

# Organisation des cabinets médicaux des médecins généralistes libéraux des Pays de la Loire



Dans les Pays de la Loire, près de neuf médecins généralistes libéraux sur dix disposent d'un secrétariat. C'est 11 points de plus qu'au niveau national et 14 points de plus qu'en 2011. Cette augmentation est en partie liée au développement de nouveaux outils à disposition des praticiens. En effet, les médecins généralistes, et particulièrement les plus jeunes, ont plus volontiers recours à des secrétariats téléphoniques à distance ou à des outils de prise de rendez-vous en ligne. Les praticiens font appel à des comptables pour les trois quarts d'entre eux. Néanmoins, le fait de disposer d'un secrétariat et/ou d'un comptable ne modifie pas le temps hebdomadaire qu'ils consacrent aux tâches de gestion, coordination, secrétariat et comptabilité. La région se distingue enfin par une proportion élevée de médecins agréés « maîtres de stage des universités » (43 %). C'est 13 points de plus qu'au niveau national.

Dans le cadre de la 1<sup>ère</sup> vague d'enquête du Panel 4 d'observation des pratiques et des conditions d'exercice en médecine générale menée entre octobre 2018 et avril 2019, les médecins généralistes libéraux des Pays de la Loire ont été interrogés sur leurs organisations au sein de leurs cabinets médicaux. Cette analyse vient compléter celle portant sur le temps de travail et les modes d'exercice des médecins [1]. En outre, certaines questions ayant déjà été posées en 2007 [2] et 2011 [3], les évolutions des pratiques des médecins sont rapportées dans ce document.

## Près de neuf médecins sur dix disposent d'un secrétariat

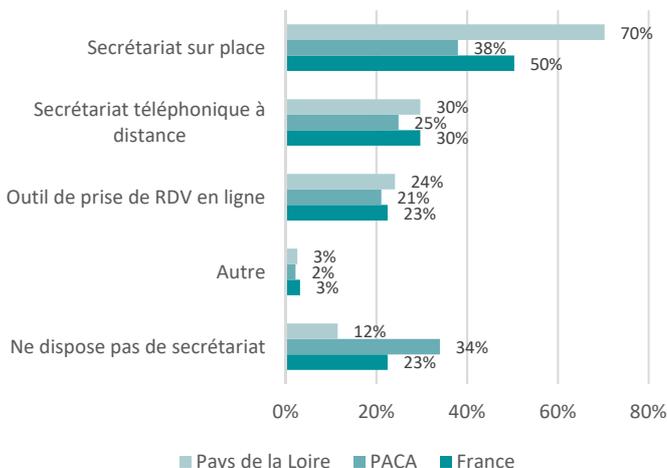
88 % des médecins généralistes libéraux des Pays de la Loire déclarent disposer d'un secrétariat. C'est plus qu'au niveau national (77 %), et qu'en région PACA (66 %). C'est également supérieur à ce qui avait été déclaré lors de précédentes enquêtes (74 % en 2011 [3] et 73 % en 2007 [2]). La proportion de médecins disposant d'un secrétariat sur place, assuré par une personne présente physiquement au cabinet, a toutefois peu évolué : elle était de 66 % en 2007 et 2011, elle atteint 70 % en 2018.

Par contre, les médecins sont de plus en plus nombreux à externaliser, au moins en partie, leur secrétariat (Fig. 1). Ainsi, alors que le recours à un secrétariat téléphonique à distance ne concernait que 6 % des médecins généralistes libéraux des Pays de la Loire en 2007 et 25 % en 2011, ils sont 30 % fin 2018-début 2019 à en disposer. En outre, se sont développés ces dernières années de nouveaux dispositifs de gestion des rendez-vous en ligne modifiant profondément la visibilité et l'accessibilité de l'offre de soins pour les patients. Un médecin ligérien sur quatre y a recours fin 2018-début 2019.

Les différents types de secrétariats sont parfois utilisés conjointement. Ainsi, parmi les médecins généralistes disposant d'un secrétariat sur place, plus d'un tiers (37 %) ont recours également soit à un secrétariat téléphonique à distance, soit à un outil de gestion des rendez-vous en ligne.

**FIG. 1** Secrétariats des médecins généralistes libéraux

Proportion de médecins ayant déclaré disposer d'un (plusieurs réponses possibles) :



Source : Panel d'observation des pratiques et des conditions d'exercice en médecine générale (oct.2018-avr.2019). Drees, ORS et URML des Pays de la Loire.

