

# FOCAL

MERCREDI 2 DÉCEMBRE 2009  
(BRASSERIE FLO - NANCY)



## NOS OBLIGATIONS ET NOS INTERETS DANS LA FORMATION DES SECRETAIRES

*QUELLES PERSPECTIVES ?*

**Thierry BOUR**

# SECRETAIRE « MEDICALE »



- Cheville ouvrière du cabinet  
(1,25 ETP / cabinet URML Rhône-Alpes 2006)
- Assistante administrative polyvalente
  - Téléphone, prise de RDV, agendas
  - Courrier : réception, lettres, compte-rendus, classement
  - Gestion et archivage des dossiers
  - Bureautique, fax, ...
- Comptabilité
- Facturation + complexe
  - Feuilles de soins
  - Télétransmission
  - 1/3 payant
- Rôle dans le tri des urgences++ (délais)



# SECRETAIRE « MEDICALE »

- Accueil ++
  - des patients,
  - des accompagnants,
  - des visiteurs médicaux
- Patiente, disponible, souriante, bonnes qualités relationnelles
- Donne l'image de marque d'un cabinet ++
- Doit comprendre rapidement à qui elle a affaire, savoir jusqu'où elle peut aller, évaluation des situations...
- Ne pas gêner le médecin, au contraire...
- Soumise au secret médical



# SECRETAIRE « MEDICALE »



- Formation :
  - Un an après le Bac
  - En alternance
  - 350 h de cours
- Titre : Secrétaire Technique - option santé
- Formation continue ?
- Compétente tout au long de sa vie ?
- Quel contrôle pour un métier situé dans un secteur très réglementé ? Quelles connaissances médicales ?
- Développement de compétences supplémentaires ?

# Quelques initiatives de formation

- Journée pour les secrétaires à la SFO (J.B. ROTTIER)
- NOSO – norme ISO 9001 (Antilles – Guyane 2008)
- Etranger (Allemagne,...)

FORMATIONS DES SECRETAIRES ASSISTANTES  
D'OPHTALMOLOGIE  
DES ANTILLES-GUYANE  
DANS LE CADRE DE LA NORME ISO 9001

Organisé par



en collaboration avec



Dr JB ROTTIER  
Président NOSO

Dr M GERARD  
Responsable Antilles-Guyane

Dr H MERLE  
Responsable Martinique

Dr D CHARPENTIER  
Responsable Guadeloupe

## ANTILLES – GUYANNE avril 2008



- **1ère session : La mise en place de la démarche qualité ISO 9001** dans un cabinet libéral d'Ophtalmologie ou dans une consultation hospitalière
- **2ème session : Le rôle de la secrétaire assistante dans les actes d'explorations au cabinet** (technique, rôle de l'assistante dans la gestion des rendez-vous, dans la préparation du dossier médical, l'information des patients, et l'aide opérationnelle)
- **3ème session : Le rôle de la secrétaire assistante en chirurgie ophtalmologique** (technique, rôle de l'assistante dans la gestion des rendez-vous pré et post-opératoire, dans la préparation du dossier médical, l'information des patients, la reconnaissance téléphonique des signes de complications)
- **4ème session : Le rôle de la secrétaire assistante en aide opérationnelle au cabinet** (technique, rôle de l'assistante dans la gestion des rendez-vous, dans la préparation du dossier médical, l'information des patients, et l'aide opérationnelle)

# Nous cotisons pour la formation...

0,55% du brut en charges patronales (< 10 salariés)



**OPCA PL** : Organisme Paritaire Collecteur Agréé des Professions Libérales (depuis 2000)

- ❑ mission : promouvoir et financer la formation prof. des salariés des prof. Libérales (professionnalisation, plan de formation)
- ❑ Frais pédagogiques, de transport, hébergement, salaires
- ❑ [www.opcapl.com](http://www.opcapl.com) (outils ++) + brochures annuelles
- ❑ 17 professions, 459000 salariés, 126000 entreprises
  - ❑ 36 500 médicales
  - ❑ 87 000 salariés (90% de femmes !)
  - ❑ 6% en formation (14% pharmacies, 85% notaires !)





