiste, kinésithérapeute, etc.) via une plateforme internet. Ces plateformes sont des outils pour l'organisation des soins.

La proportion de professionnels de santé adhérant à une telle plateforme était estimée à 15 % fin 2018 (1). 23 % des médecins généralistes libéraux déclaraient s'en servir en 2019. Ils étaient plus d'un sur trois (36 %) début 2022 (2). Le nombre de patients franciliens utilisant les plateformes de prise de RDV médicaux par internet a doublé entre 2016 et 2019, passant de 33 % à 62 % (3).

L'avis des patients et des médecins a déjà été étudié et est globalement positif (1,4–6).

Dans une étude quantitative réalisée en 2019, les patients soulignaient la facilité d'organisation (4). L'ensemble des RDV disponibles est portée à la connaissance du patient, 24h/24h, 7j/7, et un RDV peut être décalé ou annulé à toute heure. Les plateformes de prise de RDV en ligne proposent également d'informer l'utilisateur lorsqu'un créneau plus rapide se libère. Ce service fait partie des éléments que plus de 60 % des patients déclaraient attendre de leur médecin en 2016, tous âges, régions et statuts socio-professionnels confondus (6). Ces plateformes proposent l'envoi d'un rappel par SMS afin d'éviter les erreurs de date ou d'horaire de RDV d'une part, et les simples oublis d'autre part, causes les plus invoquées par les patients en 2016 pour expliquer un RDV médical manqué.

Les médecins voient dans ces plateformes un moyen pour diminuer l'absentéisme des patients, ce qui leur permet d'augmenter l'offre de soins et d'améliorer la prise en charge des patients. Cette prise de RDV plus accessible

serait un frein aux « infidélités » des patients vis-à-vis de leur médecin traitant. Les plateformes de prise de RDV en ligne diminueraient également le nombre d'appels téléphoniques (3) et libèreraient ainsi du temps pour le secrétariat physique (7).

Les points négatifs évoqués par les patients étaient la création d'inégalités d'accès aux soins, le risque d'exclusion des demandes de consultation en urgence, le manque de soin ressenti alors qu'il est procuré lors de la prise de RDV par téléphone (4). Les patients étaient inquiets pour l'emploi des secrétaires médicaux.

L'impact sur l'égalité d'accès aux soins a été étudié en 2017 en région parisienne. Les personnes de plus de 40 ans, les non-utilisateurs d'internet et les habitants de quartiers parisiens définis sur le seul critère de pauvreté étaient associés de manière défavorable à la prise de RDV chez le médecin généraliste via une plateforme (8). L'utilisation exclusive des plateformes pour la prise de RDV pourrait donc créer des inégalités générationnelles et sociales d'accès aux soins. Le recours à cet outil devrait donc être associé à la présence d'un secrétariat.

L'avis des secrétaires médicaux vis-à-vis de l'utilisation de ces plateformes est peu documenté. Les secrétaires médicaux jouent pourtant un rôle important dans la prise en charge des patients, particulièrement pour les patients nécessitant le plus d'attention sur le plan social et médical (9). Ils aident ces patients à prendre leurs RDV médicaux avec leur médecin traitant ou avec d'autres spécialistes. Ils peuvent les aider à lire des courriers ou résultats d'examens et leur donner un RDV avec leur médecin dans un délai qui leur semble adapté. Ils ont une grande diversité de tâches à accomplir, formelles ou informelles. Les interruptions sont fréquentes et les priorités sans cesse remises en question (10). Leur position est délicate car ils se retrouvent souvent tiraillés entre les demandes des patients et des médecins qui se concurrencent voire s'opposent. Les secrétaires en cabinet sont au premier rang face aux patients et en subissent de plus en plus l'agressivité, exacerbée entre autres par le contexte actuel de pénurie de médecins (11,12). "Les humeurs s'échauffent si un rendez-vous n'est pas fixé au moment qui convient le mieux au patient" disait un médecin généraliste Belge fin décembre 2022 à un journal national (12) . Ce constat n'est pas nouveau. Déjà en 1999, les systèmes de rendez-vous

étaient pointés du doigt comme étant une source majeure de conflit avec les patients (13).

Le travail des secrétaires médicaux est ainsi décrit comme éprouvant, stressant, en manque de reconnaissance et de soutien. Améliorer les conditions de travail, et donc l'efficacité des secrétaires médicaux, participe à l'égalité d'accès aux soins, à la satisfaction des patients et à leur prise en charge (9,11,13). Trois thèses ont exploré le vécu des secrétaires médicaux français dans leur travail grâce à des entretiens (14–16). Leurs résultats sont cohérents avec des études menées en Angleterre et Nouvelle Zélande sur la même période décennale (9,11).

Les outils de prise de RDV par internet représentent-ils une aide pour les secrétaires médicaux ? Aucun article français n'a été retrouvé pour répondre à cette question spécifique. Néanmoins un travail de thèse par méthode qualitative a interrogé spécifiquement la satisfaction des professionnels d'une Maison de Santé Pluridisciplinaire Universitaire (MSPU) par rapport à leur système de prise de RDV par internet (17). Parmi ces professionnels, trois secrétaires médicales ont été entendues lors d'un focus de groupe. Les éléments qui participaient à leur satisfaction de ce système étaient : la perception du contentement des patients, la possibilité offerte de prendre RDV même lorsque le secrétariat est saturé d'appels, l'ergonomie et les fonctionnalités de leur outil. Les secrétaires exprimaient leur reconnaissance envers leurs employeurs de chercher à améliorer leurs conditions de travail. En effet, les bénéfices attendus lors de la création de ce système de prise de RDV en ligne étaient : une libération de temps pour d'autres tâches de secrétariat grâce à une diminution des appels téléphoniques et une diminution du stress au travail. Mais certains bénéfices semblaient tarder à apparaître, notamment à cause d'un nombre de créneaux de consultation accessibles limités et par une utilisation insuffisante du système par les patients. Ces éléments nécessitaient d'être vérifiés sur un plus grand échantillon.