La Fig. 3 analyse les types de secrétariats selon les caractéristiques des médecins généralistes ou de leurs cabinets. Toutes choses étant égales par ailleurs, les médecins ligériens exerçant en groupe disposent plus souvent d'un secrétariat sur place, et ce d'autant plus que le nombre de médecins dans le cabinet est élevé. En effet, tous les médecins exerçant en maison de santé pluridisciplinaire et quasiment tous ceux exerçant en groupe (95 %) sont dotés d'un secrétariat.

Il s'agit, pour respectivement 95 % et 81 % d'entre eux, d'un secrétariat sur place.

Les médecins les plus jeunes, exerçant seuls et les femmes médecins ont plus souvent recours à un secrétariat téléphonique à distance.

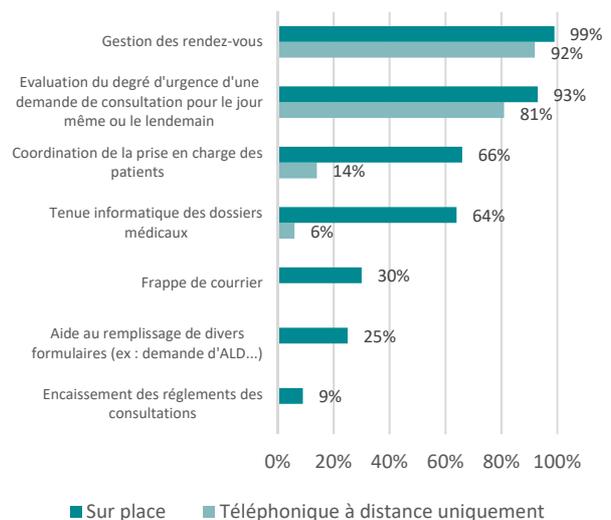
Le recours aux nouveaux outils de gestion des rendez-vous par internet, concernent plus fréquemment les médecins les plus jeunes et ceux exerçant dans un territoire où l'accessibilité aux médecins généralistes libéraux est élevée.

Enfin les médecins qui ont déclaré ne pas disposer de secrétariat sont plus souvent les médecins les plus âgés, exerçant seuls ou ceux ayant un faible niveau d'activité annuel.

Les tâches confiées par les médecins généralistes à leur secrétariat (sur place ou téléphonique à distance) sont avant tout la gestion des rendez-vous et des demandes de rendez-vous pour le jour même ou le lendemain (Fig. 2). Les médecins ayant un secrétariat sur place leur délèguent plus de tâches. Les secrétaires participent ainsi à la coordination de la prise en charge des patients, la tenue des dossiers médicaux, la rédaction des courriers médicaux, l'aide au remplissage de divers formulaires, ou plus rarement à l'encaissement des règlements de consultation.

**FIG. 2** Tâches confiées aux secrétariats en Pays de Loire selon le type de secrétariat

Proportion de médecins des Pays de la Loire ayant déclaré que leur secrétariat assure les tâches suivantes (parmi les médecins disposant d'un secrétariat sur place ou téléphonique à distance) :



Source : Panel d'observation des pratiques et des conditions d'exercice en médecine générale (oct.2018-avr.2019). ORS et URML des Pays de la Loire

### ENCADRÉ 1 > Formation des secrétariats médicaux en Pays de la Loire

Les secrétariats médicaux tiennent un rôle essentiel, non seulement pour l'accueil et la prise de rendez-vous, mais aussi pour faciliter les parcours de soins (aide à la prise de rendez-vous chez les médecins de second recours par exemple), et parfois participer au tri des demandes de soins non programmés ou à l'information en santé des patients. Ces missions, essentielles pour l'organisation générale des soins, soulèvent toutefois un certain nombre de problématiques (sentiment d'isolement, gestion des conflits, besoins de formation...).

L'URML Pays de la Loire, inspirée par d'autres régions (Centre-Val de Loire notamment), a expérimenté en 2019 une formation destinée aux secrétaires de toutes les spécialités. Près de 400 secrétaires ont été formés à l'accueil et à la gestion de conflits, correspondant à environ 1 000 médecins de diverses spécialités, dont 60 % de médecins généralistes.

D'autres formations existent, à l'instar des formations en Mayenne à la régulation et au tri des soins non programmés. En 2020, l'URML poursuit son plan de formation avec des modules plus spécifiques (informatique, soins non programmés, facturation, messageries...).