**NOS « OBLIGATIONS »**

**DANS LA FORMATION**

**DES SECRETAIRES**

# Loi du 4 Mai 2004 relative à la formation professionnelle tout au long de la vie et au dialogue social



- ✦ modifie le code du travail
- ✦ applicable dès le 7 Mai 2004
- + décrets d 'application
  
- **Nouvelle loi votée en novembre 2009**  
(vise les sans qualifications et les chômeurs)
  
- Réforme issue de la négociation collective
- Accord au niveau de chaque branche  
(Professions libérales)

# L'esprit de la réforme



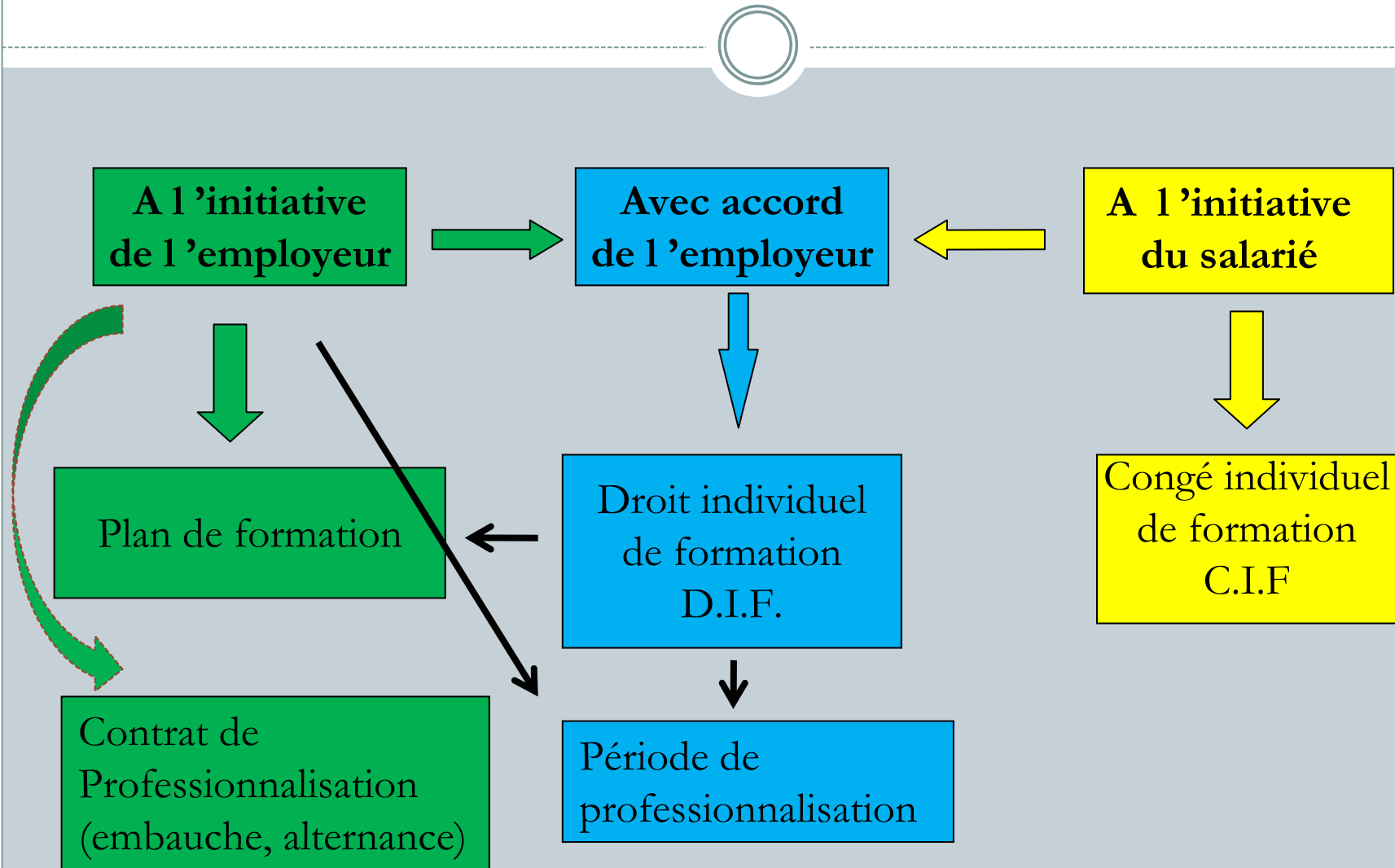
- **Réduire les inégalités** d'accès à la formation continue
- **Favoriser l'acquisition et l'entretien** d'une qualification en cours d'activité
- **Rénover le système** de formation, trop cloisonné et complexe

# Les points clés de la réforme



- Accroître l'effort financier des employeurs
  - 0,4 à 0,55% (<10 salariés) ; 1,6% au delà.
- **Créer au bénéfice du salarié un droit individuel à la formation (DIF) ++**
- Définir les actions entrant dans le plan de formation des entreprises ainsi que les modalités de mise en œuvre.