L'objectif principal de cette étude était d'obtenir une mesure quantitative de la satisfaction des secrétaires médicaux de travailler avec une possibilité de prise de RDV par internet par les patients. L'objectif secondaire était d'explorer les éléments influençant leur satisfaction de l'utilisation d'un outil de prise de RDV par internet.

MATÉRIELS ET MÉTHODES

I. Méthode

Une étude transversale par questionnaire a été réalisée d'avril à septembre 2022. Le questionnaire était anonyme, accessible en ligne via un hyperlien envoyé par mail aux participants. Le mail exposait les enjeux de l'enquête, ses objectifs, son cadre légal et éthique. Le questionnaire a été édité sur Limesurvey et mis en ligne via le site de l'Université de Lille enquetes.univ-lille.fr.

II. Population

Les critères d'inclusion étaient les suivants : secrétaire présent physiquement dans une structure comportant au moins un médecin généraliste, possibilité de prendre RDV par internet, secrétaire majeur, secrétaire titulaire ou remplaçant. Ces critères excluaient donc les mineurs et les secrétaires stagiaires pour des raisons éthiques et de représentativité de leurs réponses.

III. Elaboration du questionnaire

Le questionnaire a été élaboré à partir des résultats d'un travail de thèse ayant étudié, par entretiens semi-directifs et focus de groupe, la satisfaction des professionnels d'une MSPU vis-à-vis de leur système de prise de RDV par internet (17).

Les motifs de satisfaction et d'insatisfaction des secrétaires vis-à-vis de la prise de RDV par internet et de leur travail en général ont d'abord été extraits du verbatim, encodés en thèmes et nœuds hiérarchisés. Les idées émergentes ont été reformulées en questions fermées avec une gradation des réponses selon l'échelle de Likert. Le questionnaire est disponible en Annexe 1.

IV. Cadre légal

Cette étude se trouve hors du champ de la loi Jardé. L'avis d'un comité d'éthique n'était pas requis. L'étude a été approuvée par le Département de Médecine Générale de l'Université de Lille et par le délégué responsable de la protection des données. Elle respecte le RGPD. Elle a fait l'objet d'un engagement de conformité à la méthodologie de référence 004 de la CNIL (MR-004).

V. Mode de recueil

Le recrutement se voulait initialement téléphonique en appelant un par un les cabinets de médecins généralistes via l'annuaire des professionnels disponible sur le site Ameli. Si un secrétaire remplissait les critères d'inclusion et qu'il acceptait de participer à l'étude, il recevait alors le mail contenant le lien vers le questionnaire.

Cette méthode étant non-efficace (très peu de recrutement malgré une soixantaine d'appels car la prévalence de critères d'exclusion était très forte), les appels ont été centrés sur les Maisons de Santé Pluriprofessionnelles (MSP) afin de cibler des cabinets médicaux qui travaillent plus souvent avec un secrétariat présentiel.

Finalement toutes les Agences Régionales de Santé (ARS) et Unions Régionales des Professionnels de Santé (URPS), le Conseil National de l'Ordre des Médecins, plusieurs Départements de Médecine Générale (DMG), associations d'étudiants et de médecins ont été sollicités. Le mail a ainsi été diffusé dans toute la France métropolitaine et Outre-Mer, principalement dans les MSP et Centres de Santé Pluriprofessionnel (CSP) identifiés.

VI. Analyses statistiques

Pour une analyse de qualité, le ratio entre le nombre de questions et le nombre de réponses nécessaires a été estimé à 1 pour 10. Le questionnaire comprend un total de 23 questions. Treize items appréhendaient les caractéristiques de l'échantillon et dix items se rapportaient à la satisfaction des répondants. Le nombre minimal de participants nécessaires à l'étude s'élevait à 100. Pour augmenter la puissance, un objectif plus haut était espéré, environ 160.

Les caractéristiques de la population et les réponses aux questions de satisfaction ont été présentées sous forme de statistiques descriptives (effectifs et proportions). Des effectifs et proportions cumulés ont également été calculés pour présenter les réponses à certaines questions. Les réponses « Plutôt satisfaisant » ou « Très satisfaisant » étaient regroupées sous le terme « Satisfaisant ». La réponse « Ni satisfaisant ni insatisfaisant » était considérée comme « sans avis ». Les réponses « Plutôt insatisfaisant » ou « Très insatisfaisant » étaient regroupées sous le terme « Non satisfaisant ». Il a été procédé de même pour les réponses sous la forme « Pas du tout d'accord » à « Tout à fait d'accord ».

L'échelle de Likert a été utilisée pour les dix questions centrées sur la satisfaction avec une gradation des réponses sur cinq degrés. Pour l'analyse, un score de 1 à 5 a été attribué à chaque réponse, de « Très insatisfaisant » à « Très satisfaisant » d'une part, et de « Pas du tout d'accord » à « Tout à fait d'accord » d'autre part. Le score global de satisfaction a été calculé à partir de ces dix questions. On obtenait donc un score sur 50, qui a été multiplié par 2 pour obtenir un score sur 100 qui nous semblait plus facile à appréhender. Les résultats ont été présentés sous forme de moyennes et de médianes, avec le minimum et le maximum et la valeur des quartiles.

Un analyse univariée a été réalisée. Les tests de corrélation de Pearson, Independent samples t-test et One-samples t-test ont été utilisés lorsque les conditions paramétriques étaient réunies. Une analyse multivariée a été réalisée avec le test ANOVA (analyse of variance).