## Les trois quarts des médecins généralistes font appel à un comptable

Que ce soit pour l'ensemble ou seulement une partie des travaux qu'ils sont susceptibles d'effectuer, 74 % des médecins font appel à un comptable, 21 % s'en occupent eux-mêmes (ils étaient 31 % en 2011 [3]) et une minorité (5 %) fait appel à d'autres personnes (conjoint, parent ou autre membre du groupe).

Toutes choses étant égales par ailleurs<sup>1</sup>, les médecins ligériens ayant les niveaux d'activité les plus élevés et les médecins les plus jeunes, font plus souvent appel à un comptable (hors parents ou autres membres du groupe). Toutefois, s'il n'est pas indispensable au médecin de faire appel à un comptable, l'adhésion à une Aga est systématique pour les professionnels de santé libéraux (Encadré 2). Celle-ci pourra faciliter la réalisation de certaines tâches comptables (accomplissement des obligations administratives et fiscales, vérification de la cohérence, aide à la gestion, etc.).

<sup>1</sup> Utilisation d'un modèle multivarié, ajusté sur l'âge, le sexe, l'APL de la zone d'exercice, le volume d'activité, l'exercice en groupe, le nombre de médecins généralistes exerçant au cabinet, le fait de disposer d'un secrétariat.

### ENCADRÉ 2 > Aga (Association de gestion agréée)

Les Aga sont des organismes à but non lucratif agréés par l'administration fiscale pour les professions libérales.

« Ces associations destinées aux membres des professions libérales ont pour but de développer l'usage de la comptabilité, de fournir une assistance en matière de gestion et de faciliter l'accomplissement des obligations administratives et fiscales de leurs adhérents. »

La non adhésion entraîne une majoration de 25 % du bénéfice imposable.

Source : Bulletin officiel des finances publiques

Le temps consacré par le médecin généraliste aux tâches de gestion, coordination, secrétariat et comptabilité [1], n'est pas significativement différent selon qu'il fasse appel ou non à un comptable. Ce résultat est similaire dans l'échantillon national.

Le fait de disposer d'un secrétariat sur place ne modifie pas non plus le temps consacré par le médecin ligérien à ces tâches administratives. Les résultats ici sont sensiblement différents au sein de l'échantillon national. En effet, les médecins généralistes déclarent au niveau national consacrer en moyenne près d'une heure de moins par semaine aux tâches administratives lorsqu'ils disposent d'un secrétariat sur place (et cette différence persiste après ajustement sur d'autres caractéristiques du médecin généraliste ou de son organisation)<sup>1</sup>.

## Les médecins en groupe ont plus souvent recours à des remplaçants permanents et à des collaborateurs

Plusieurs formes de contrats d'associations existent entre médecins généralistes (Encadré 3). Cette palette de dispositifs offre différentes possibilités aux médecins d'avoir un associé, d'accueillir un jeune confrère ou un potentiel successeur dans leurs cabinets. Largement utilisés par les jeunes médecins, ces dispositifs leur permettent de travailler aux côtés d'un titulaire expérimenté et de tester différents terrains avant de s'installer définitivement. Ce sont également des dispositifs qui peuvent être mobilisés par les pouvoirs publics pour répondre à des besoins ponctuels accrus (épidémies, afflux saisonniers...) ou faciliter des installations dans des zones déficitaires.

**ENCADRÉ 3 > Médecins collaborateurs, adjoints, assistants ou remplaçants :****Le médecin remplaçant**

Il y a remplacement lorsqu'un médecin libéral installé suspend provisoirement son activité (vacances, maternité, formation, maladie) et la confie à un confrère (inscrit au Tableau de l'Ordre des médecins ou étudiant en médecine titulaire d'une licence de remplacement).

Les remplacements sont en principe de courte durée, les contrats réguliers étant soumis à autorisation et acceptés exclusivement dans des circonstances particulières.

En 2018, 14 % des médecins généralistes libéraux (531 praticiens) sont inscrits dans la région Pays de la Loire comme remplaçants (12 % en France) [4].

**Les médecins collaborateurs**

Le médecin peut s'attacher le concours d'un médecin collaborateur libéral, dans les conditions prévues par l'article 18 de la loi du 2 août 2005. Ce mode d'exercice est à mi-chemin entre le remplacement et l'association. Chacun d'entre eux exerce son activité en toute indépendance, sans lien de subordination, et dans le respect des règles de la profession, notamment le libre choix du médecin par les patients et l'interdiction du compéage.