# Les dispositifs de formation



# CONGE INDIVIDUEL DE FORMATION (C.I.F.)



- Au moins 24 mois d'ancienneté (12 dans l'entreprise)
- Tout salarié à son initiative, à titre individuel
- Formation de son choix
- Buts :
  - Niveau supérieur de qualification
  - Changer d'activité, de profession
  - Préparer un examen
- Pendant ou en dehors du temps de travail
- L'employeur peut le différer pendant 9 mois.
- Prise en charge possible par le FONGECIF

# CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION



- Pour accompagner l'embauche de nouveaux salariés.
- Cible : jeunes 16-25 ans, chômeurs > 25 ans
- Formation en alternance (6-12 mois)
  - Diplôme
  - Titre
  - Certificat de Qualification Professionnel
- PL : secrétariat option santé (1 an – 350h)
- Intérêts:
  - prise en charge formation 9,15 euros/h
  - salaire 65 à 100% du Smic suivant l'âge

# Le plan de formation



- *Nouvelles contraintes issues de la réforme*
- **Obligation élargie pour l'employeur de veiller à l'adaptation des capacités des salariés**
  - assurer l'adaptation des salariés à leur poste de travail
  - veiller au maintien de leur capacité à occuper un EMPLOI
- Ensembles des actions de formation, de la VAE mises en œuvre par l'entreprise au bénéfice de ses salariés en cohérence avec le développement de l'entreprise.

# Le plan de formation



## 1) Actions d'adaptation au poste de travail

- Définition: action de formations nécessaires à l'exécution par le salarié des tâches liées à son poste de travail
- Bureautique, Internet, logiciel professionnel
- Pendant le temps de travail (rémunérées au taux normal)

## 2) Actions liées à l'évolution ou au maintien dans l'emploi

- Définition: actions de formations nécessaires à l'adaptation du salarié à l'évolution de son emploi
- Accueil, communication, management, risques infectieux, langues

# Le plan de formation



## 3) Actions pour le développement des compétences

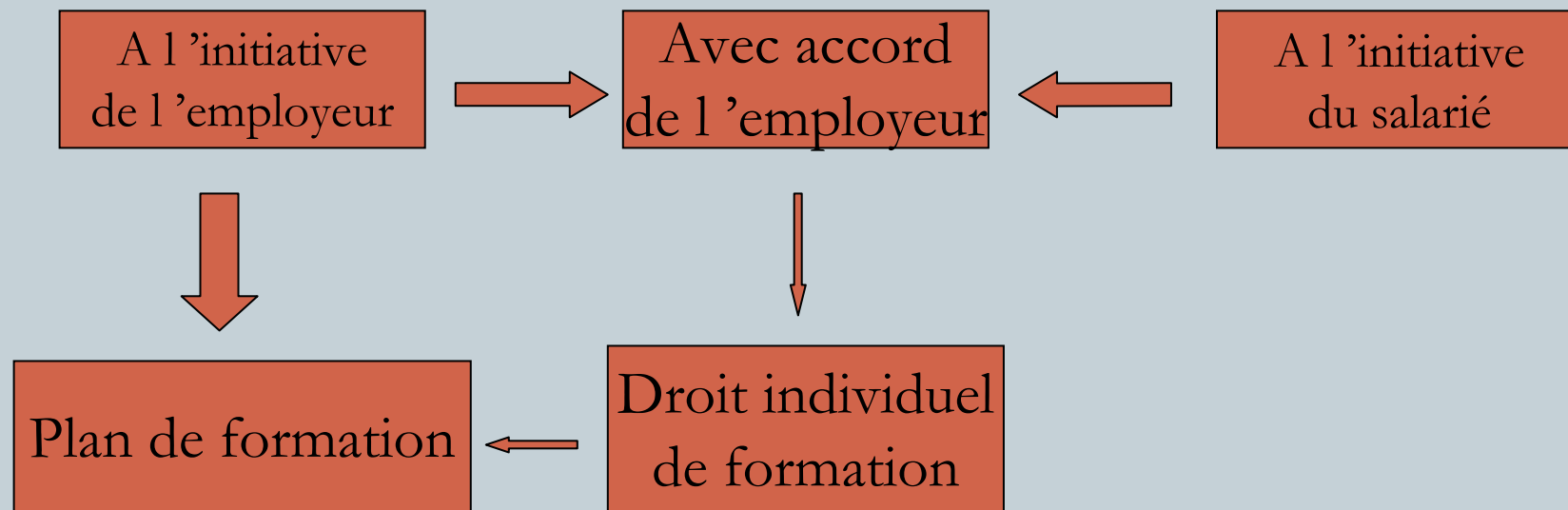
- Définition: actions de formation permettant au salarié d'acquérir des compétences dépassant son niveau de qualification actuel

- **sous réserve d'un accord écrit avec le salarié**

- ✦ peut se dérouler en dehors du temps de travail dans la limite de 80 heures par an
- ✦ donne droit à une allocation de formation pour les heures hors temps de travail non soumis à charges sociales

**UTILISATION DU DIF POSSIBLE**

# Les dispositifs de formation



# Le Droit Individuel à la Formation (D.I.F)



- Tout salarié à temps plein bénéficie d 'un DIF d 'une durée de **20 heures par an**
- Cumul des DIF plafonné à 120 heures (soit 6 ans)
- Acquisition prorata temporis pour les temps partiels et les embauches en cours d'année.