Le risque de première espèce alpha a été fixé à 5 % pour toutes les analyses. Elles ont été réalisées sur le logiciel IBM SPSS Statistics Data Editor version 28.

RÉSULTATS

I. Population étudiée

Les réponses de 188 secrétaires ont été recueillies dans l'étude. Il y avait un seul secrétaire homme (0,5%). 39,9 % (75) des secrétaires avait moins de 40 ans, un tiers (56) avait entre 40 et 49 ans, un tiers (57) avait plus de 50 ans. Les secrétaires étaient titulaires de leur poste pour 85 % d'entre eux. Les autres étaient remplaçants ou contractuels. Ils avaient moins de 10 ans d'ancienneté pour 60 % d'entre eux, dont 45 % avec moins de 5 ans d'ancienneté. 25 % (47) était secrétaire depuis 10 à 20 ans, 14,9 % (28) l'était depuis plus de 20 ans. 119 secrétaires (63,3%) travaillaient entre 30 et 40 heures par semaine, 48 secrétaires (25,5%) entre 20 et 30 heures, 17 (9%) moins de 20 heures et 4 (2,1%) plus de 40 heures par semaine.

Les secrétaires participant à l'étude étaient pour la moitié dans des cabinets médicaux en milieu rural (95), 38,8 % en milieu urbain (73), soit 49,4% (93) en milieu urbain ou péri-urbain. Les cabinets comptaient en moyenne 4,6 médecins généralistes, soit une médiane à 4 et des quartiles 25 %-75 % à 3 et 6 médecins généralistes. 7 (3,7%) secrétaires travaillaient pour un seul médecin généraliste. Le nombre maximal de médecins déclaré était 11, par 3 secrétaires (1,6%). Un répondant a donné la valeur 20. Cette valeur n'a pas été prise en compte pour l'analyse car jugée aberrante par le logiciel.

Doctolib était la plateforme de prise de RDV utilisée par 70 % des secrétaires (131). Tous les secrétariats offraient également une possibilité de prise de RDV sur place ou par téléphone. Concernant les RDV de consultation sur les créneaux d'urgence, ils pouvaient être donnés par le secrétariat (187 ; 99,5%), par le médecin généraliste (67 ; 35,6%) ou plus rarement directement accessibles via la plateforme de prise de RDV par internet (23 ; 12,2%).

Les autres missions habituellement à la charge des secrétaires étaient principalement d'accueillir les patients (184 ; 97,9%), les aider à prendre RDV pour des examens complémentaires ou pour des avis spécialisés (163 ; 86,7%), récupérer des résultats ou des comptes-rendus (167 ; 88,8%). Il était moins fréquent que le secrétariat ait à gérer les impayés (74 ; 39,4%), la comptabilité (70 ; 37,2%), la carte vitale et l'encaissement (58 ; 30,9%), le ménage et l'entretien du cabinet (35 ; 18,6%).

II. Réponses au questionnaire

169 secrétaires (89,9%) trouvaient que la proportion de créneaux de consultation ouverts à la réservation sur internet était satisfaisante (« Plutôt satisfaisant » ou « Très satisfaisant »). 130 (69,1%) secrétaires trouvaient satisfaisant la proportion de RDV effectivement pris par internet. 39 secrétaires (20,7%) n'avaient pas d'avis sur cette question.

107 (56,9%) secrétaires pensaient que cette possibilité de prendre RDV en ligne diminuait la quantité des appels téléphoniques (« D'accord » ou « Tout à fait d'accord »), contre l'avis de 49 secrétaires (26,1%) (« Pas du tout d'accord » ou « Pas d'accord »). Seulement 27 secrétaires (13,4%) étaient d'avis que les patients sembleraient plus respectueux. 88 secrétaires (46,8%) approuvaient le fait que la prise de RDV en ligne contribuait à limiter leur stress au travail. Un tiers (57) des secrétaires n'étaient pas d'accord. 43 secrétaires (22,9%) étaient sans avis.

Pour un peu plus de la moitié des répondants (n=97 ; 51,6%), la possibilité de prendre RDV en ligne ne constituait pas une aide dans la gestion des demandes de consultation en urgence. Un tiers des répondants exprimait le contraire (n=55 ; 29,1%). Lorsqu'il n'y avait plus de créneau de consultation disponible sur internet, le secrétariat était « Souvent », voire « Toujours », appelé (n=159 ; 84,6%).

La prise de RDV en ligne libérait du temps pour d'autres missions de secrétariat, selon 86 secrétaires (45,7%). Leur satisfaction au travail en était ainsi augmentée (81 secrétaires, 43,1%). Respectivement 62 (33%) et 84 (44,7%) secrétaires n'étaient ni d'accord ni pas d'accord avec ces propositions.

L'adhésion à une plateforme de prise de RDV en ligne est pour 137 secrétaires (72,9%), un signe de soutien de la part de leur employeur.

La mise en place de la prise de RDV par internet a induit une diminution du temps employé pour 15 secrétaires (8%). 18 répondants (9,6%) connaissaient des secrétaires médicaux travaillant avec des médecins généralistes dont l'emploi a été supprimé suite à la mise en place de prise de RDV par internet.

III. Satisfaction

Le score global de satisfaction a été calculé à partir des dix questions de satisfaction du questionnaire. La gradation des réponses était transposée en un score de 1 à 5 (« Très insatisfaisant » à « Très satisfaisant », « Pas du tout d'accord » à « Tout à fait d'accord »). On obtenait donc un score sur 50, qui a été multiplié par 2 pour obtenir un score sur 100 (**figure 1**). La satisfaction globale médiane était de 70/100 (min-max : 40-94 ; quartiles 25 %-75 % : 62-78) (**figure 2**). La moyenne de la satisfaction globale est de 69,54. Elle est comparable à une note de 70/100 (One-Sample T Test $p = 0,594$).