Source : Article R.4127-87 du code de la santé publique

6,5 % des médecins généralistes libéraux ont déclaré dans le répertoire partagé des professionnels de santé (RPPS) au moins une activité en tant que collaborateur en Pays de la Loire en juillet 2019 (5,3 % au niveau national).

Source : RPPS (Asip Santé) – Exploitation ORS Pays de la Loire

Champ : Médecins généralistes libéraux hors remplaçants, y compris médecins à exercice particulier (MEP)

**L'assistant et l'adjoint**

Le médecin assistant est un médecin ayant soutenu une thèse de doctorat en médecine, qui intervient dans un contexte exceptionnel (besoins de santé publique, lorsque l'état de santé du médecin le justifie ou encore dans des zones de sous-densité médicale). Médecin installé et assistant peuvent travailler en même temps.

Le médecin adjoint intervient dans les mêmes conditions que le médecin assistant cependant il n'a pas encore soutenu sa thèse de doctorat.

D'autres contrats ont pour objet d'organiser l'exercice en groupe de praticiens afin de faciliter leur exercice professionnel, mais ils ne sont pas détaillés ici.

43 % des médecins généralistes ligériens déclarent avoir recours à un ou des médecins remplaçants permanents, soit 10 et 19 points de plus qu'au niveau national (33 %) et qu'en région PACA (24 %). Pour 10 % d'entre eux, il s'agit d'un recours ponctuel (moins d'un jour par semaine), pour 23 % un jour par semaine, et pour 7% plus d'un jour par semaine. Toutes choses étant égales par ailleurs<sup>2</sup>, les médecins ligériens exerçant en groupe, les plus jeunes ou ceux ayant une activité élevée ont plus souvent recours à des remplaçants permanents. 18 % déclarent exercer avec des médecins collaborateurs au sein de leur cabinet. Il s'agit dans 99 % des cas de médecins installés en groupe. Les collaborateurs exercent en moyenne 5,8 demi-journées par semaine.

**43 % des médecins généralistes sont agréés maîtres de stage**

Plus de deux médecins généralistes des Pays de la Loire sur cinq sont agréés « maîtres de stage des universités ». C'est plus qu'au niveau national (30 %) et qu'en région PACA (17 %). Parmi ces médecins, 94 % ont accueilli en stage au moins un étudiant en médecine au cours des douze mois précédant l'enquête. Ils sont 29 % à encadrer des stages d'externes, 61 % des internes hors Saspas<sup>3</sup>, et 28 % des internes en Saspas. Ce dispositif concerne plus particulièrement les médecins installés en groupe, exerçant dans les zones sous-denses et les jeunes médecins.

**ENCADRÉ 4 > Le médecin généraliste maître de stage en Pays de la Loire**

Un praticien agréé maître de stage des universités est un médecin de ville qui accueille dans le cadre de stages des étudiants en médecine entre la 5<sup>ème</sup> année et la fin de la 9<sup>ème</sup> année afin de leur permettre de découvrir la médecine générale de premier recours.

Le médecin généraliste, doit avoir exercé son activité en libéral depuis au moins deux ans (en Loire-Atlantique et Vendée) ou trois ans (en Maine-et-Loire, Sarthe et Mayenne) pour accueillir un interne et un an pour recevoir un étudiant de 2<sup>ème</sup> cycle. L'ARS agréé les lieux de stage ainsi que les praticiens-maîtres de stage pour une durée de 5 ans.

Source : Cnom, Départements de médecine générale des Facultés de médecine de Nantes et Angers

<sup>2</sup> Utilisation d'un modèle multivarié, ajusté sur l'âge, le sexe, l'APL de la zone d'exercice, le volume d'activité, l'exercice en groupe, le nombre de médecins généralistes exerçant au cabinet, le fait de disposer d'un secrétariat.