# Le Droit Individuel à la Formation



L'employeur doit informer les salariés **annuellement et par écrit** du total des droits acquis au titre du DIF.

- **Courrier**
- **Fiche de paye**

# Le Droit Individuel à la Formation



## Mise en œuvre du DIF

- Demande écrite du salarié  
(formation, dates, lieu, organisme de formation, coûts)
- L'employeur a un mois pour répondre
  - si pas de réponse: accord implicite
  - si désaccord 2 années de suite (non pertinence) : le salarié devient prioritaire pour une formation congé individuel de formation (CIF) financé par l'organisme paritaire agréé.
- Financement possible si entre dans les actions de formation prioritaires de la branche (frais pédagogiques + 50% salaire HTT + frais annexes)

# Le Droit Individuel à la Formation



- Mise en œuvre du DIF si accord employeur
  - accord formalisée par **écrit**
  - déroulement du DIF en tout ou partie **dehors du temps de travail**
  - Si hors temps travail **Allocation de formation** ( 50% de la rémunération nette )
  - Licenciement : conservation de 2 années de DIF (nouveau). Utilisation possible durant la période de préavis.

# Le Droit Individuel à la Formation



## Lien entre plan de formation et DIF

- Des actions prévues au plan de formation peuvent être réalisées dans le cadre du DIF avec l'accord du salarié
- Intérêt d'utiliser le DIF pour plan de formation car:
  - mettre en place des formations en adéquation avec l'entreprise
  - éviter un surcoût lors de la rupture du contrat de travail ?

# Le Droit Individuel à la Formation



## Intérêt pour le salarié

- Développer ses compétences
- Tout en touchant une rémunération complémentaire

# L 'entretien professionnel



- Tout salarié ayant 2 ans d 'ancienneté dans une même entreprise,

**bénéficie tous les 2 ans  
d 'un entretien professionnel  
... en théorie**

# L 'entretien professionnel



- Intérêt de l'entretien professionnel pour gérer les demandes de DIF qui sont un droit salarial
  - orienter les demandes au besoin de l'entreprise
  - rémunération supplémentaire exonérée de CSG et de CRDS pour le salarié, mais imposable.

# Exemples de sujets possibles de formation pour les secrétaires

- Accueil, communication, management\*
- Bureautique, logiciel professionnel\*
- Internet, messagerie, télétransmission\*
- Gestion du risque infectieux\*
- Législation (handicapés,...)
- Manipulation des appareils réfractifs (fronto, ARK)
- Pathologies oculaires : l'essentiel à connaître
- Gestion des urgences
- Notions d'optique, moyens de correction
- ...

*\* : prise en charge actuellement possible par l'OPCA PL*

# **DE NOUVELLES COMPETENCES POUR LES SECRETAIRES – ASSISTANTES A L'AVENIR ?**



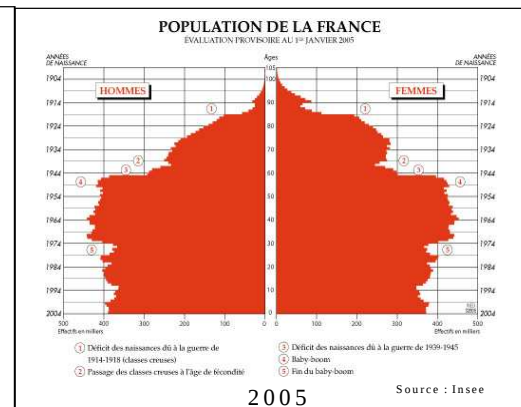
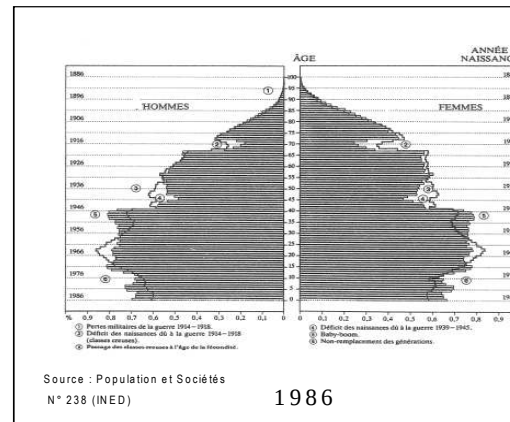
Travailler avec assistance va devenir  
de plus en plus indispensable