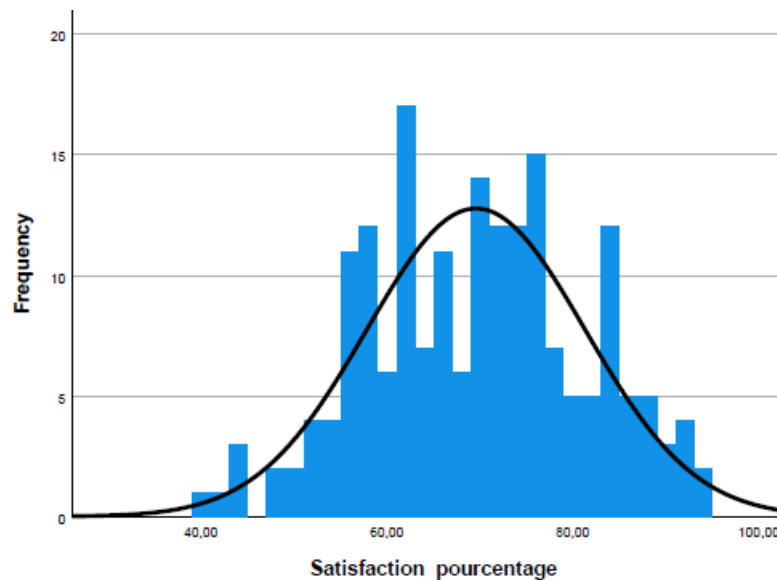


Figure 1 : Répartition de la satisfaction globale des secrétaires

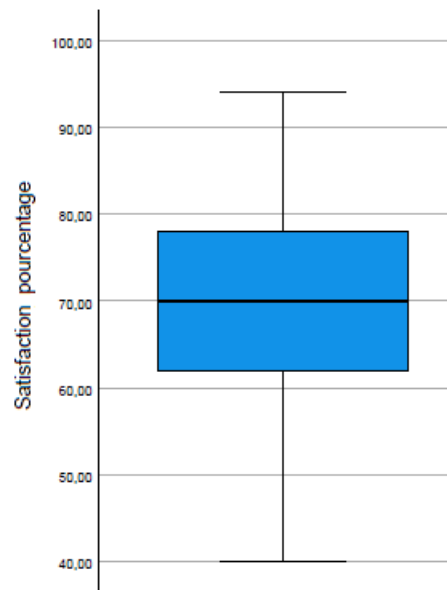


Figure 2 : Diagramme en boîte représentant les valeurs de satisfaction globale : médiane, quartiles, minimum et maximum

La satisfaction centrée sur les deux questions portant sur l'augmentation de la satisfaction au travail et le signe de soutien de l'employeur (questions A15 - 2 et 3) donnait un score moyen de 72,55 avec une médiane à 70 (min-max 20-100).

Nous avons regardé la satisfaction en fonction de la zone d'activité du cabinet. La satisfaction moyenne était de 68,35 % en milieu rural, 71,10 % en péri-urbain, 70,65 % en zone urbaine. Une analyse de variance (ANOVA) a été réalisée entre ces 3 groupes et n'a pas retrouvé de différence significative ($p = 0,374$).

Le test de corrélation de Pearson retrouvait une corrélation significativement négative entre le nombre croissant de médecins généralistes et la satisfaction globale du secrétaire ($-0,196$; $p = 0,007$).

L'Independent Samples T-test retrouvait une satisfaction significativement plus grande chez les secrétaires dont le temps d'emploi a été diminué suite à la mise en place de la prise de RDV par internet ($n=15$; $77,6/100$) par rapport aux autres secrétaires ($n=173$; $68,84/100$), $p = 0,005$ et intervalle de confiance ($-14,8$; $-2,6$). La satisfaction des secrétaires qui connaissaient des collègues dont l'emploi a été supprimé ($n=18$; $65,78/100$) n'était pas significativement différente des autres secrétaires de l'échantillon ($n=170$; $69,94/100$), $p = 0,153$.

DISCUSSION

I. Principaux résultats

La satisfaction des secrétaires médicaux de travailler avec une possibilité de prise de RDV par internet par les patients était de 69,5/100 en moyenne. Elle était assimilable à un score de satisfaction 70/100. Ce résultat suggère un bon niveau de satisfaction de l'utilisation d'outils de prise de RDV en ligne (18).

La satisfaction moyenne centrée sur la question de l'augmentation de la satisfaction au travail et de la perception d'un signe de soutien de l'employeur est de 72,55/100. La mise en place d'une possibilité de prise de RDV par internet était perçue comme un signe de soutien de la part de leur employeur pour près de trois quarts des secrétaires. Elle diminuait le nombre d'appels téléphoniques pour plus de la moitié d'entre eux. Moins de la moitié y voyait un moyen pour diminuer leur stress au travail ou pour leur libérer du temps pour d'autres missions de secrétariat.

La zone d'activité du cabinet ne semblait pas influencer leur satisfaction de l'outil. Le nombre croissant de médecins généralistes dans un même cabinet diminuait la satisfaction globale du secrétaire. La satisfaction des secrétaires dont le temps d'emploi a été diminué suite à la mise en place de la prise de RDV par internet était significativement plus importante que celle des autres secrétaires. La satisfaction des secrétaires de l'échantillon qui connaissaient des collègues dont l'emploi a été supprimé n'était pas significativement moindre que les autres.

II. Comparaison avec les données de la littérature

Les secrétaires médicaux de l'étude ont montré un bon niveau de satisfaction de travailler avec une possibilité de prise de RDV en ligne par les patients. Il s'agit de la première étude quantitative explorant l'avis des secrétaires sur cet outil en plein essor (plus d'un tiers des médecins généralistes déclarait l'utiliser en 2022,

contre moins d'un quart en 2019 (2)). Ce résultat est cohérent avec les résultats d'études qualitatives (10,13,17).