<sup>3</sup> Stage ambulatoire en soins primaires en autonomie supervisée

**FIG. 3** Facteurs associés aux types de secrétariats dont disposent les médecins généralistes - Pays de la Loire

Caractéristiques du MG	Secrétariat sur place		Téléphonique à distance		Outil de prise de rendez-vous en ligne		Pas de secrétariat	
	%	OR ajusté [IC95%]	%	OR ajusté [IC95%]	%	OR ajusté [IC95%]	%	OR ajusté [IC95%]
<b>Sexe</b>								
Homme			24%	1	ns		ns	
Femme	ns		37%	1,7 [1,1-2,5]				
<b>Age</b>								
Moins de 50 ans	78%		34%	1	36%	1	4%	1
50-59 ans	67%		28%	0,6 [0,4-1]	15%	0,3 [0,2-0,5]	12%	
60 ans et plus	60%		24%	0,5 [0,3-0,9]	16%	0,4 [0,2-0,7]	24%	3,8 [1,5-10]
<b>Exercice en groupe</b>								
Oui	81%		27%		ns		5%	
Non	35%		38%				32%	
<b>Exercice en MSP</b>								
Oui	95%		22%		ns		0%	
Non	65%		32%				14%	
<b>Organisation du cabinet</b>								
Seul MG dans le cabinet	36%	1	40%	1	19%		31%	1
1 à 2 MG (en ETP) au cabinet	61%	2,8 [1,6-5,0]	38%		20%		10%	
Plus de 2 MG (en ETP) au cabinet	94%	25,0 [11,2-56]	20%	0,2 [0,1-0,7]	29%		1%	0,06 [0,01-0,3]
<b>APL 2017 du territoire de vie-santé</b>								
1 <sup>er</sup> quartile (accessibilité faible)	72%					1		
2 <sup>ème</sup> quartile	77%		ns		ns		ns	
3 <sup>ème</sup> quartile	73%							
4 <sup>ème</sup> quartile (accessibilité élevée)	60%					2 [1,1-3,6]		
<b>Volume d'activité annuel*</b>								
Faible	59%		ns		ns		18%	1
Intermédiaire	75%						10%	
Élevé	69%						9%	0,2 [0,07-0,7]
<b>Nombre d'heures travaillées (act. libérale)</b>								
≤ 43 heures	70%						10%	
]43 – 50 heures]	75%		ns		ns		11%	
]50 – 59 heures]	74%						8%	
≥ 60 heures	60%						17%	
<b>Ensemble des MG des Pays de Loire</b>	70%		30%		24%		12%	

**Source :** Panel d'observation des pratiques et des conditions d'exercice en médecine générale (oct.2018-avr.2019). ORS et URML des Pays de la Loire.

**Abréviations :** APL = accessibilité potentielle localisée ; ETP = équivalent temps plein ; MG = médecins généralistes ; MSP = Maison de Santé Pluri professionnelle ; ns = non significatif ; ORa [IC95%] = odds-ratio ajusté [intervalle de confiance à 95%].

\* Les médecins ayant un faible volume d'activité sont les 25% des médecins du panel qui ont effectué le moins d'actes (consultations et visites) l'année précédant l'enquête (1<sup>er</sup> quartile), ceux ayant un volume d'activité élevé, sont les 25% des médecins qui ont effectué le plus d'actes (4<sup>ème</sup> quartile) ; un volume d'activité intermédiaire est défini par les 50% de médecins restants (2<sup>ème</sup> et 3<sup>ème</sup> quartiles).

**Lecture :** Toutes choses étant égales par ailleurs, la probabilité de disposer d'un secrétariat sur place est significativement plus élevée parmi les médecins exerçant dans un cabinet composé de plus d'un médecin (en équivalent temps-plein) par rapport aux médecins exerçant seuls.

**Note :** Seules les caractéristiques pour lesquelles un écart est observé au seuil de 5% sont présentées dans ce tableau.

### SOURCE DES DONNÉES

Les données présentées dans ce document ont été recueillies par téléphone et par internet d'octobre 2018 à avril 2019 auprès d'un échantillon représentatif de 556 médecins généralistes (hors mode d'exercice particulier exclusif) des Pays de la Loire.

Ces médecins font partie du 4<sup>ème</sup> Panel d'observation des pratiques et des conditions d'exercice qui comprend un échantillon national (France métropolitaine) de médecins généralistes libéraux, installés au 1<sup>er</sup> janvier 2018, ayant au moins 200 patients en tant que médecin traitant et sans mode d'exercice particulier exclusif (comme homéopathe ou acupuncteur), dont deux sous-échantillons surreprésentés de médecins des régions Pays de la Loire et de Provence-Alpes-Côte d'Azur. Il s'agit ici de la première vague d'enquête de ce 4<sup>ème</sup> Panel.