# Tendances lourdes

- Les pathologies deviennent plus complexes, multiples.
- Des pathologies lourdes chroniques de plus en plus fréquentes.
- Un ophtalmologiste peut à la fois avoir à intervenir sur des soins primaires, secondaires et tertiaires (si sur-spécialité partielle)
- **Une entreprise médicale ophtalmologique (contenant un ou plusieurs oph) devra pouvoir faire face à l'ensemble des besoins médicaux de ses patients.**

# Les caractéristiques de la population changent profondément

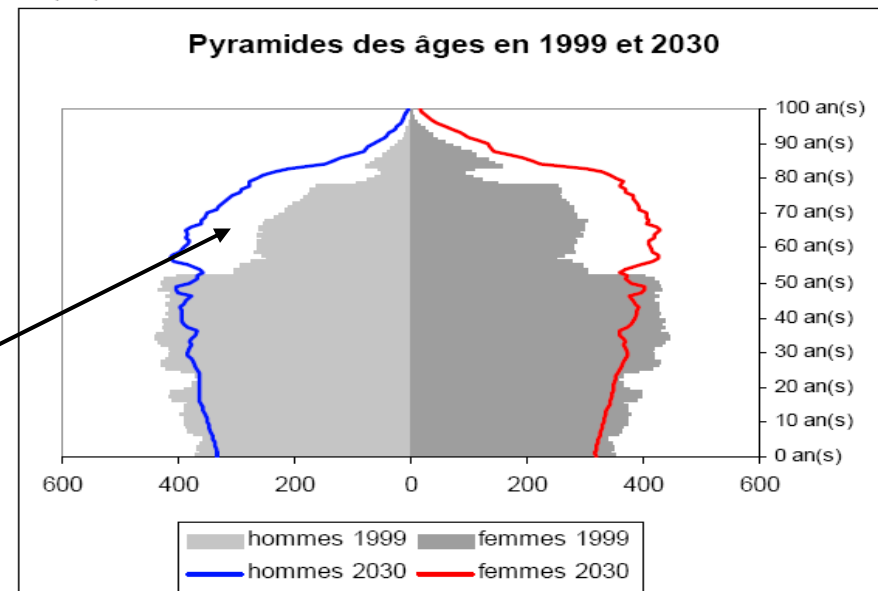
Graphique 18 : évolution de la pyramide des âges en France entre 1986 et 2030.



+ 350 000 h de plus tous les ans  
(70 M en 2030) = 1000  
médecins en plus pour  
maintenir la densité.

+ 50% entre 1950 et 2000 !

La population des plus de 50 ans  
est la seule qui augmentera !



Source : Insee, projection de population à l'horizon 2050 (Brutel, 2001 et 2002)

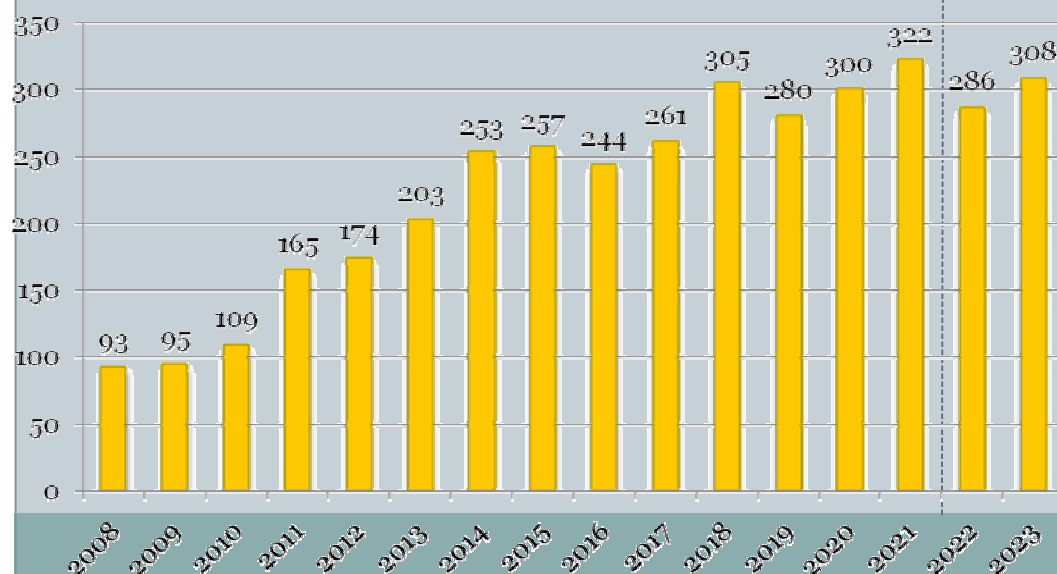
# Les départs en retraite

- Jusqu'à présent, stabilisation démographique car :
  - Peu de départs
  - Effet MICA
  - Apport des étrangers
- Le nb d'OPH (5567) n'augmentera plus.