La mise en place d'une possibilité de prise de RDV par internet était un signe de soutien pour près de trois quart des secrétaires. C'est peut-être le résultat le plus important de cette étude car il s'agit d'un élément essentiel pour leur bien-être au travail (9,11,13,17). Une étude quantitative retrouvait que le facteur prédictif le plus important de satisfaction au travail des secrétaires médicaux était le soutien donné par les médecins généralistes du cabinet. La satisfaction au travail était aussi corrélée avec le sentiment de leur reconnaissance (9). Identifier les signes de soutien pour les secrétaires médicaux est donc essentiel pour améliorer leur satisfaction et leur efficacité et ainsi participer à la qualité des soins.

Le nombre croissant de médecins généralistes dans un même cabinet diminuait la satisfaction globale de l'outil par les secrétaires. Il n'y a pas de données retrouvées sur ce point dans la littérature. Est-ce dû à l'augmentation du nombre de patients venant au cabinet qui y est associée, laquelle entraînerait davantage de demandes à satisfaire et d'informations à traiter ? Ou est-ce dû à une plus grande délégation des tâches de la part des médecins ? Cela aboutirait à une augmentation de la pression au travail. Cette hypothèse s'appuie sur les éléments décrits dans la littérature (10,11,13,19).

Les patients, interrogés dans une étude de 2019 pour donner leur avis concernant les plateformes de prise de RDV par internet, exprimaient leur inquiétude sur l'avenir du métier de secrétaire médical, la diminution de la place des urgences en médecine générale et l'utilisation exclusive de ce mode de prise de RDV (4).

La satisfaction des secrétaires dont le temps d'emploi a été diminué suite à la mise en place de la prise de RDV par internet était significativement plus importante que celle des autres secrétaires. Cela pourrait suggérer que les secrétaires ont cette attente vis-à-vis de l'utilisation de ces plateformes. Ce résultat pourrait être cohérent avec une étude publiée fin 2022 ayant interrogé les secrétaires de médecine générale en Angleterre avant la pandémie (9). Près de la moitié des répondants n'étaient pas satisfaits de leur rôle. Cependant l'étude a été réalisée dans un

système de soins primaires où les secrétaires semblent avoir davantage de missions cliniques qu'en France. L'étude manquait de puissance.

La satisfaction des secrétaires qui connaissaient des collègues dont l'emploi à été supprimé n'était pas significativement moindre que les autres. 8 % des secrétaires ont vu leur temps d'emploi diminuer, 9 % connaissaient des collègues dont l'emploi a été supprimé. Cela semble assez cohérent avec les chiffres de la DREES publiés fin 2022 (2) : 4 % des médecins généralistes qui indiquaient avoir un secrétariat (quel que soit son mode) en 2019 n'en n'utilisaient plus en 2022. Un tiers des médecins généralistes qui n'avait pas de secrétariat en 2019 en avait un en 2022. Parmi eux, 27 % ont choisi un secrétariat présent physiquement.

Pour plus de la moitié des répondants, la possibilité de prendre RDV en ligne ne constituait pas une aide dans la gestion des demandes de consultation en urgence, ce qui paraît logique étant donné que ces RDV n'étaient accessibles en ligne que pour 12% des secrétaires. Ces résultats suggèrent que l'utilisation actuelle des plateformes ne compromet pas la prise en charge des demandes urgentes.

III. Forces et limites

Cette étude est la première à explorer quantitativement la satisfaction des secrétaires médicaux de travailler avec une possibilité de prise de RDV par internet. La taille de l'échantillon était satisfaisante. Les données ont été recueillies sur une période de 6 mois par un questionnaire diffusé dans toute la France Métropolitaine et Outre-Mer. Les biais inhérents aux enquêtes par questionnaires tels que l'effet de halo et l'effet Hawthorne ont été limités par un recueil anonyme des données, via internet, et par le choix de l'ordre des questions (20,21). Une gradation des réponses selon l'échelle de Likert et une formulation neutre des questions ont été utilisées pour limiter le biais d'acquiescement.

Plusieurs éléments limitent la portée des résultats. Le questionnaire a été élaboré principalement à partir d'un travail de thèse, en l'absence d'article sur ce sujet spécifique. Les facteurs influençant la satisfaction des secrétaires sont globalement cohérents avec la littérature existante (9,11,13).

Le recrutement se voulait initialement téléphonique, basé sur l'annuaire des professionnels du site Améli. Il aurait été limité à la région du Nord, mais avec une diversité d'échantillonnage contrôlée. Le questionnaire a finalement été diffusé par mail dans toute la France, principalement dans les MSP et CSP identifiés. Il existe donc un biais évident de recrutement et de représentativité. Ce biais pourrait avoir un impact limité sur l'extrapolation des résultats, pour trois raisons.

Tout d'abord, un médecin généraliste libéral sur six travaillait dans une maison de santé pluriprofessionnelle début 2022 (22). De plus en plus de médecins généralistes libéraux exercent en groupe : 69 % en 2022, contre 61 % en 2019 et 54 % en 2010. Parmi les médecins exerçant en groupe en 2022, un tiers était dans un groupe purement médical et 40 % dans un groupe pluriprofessionnel, dont font partie les MSP. Elles se sont considérablement développées entre 2008 et 2021, passant de moins de 20 à plus de 1800 (Chevillard, Mousquès, 2021) (23).