L'anonymat et le respect de la confidentialité des données sont garantis, conformément au règlement général sur la protection des données (RGPD).

Afin d'être représentatives de l'ensemble des médecins généralistes (hors mode d'exercice particulier exclusif), les données ont fait l'objet de plusieurs traitements statistiques avant analyse. Toutes les analyses prennent en compte le plan de sondage (stratifié complexe) et les pondérations. L'ensemble des publications régionales déjà parues, le calendrier des résultats à paraître, ainsi que les questionnaires d'enquêtes sont disponibles sur [www.santepaysdelaloire.com](http://www.santepaysdelaloire.com) et [www.urml-paysdelaloire.org](http://www.urml-paysdelaloire.org).

La présentation générale du Panel et les résultats nationaux peuvent être consultés sur : <https://panel-mg.org/>

### PARTENARIAT ET FINANCEMENT

Le Panel Pays de la Loire est porté par l'Observatoire régional de la santé (ORS) et l'Union régionale des professions de santé-médecins libéraux (URML). Il est mis en œuvre en partenariat avec la Direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques (Drees) du Ministère chargé de la santé, et l'ORS et l'URML PACA. En Pays de la Loire, ce projet est financé par la Drees, l'Agence régionale de santé (ARS) et l'URML.

Le questionnaire a été élaboré dans le cadre d'un groupe de travail comportant la Drees et autres directions du Ministère des solidarités et de la santé (DSS, DSSIS, DGOS), les ORS et les URML des régions Pays de la Loire et PACA, Aix-Marseille School of Economics (AMSE), la Cnam, l'Irdes, l'Université Paris-Est Créteil, et la Fédération Française des Maisons et Pôles de Santé (FFMPS).

### AUTEURS

Cette étude a été réalisée par Anne Jolivet, Jean-François Buyck, Anne Tallec (ORS Pays de la Loire), Marie Rocheteau, Jean-Gérald Bertet et Thomas Héroult (URML Pays de la Loire).

### REMERCIEMENTS

Merci à tous les médecins généralistes libéraux qui, à travers le temps qu'ils consacrent à ce Panel, contribuent à la connaissance des pratiques et des conditions d'exercice des médecins généralistes de la région.

Merci à Raphaël Jarrige, Michel Poupon et Thierry Demaure (ARS Pays de la Loire) pour leurs contributions à l'analyse des résultats.

### CITATION SUGGÉRÉE

ORS Pays de la Loire, URML Pays de la Loire. (2020). Organisation des cabinets médicaux des médecins généralistes libéraux des Pays de la Loire. n° 22. Panel d'observation des pratiques et des conditions d'exercice en médecine générale. 6 p.

### BIBLIOGRAPHIE

- [1] ORS Pays de la Loire, URML Pays de la Loire. (2019). Modes d'exercice et emplois du temps des médecins généralistes des Pays de la Loire. n° 21. Panel d'observation des pratiques et des conditions d'exercice en médecine générale. 7 p.
- [2] ORS Pays de la Loire, URPS médecins libéraux Pays de la Loire. (2008). Conditions d'exercice des médecins généralistes des Pays de la Loire en 2007. Vague d'enquête 1 (mars-avril 2007). Panel d'observation des pratiques et des conditions d'exercice en médecine générale. 16 p.
- [3] ORS Pays de la Loire, URPS médecins libéraux Pays de la Loire. (2012). Les emplois du temps des médecins généralistes des Pays de la Loire en 2012. Panel d'observation des pratiques et des conditions d'exercice en médecine générale. 8 p.
- [4] ORS Pays de la Loire. (2019). Démographie des médecins en Pays de la Loire : généralistes. Situation 2018 et évolution. *La santé observée*. #8. 4 p.

L'ORS et l'URML autorisent l'utilisation et la reproduction des résultats de cette enquête sous réserve de mention des sources.

Cette publication est téléchargeable sur les sites internet [www.santepaysdelaloire.com/ors](http://www.santepaysdelaloire.com/ors) et [www.urml-paysdelaloire.org](http://www.urml-paysdelaloire.org)

ORS - Tél. 02 51 86 05 60 - [accueil@orspaysdelaloire.com](mailto:accueil@orspaysdelaloire.com) • URML - Tél. 02 51 82 23 01 - [contact@urml-paysdelaloire.org](mailto:contact@urml-paysdelaloire.org)