## Lorraine – départs :

-21 d'ici 5 ans (4)  
- 50 d'ici 10 ans (5)  
- 104 d'ici 15 ans (7)  
2-3 nouveaux DES / an

## départs en retraite



**3655 départs en 15 ans !**

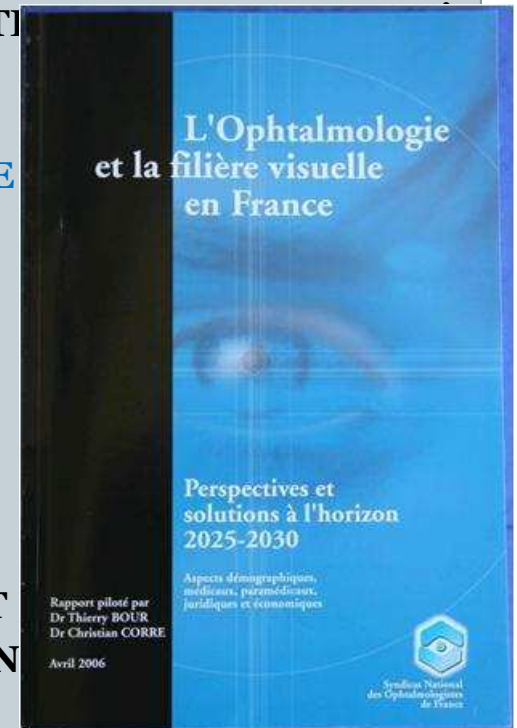
(15 x 80 = 1200)

Hypothèse : départ à 65 ans

sources : CARMF + DRESS

## LES CINQ AXES PRINCIPAUX A DEVELOPPER POUR FAIRE FACE AUX BESOINS LÉGITIMES DE LA POPULATION EN SOINS OCULAIRES ET VISUELS.

- ✦ AJUSTER LE NOMBRE D'INTERNES EN OPHTALMOLOGIE POUR ATTEINDRE UNE PROPORTION DE 3,5 % D'OPHTALMOLOGISTES PARMI LES NOUVEAUX MÉDECINS.  
+10% ACTIVITÉ
- ✦ AUGMENTER FORTEMENT LA DÉMOGRAPHIE DES ORTHOPTISTES PAR UNE ADAPTATION QUALITATIVE ET QUANTITATIVE DE LEUR FORMATI  
UN NOMBRE DE 5500-6000 EN 2020. + DÉCRET 2007. +20 %
- ✦ METTRE EN PLACE DE FORMATIONS POUR LES AUTRES AIDES DE L'OPHTALMOLOGISTE,  
TASO (technicien aide-soignant en ophtalmologie)  
(secrétaires, aides soignantes, infirmière)  
+ 10-15%
- ✦ REFORME DE L'OPTICIEN (DÉCRET 2007) +5%
- ✦ MAINTIEN ET DÉVELOPPEMENT DES PLATEAUX TECHNIQUES ET CHIRURGICAUX OPHTALMOLOGIQUES, QUI MAINTIENDRONT UN ACCÈS AUX SOINS HOMOGÈNE SUR LE TERRITOIRE.



○ *Aucune des mesures n'est suffisante à elle-seule*

## Les TASO : proposition N°3 du rapport du SNOF

- **Mise en place des formations pour les autres aides de l'ophtalmologiste**, (formation initiale, formation continue, validation des acquis de l'expérience).
- **Pour permettre aux cabinets médicaux de s'adapter aux besoins, à l'évolution technique et aux obligations réglementaires actuelles et à venir.**
- **Ces aides, dont le rôle se situe entre celui de la secrétaire médicale et celui de l'orthoptiste, ne se conçoivent que dans le statut de salariés**, leur activité s'exerçant obligatoirement sous responsabilité médicale. **On propose que ces aides, dans leur diversité, soient regroupés sous la dénomination de TASO (Technicien Aide-Soignant en Ophtalmologie).**
- **En formation continue, la fonction de TASO serait accessible à des secrétaires médicales**, qui pourraient ainsi évoluer dans leur carrière, soit en changeant d'orientation, soit en cumulant les deux fonctions (ce qui est déjà partiellement le cas dans un nombre important de cabinets: 40% des ophtalmologistes se font aider pour certains examens par leur secrétaire) mais avec une formation complémentaire et une qualification technique reconnue et contrôlée.
- ***Les perspectives d'emploi de TASO d'ici à 2020 se situent entre 3000 et 5000 salariés. Il permettrait globalement d'absorber une activité supplémentaire de l'ordre de 10-15 % pour l'ensemble de la spécialité, dans des conditions acceptables de surcoût économique pour les ophtalmologistes d'exercice libéral.***