Deuxièmement, 3,7% des secrétaires de l'étude travaillaient pour un seul médecin généraliste. Dans son étude de 2022, le Panel d'observation des pratiques et conditions d'exercice en médecine générale comptait 30 % de médecins généralistes libéraux exerçant seuls. 24 % de ces médecins disposeraient d'un secrétariat présent physiquement. Les médecins généralistes libéraux exerçant seuls et disposant d'un secrétariat physique représenteraient donc environ 7 % des médecins généralistes libéraux en France.

Enfin, les réponses sont issues de toute la France métropolitaine et Outre-Mer.

Quelques secrétaires ont explicitement refusé de participer à l'étude par manque de temps. Leurs avis constituent des données manquantes et auraient été particulièrement intéressants à recueillir pour évaluer positivement ou négativement l'impact d'une possibilité de prise de RDV en ligne par les patients.

IV. Perspectives

Cette étude présente des arguments favorables à la mise en place d'une possibilité de prise de RDV par internet. Elle modère, voire réfute, la réalité de plusieurs bénéfices attendus.

Il pourrait être intéressant d'étudier les différentes interrogations soulevées par les résultats de ce travail. Pourquoi l'augmentation du nombre de médecins généralistes dans un cabinet diminuerait-elle la satisfaction des secrétaires médicaux ? Diminue-t-elle la satisfaction de leur travail en général, ou le bénéfice de la possibilité de prendre RDV en ligne pour les patients ? La satisfaction des secrétaires dont le temps d'emploi avait été diminué suite à la mise en place de la prise de RDV par internet était significativement plus importante que celle des autres secrétaires. Les secrétaires ont-ils cette attente vis-à-vis des plateformes ? Les autres missions habituellement à la charge des secrétaires leur paraissent-elles plus satisfaisantes ?

Cette étude évaluait la satisfaction des secrétaires médicaux travaillant avec un outil de prise de RDV en ligne. On pourrait évaluer l'intérêt des secrétaires ne disposant pas de cet outil.

La littérature souligne l'importance de la présence d'un secrétariat médical au sein des cabinets de médecine générale comme favorisant l'égalité d'accès aux soins, la qualité de prise en charge des patients les plus fragiles, la satisfaction des patients. Mais les secrétaires clament leur manque de reconnaissance et de moyens. Il faudrait évaluer les besoins qui, selon eux, permettraient d'augmenter leur satisfaction et leur efficacité.

CONCLUSION

La prise de RDV par internet est en pleine expansion depuis quelques années. Médecins et patients y voient des avantages multiples. Les réticences des patients concernent principalement les conséquences sur la prise en charge des urgences en médecine générale, des patients plus fragiles sur le plan social et médical et l'impact sur le secrétariat médical. Il était donc important d'étudier l'avis des secrétaires médicaux et d'explorer les éléments influençant leur satisfaction d'un tel outil.

Les secrétaires médicaux présents au sein d'un cabinet de médecine générale rapportent un bon niveau de satisfaction de travailler avec une possibilité de prise de RDV par internet pour les patients. La mise en place d'un tel outil représente pour eux un signe de soutien de la part des médecins généralistes pour lesquels ils travaillent. Selon une étude anglaise, le soutien perçu est le facteur prédictif le plus important de leur satisfaction au travail. Pour autant, l'impact de l'utilisation d'une telle plateforme sur leur stress au travail ou sur la disponibilité pour réaliser d'autres missions de secrétariat n'est pas consensuel.

La satisfaction des secrétaires dont le temps d'emploi a été diminué suite à la mise en place de la prise de RDV par internet était significativement plus importante que celle des autres secrétaires. Ce résultat était inattendu et soulève des questions qui mériteraient d'être étudiées par des travaux ultérieurs.

Contrairement aux craintes exprimées par les patients, ces plateformes de prise de RDV en ligne ne seraient pas un obstacle à la prise en charge des demandes de consultations en urgence. Elles seraient un moyen pour augmenter la satisfaction au travail des secrétaires médicaux en améliorant leurs conditions de travail et leur efficacité. Elles participeraient, lors d'un usage non exclusif largement prévalent actuellement, à une amélioration globale de l'accès aux soins.

RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

1. « Dossier Prise de rendez-vous médicaux en ligne » - Comment ça marche ? [Internet]. France Assos Santé. 2018 [cité 13 mai 2021]. Disponible sur: <https://www.france-assos-sante.org/2018/10/10/dossier-prise-de-rendez-vous-medicaux-en-ligne-comment-ca-marche/>
2. Un médecin généraliste sur six assure lui-même son secrétariat en 2022 | Direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques [Internet]. [cité 15 déc 2022]. Disponible sur: <https://drees.solidarites-sante.gouv.fr/publications/etudes-et-resultats/un-medecin-generaliste-sur-six-assure-lui-meme-son-secretariat-en>
3. URPS-CP-Usages-et-Pratiques-e-RDV.pdf [Internet]. [cité 21 nov 2022]. Disponible sur: <https://www.urps-med-idf.org/wp-content/uploads/2019/03/URPS-CP-Usages-et-Pratiques-e-RDV.pdf>
4. Schlick C, Bally JN. La prise de rendez-vous par internet : avis des patients. *Médecine*. 1 juin 2019;15(6):277-82.
5. Volk AS, Davis MJ, Abu-Ghname A, Warfield RG, Ibrahim R, Karon G, et al. Ambulatory Access: Improving Scheduling Increases Patient Satisfaction and Revenue. *Plast Reconstr Surg*. oct 2020;146(4):913-9.
6. Mondocteur.fr - Les Français et leurs attentes à l'égard des médecins - juin 2016 [Internet]. [cité 25 mai 2021]. Disponible sur: <https://www.opinion-way.com/fr/sondage-d-opinion/sondages-publies/opinion-societe/societe/mondocteur-fr-les-francais-et-leurs-attentes-a-l-egard-des-medecins-juin-2016.html>
7. Les outils de prise de rendez-vous en ligne - 2e édition - 2019 [Internet]. URPS médecins libéraux Ile-de-France. [cité 19 juill 2021]. Disponible sur: <https://www.urps-med-idf.org/etude/outils-de-prise-de-rdv-en-ligne-medecins-liberaux-fevrier-2019/>
8. Ellouze S, Lafortune J, Soares A. Facteurs associés à la prise de rendez-vous en ligne pour une consultation de médecine générale. *Sante Publique (Bucur)*. 9 sept 2018;Vol. 30(3):371-82.
9. Litchfield I, Burrows M, Gale N, Greenfield S. Understanding the invisible workforce: lessons for general practice from a survey of receptionists. *BMC Prim Care*. 9 sept 2022;23(1):230.
10. Burrows M, Gale N, Greenfield S, Litchfield I. A quantitative assessment of the parameters of the role of receptionists in modern primary care using the work design framework. *BMC Fam Pract*. 10 juill 2020;21(1):138.
11. Neuwelt PM, Kearns RA, Cairns IR. The care work of general practice receptionists. *J*