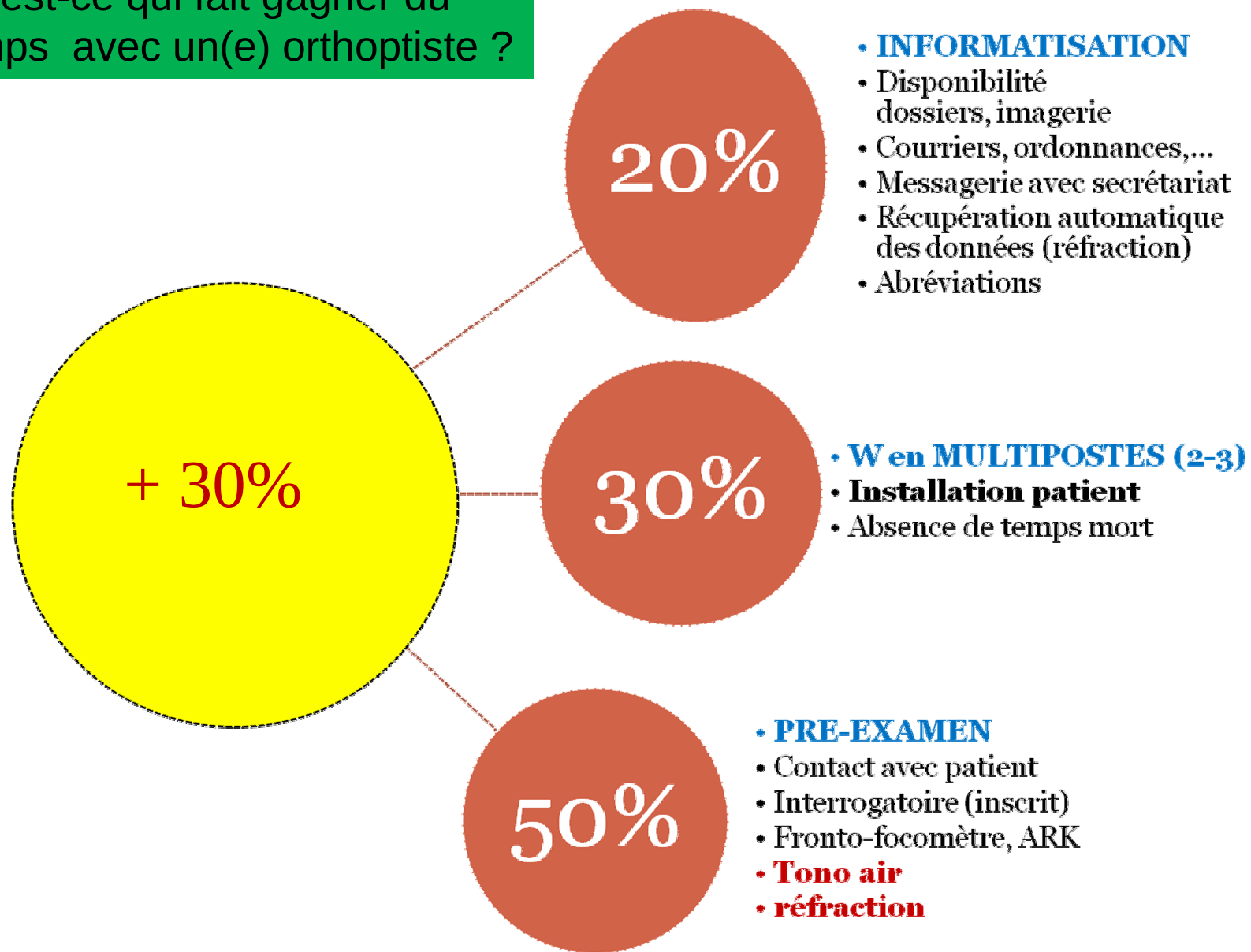
# En fait la délégation de tâches est à prendre dans un sens très large :

- secrétariat
- assistants de consultation
- orthoptiste
- travail en multipostes (2 à 3 par oph)
- aide sur plateau de type 2  
(aide-opératoire, infirmière, orthoptiste)

Objectifs principaux :