- Prim Health Care. juin 2016;8(2):122-9.
12. Demeyere Y. 'Eerst klappen voor de zorg, nu kloppen op de zorg' [Internet]. De Standaard. [cité 28 déc 2022]. Disponible sur: https://www.standaard.be/cnt/dmf20221227_97336495
 13. Eisner M, Britten N. What do general practice receptionists think and feel about their work? *Br J Gen Pract J R Coll Gen Pract.* févr 1999;49(439):103-6.
 14. Lestapis-Auroux S de. Place du secrétariat médical dans les cabinets libéraux de médecins généralistes: étude qualitative auprès des secrétaires [Internet] [Thèse d'exercice]. [France]: Université de Poitiers; 2018 [cité 4 août 2021]. Disponible sur: <http://nuxeo.edel.univ-poitiers.fr/nuxeo/site/esupversions/eac2218a-5c14-40e3-bb86-8fd8854ac957>
 15. Chotard C, Pigache C. Place et vécu des secrétaires médicales en cabinet de médecine générale à travers leurs interactions avec les usagers et les médecins [Internet]. Lyon, France; 2017 [cité 5 août 2021]. Disponible sur: <http://n2t.net/ark:/47881/m6445kdn>
 16. Techeney N. Place du secrétariat médical physique en médecine générale [Internet] [Thèse d'exercice]. [Lyon, France]: Université Claude Bernard; 2020 [cité 5 août 2021]. Disponible sur: <https://n2t.net/ark:/47881/m60z72wh>
 17. Biard P. Système de prise de RDV patients sur internet en médecine générale: satisfaction des professionnels de la MSPU d'Avoine [Thèse d'exercice]. [France]: Université de Tours. UFR de médecine; 2016.
 18. Satisfaction des patients [Internet]. [cité 29 déc 2022]. Disponible sur: <https://www.aphp.fr/satisfaction-des-patients>
 19. Litchfield I, Gale N, Burrows M, Greenfield S. Protocol for using mixed methods and process improvement methodologies to explore primary care receptionist work. *BMJ Open.* 16 nov 2016;6(11):e013240.
 20. Fiche_62_cle581f59.pdf [Internet]. [cité 17 nov 2022]. Disponible sur: https://www.cedip.developpement-durable.gouv.fr/IMG/pdf/Fiche_62_cle581f59.pdf
 21. Coron C. Outil 11. Le questionnaire : les biais. In: *La Boîte à outils de l'analyse de données en entreprise* [Internet]. Paris: Dunod; 2020 [cité 17 nov 2022]. p. 38-41. (BàO La Boîte à Outils). Disponible sur: <https://www.cairn.info/la-boite-a-outils-de-l-analyse-de-donnees--9782100808557-p-38.htm>
 22. Quatre médecins généralistes sur dix exercent dans un cabinet pluriprofessionnel en 2022 | Direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques [Internet]. [cité 15 déc 2022]. Disponible sur: <https://drees.solidarites-sante.gouv.fr/publications/etudes-et-resultats/quatre-medecins-generalistes-sur-dix-exercent-dans-un-cabinet>
 23. ER 1229 Conditions de Travail des MG_BAT.pdf [Internet]. [cité 15 déc 2022]. Disponible sur: https://drees.solidarites-sante.gouv.fr/sites/default/files/2022-05/ER%201229%20Conditions%20de%20Travail%20des%20MG_BAT.pdf

ANNEXES

Annexe 1 : Questionnaire de thèse

A1. Vous êtes : une femme / un homme / autre

A2. Vous avez : entre 18 et 29 ans / entre 30 et 39 ans / entre 40 et 49 ans / 50 ans ou plus

A3. Vous êtes secrétaire : titulaire / contractuel.le / remplaçant.e

A4. Combien d'heures travaillez-vous par semaine dans ce cabinet ?
moins de 10 heures / 10-20 heures / 20-30 heures / 30-40 heures / 40-50 heures / plus de 50 heures

A5. Depuis combien de temps exercez-vous ce métier ? moins de 5 ans / 5-10 ans / 10-20 ans / >20 ans

A6. Combien de médecins généralistes exercent dans le cabinet où vous travaillez ?
(nombre)

A7. Zone d'activité du cabinet : rural / urbain / péri-urbain

A8. Quelle plateforme de RDV en ligne est utilisée sur votre lieu de travail ?

A9. Les patients ont-ils également la possibilité de prendre RDV par téléphone ou sur place ? Réponse : Oui / Non

A10. Qui donne les rendez-vous sur les créneaux d'urgence ? Réponse : Oui / Non

[SQ001] RDV disponible sur la plateforme

[SQ002] RDV donné par le secrétariat

[SQ003] RDV donné par le médecin généraliste

A11. Quelles autres missions avez-vous à charge habituellement ?