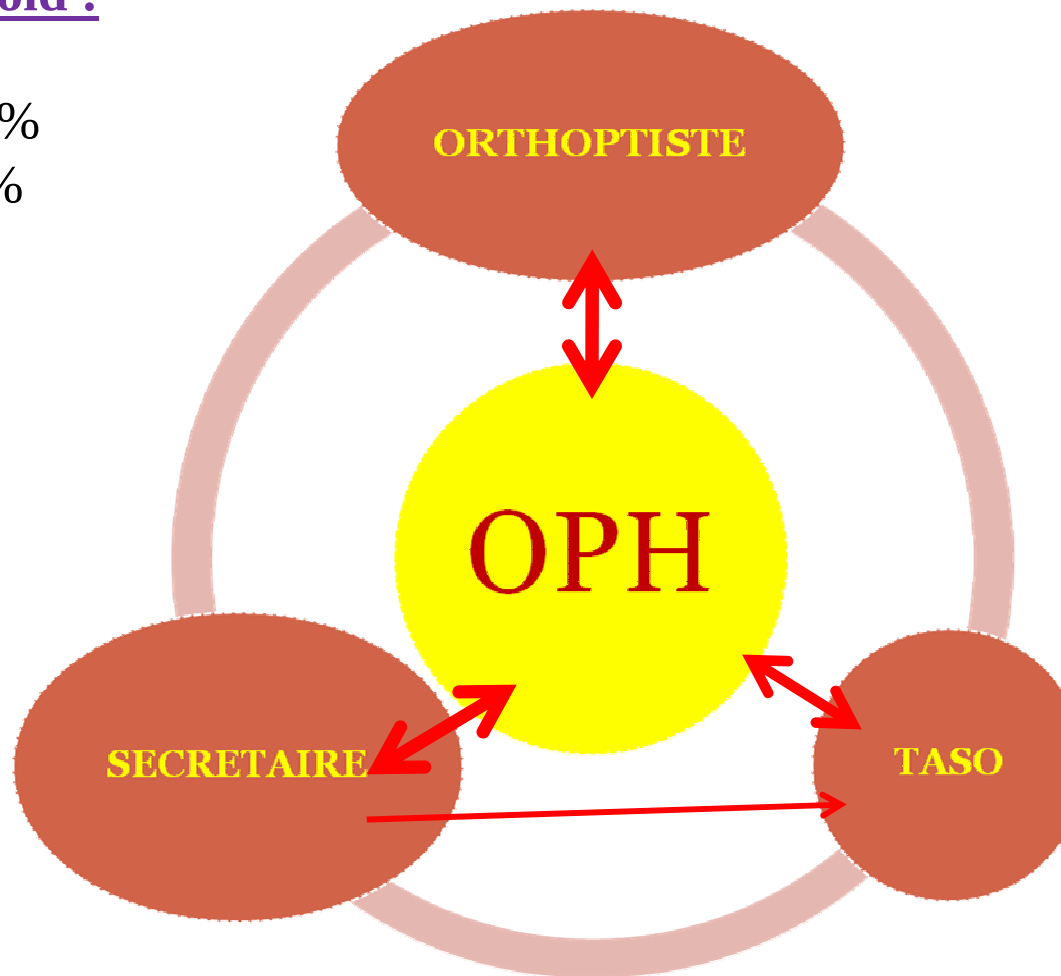
- . Gains de temps médical
- . Faire face aux besoins (garant de notre indépendance)
- . Retour sur investissement

Qu'est-ce qui fait gagner du temps avec un(e) orthoptiste ?



### Enquêtes R. Gold :

- orthos : 66%
- secrétaire : 47%
- Infirmière 12%
- Conjoint : 5%
- opto : 4%



Infirmière ++  
Aide-soignante  
Secrétaire up-gradée  
Opticien reconverti ?

## **Cadre possible :**

### **1e C.Q.P. (Certificat de Qualification Professionnel)**

= attestation délivrée de manière paritaire par une branche professionnelle.

= formation correspondant à un besoin clairement identifié dans une profession.

# diplôme, pas de reconnaissance obligatoire de l'Etat (RNCP).

. serait inscrit dans la Convention Collective des Cabinets Médicaux après décision de la Commission Paritaire Nationale pour l'Emploi (CPNE) de la branche.

+ de 500 existent dans plus de 30 branches

quelques-uns en santé (optique, dentisterie, pharmacie, vétérinaire)

- Durée variable (6 mois par ex., en alternance)

- Contenu dérivé des expériences allemandes et américaines, dans le cadre de la législation française.

- Cadre de la formation :

- Contrat de Professionnalisation (embauche)

- Période de Professionnalisation (salarié). DIF.

# **Période de Professionnalisation**

**BUT : favoriser le maintien dans l'emploi (CDI) en développant les qualifications, de nouvelles compétences rendues nécessaires au regard de l'évolution technologique et organisationnelle.**

**Nouveau diplôme, CQP, formation en alternance.**

**Utilisation du DIF possible**