Réponse : Oui / Non

[SQ001] Accueil des patients

[SQ002] Carte vitale / encaissement

[SQ003] Prise de rendez-vous pour les patients avec d'autres médecins, examens complémentaires, etc.

[SQ004] Récupération de résultats biologiques, comptes-rendus médicaux,...

[SQ005] Ménage / entretien du cabinet

[SQ006] Comptabilité

[SQ007] Gestion des impayés

A12. Réponse : Très insatisfaisant / plutôt insatisfaisant / ni satisfaisant, ni insatisfaisant / plutôt satisfaisant / très satisfaisant

[SQ001]. Que pensez-vous de la proportion de créneaux ouverts à la réservation sur internet ?

[SQ002]. Que pensez-vous de la proportion de RDV effectivement pris par internet ?

A13. Réponse : Pas du tout d'accord / pas d'accord / ni d'accord, ni pas d'accord / d'accord / tout à fait d'accord

[SQ001]. Pensez-vous que cette possibilité de prendre RDV en ligne diminue la quantité des appels téléphoniques ?

[SQ002]. Les patients vous semblent-ils plus respectueux ?

[SQ003]. Pensez-vous que la prise de RDV en ligne contribue à limiter votre stress au travail (par exemple lors des pics d'appels, sachant que le patient a accès à la prise de RDV en ligne) ?

[SQ004]. La possibilité de prendre RDV en ligne vous semble-t-elle une aide dans la gestion des demandes de consultation en urgence ?

A14[SQ001]. Vous arrive-t-il d'être appelé par des patients quand il n'y a plus de créneau de consultation disponible sur internet ?

Réponse : Jamais / Rarement / Parfois / Souvent / Toujours

A15. Réponse : Pas du tout d'accord / pas d'accord / ni d'accord, ni pas d'accord / d'accord / tout à fait d'accord

[SQ001]. La prise de RDV en ligne vous libère-t-elle du temps pour d'autres missions de secrétariat ?

[SQ002]. Votre satisfaction au travail en est-elle augmentée ?

[SQ003]. L'adhésion à une plateforme de prise de RDV en ligne est-elle pour vous un signe de soutien de la part de votre employeur ?

A16. Réponse : Oui / Non

[SQ001]. La mise en place de la prise de RDV par internet a-t-elle entraîné une diminution de votre temps employé ?

[SQ002]. Connaissez-vous des secrétaires médicaux, travaillant avec des médecins généralistes, dont l'emploi a été supprimé, suite à la mise en place de prise de RDV par internet ?

AUTEUR : Nom : ABTS

Prénom : Marine

Date de Soutenance : 13 Avril 2023

Titre de la Thèse : Satisfaction des secrétaires en médecine générale de travailler avec la prise de rendez-vous par internet : questionnaire

Thèse - Médecine - Lille 2023

Cadre de classement : Médecine générale

DES + spécialité : Médecine générale

Mots-clés : satisfaction ; secrétaire médical ; rendez-vous ; internet ; Médecins généralistes

Résumé :

Contexte : La prise de rendez-vous (RDV) par internet se développe depuis une dizaine d'années dans le système de santé français. L'avis des patients et des médecins est globalement positif dans la littérature. Les points négatifs prédominants sont la création d'inégalités d'accès aux soins, l'exclusion des demandes de consultation en urgence, l'impact sur le secrétariat. La présence d'un secrétaire est un atout dans les cabinets de médecine générale. L'objectif de ce travail était de mesurer la satisfaction des secrétaires médicaux de travailler avec une possibilité de prise de RDV par internet. L'objectif secondaire était d'explorer les éléments influençant leur satisfaction de l'outil.

Méthode : C'est une étude transversale par questionnaire Limesurvey anonyme en ligne diffusé par mail en France. Il a été élaboré avec l'échelle de Likert, à partir d'une thèse qualitative sur la satisfaction de secrétaires médicaux utilisant une plateforme de prise de RDV en ligne. Ce travail a fait l'objet d'un engagement de conformité à la méthodologie de référence 004 de la CNIL. Référence Registre DPO : 2022-118.

Résultats : 188 secrétaires travaillant au sein d'une structure comportant au moins un médecin généraliste et un outil de prise de RDV par internet, ont participé de avril à septembre 2022. La satisfaction globale moyenne est de 69,54/100. Médiane = 70, min-max = 40-94, quartiles 25 %-75 % = 62-78. L'adhésion à une plateforme de prise de RDV en ligne est un signe de soutien de la part de leur employeur pour 137 secrétaires (72,9%). La satisfaction des secrétaires dont le temps d'emploi a été diminué suite à l'utilisation de la prise de RDV par internet était significativement plus importante que celle des autres secrétaires ($p=0,005$). Le nombre croissant de médecins généralistes dans le cabinet était inversement corrélé avec la satisfaction des secrétaires ($p=0,007$).

Conclusion : Les secrétaires montrent un bon niveau de satisfaction à travailler avec une possibilité de prise de RDV par internet. L'adhésion à cet outil est un signe de soutien de la part des médecins généralistes. Il augmente la satisfaction au travail des secrétaires et donc leur efficacité. L'impact sur le stress au travail ou la réalisation d'autres missions de secrétariat n'est pas consensuel. Cet outil ne serait pas un obstacle aux consultations en urgence. Il participerait, lors d'un usage non exclusif largement prévalent actuellement, à une amélioration globale de l'accès aux soins.

Composition du Jury :

Président : Monsieur le Professeur Christophe BERKHOUT

**Assesseurs : Monsieur le Professeur Denis DELEPLANQUE
Madame le Professeur Anita TILLY**

Directrice de thèse : Madame le Docteur Gabrielle LISEMBARD