

Les médecins doivent se mobiliser pour former la relève

Le constat est plutôt alarmant: bien qu'indispensables dans les cabinets médicaux, les hôpitaux et toutes les structures de soins, les assistantes médicales ne sont pas suffisamment formées et le nombre d'apprenties est en baisse constante.

Par Nadja Hofmann



La formation au métier d'assistante médicale – qui compte d'ailleurs une petite proportion d'hommes – est exigeante car elle nécessite de se former aux soins, au secrétariat, au laboratoire et à la radiologie.

Photo : SP

Son visage s'illumine quand elle parle de son métier. A 22 ans, Sara Perrenoud est certaine d'avoir choisi la bonne voie. «Après mon apprentissage comme ASSC dans un EMS, avec maturité incorporée, j'ai eu envie de changer de voie car cela ne me convenait pas. Je souhaitais rester dans le domaine médical et j'ai entamé des études dans une HES, en radiologie. Mais cela ne m'a pas plu. C'est alors que j'ai pris connaissance du métier d'assistante médicale en faisant des recherches sur internet.» Après deux stages dans des cabinets médicaux, la jeune femme est conquise. «C'est très diversifié: on travaille à l'accueil mais on accomplit aussi des gestes techniques, on fait de la radiologie, du labo, il n'y a jamais de routine!»

Sara est aussi ravie d'être au contact des gens: «J'ai besoin de contacts humains, c'est essentiel pour moi.» Mais la motivation ne fait pas tout, il fallait encore trouver une place d'apprentissage! «C'est très difficile car il y a peu de places et beaucoup de candidates. J'avais repéré quatre places d'apprentissages sur orientation.ch. Après un stage de deux jours au cabinet CME2L au Landeron, j'ai eu la très bonne surprise d'être choisie. J'étais très contente.» Ce qui a permis à la jeune femme de se démarquer des autres candidates? Son premier apprentissage dans les soins et sa détermination à toute épreuve. «Pendant ces deux jours de stage d'observation, on est attentif à plein de points, notamment l'intérêt, l'attitude et les initiatives prises par la stagiaire, ainsi que sa facilité à communiquer. Dans le cas de Sara, sa formation initiale représente une vraie richesse», assure Aurore Lambercier, formatrice de Sara et assistante médicale au cabinet CME2L. Celle-ci est l'une des deux AM du cabinet à avoir suivi une for-

Recherche expert.e.s examens CFC

Pour les examens CFC dans le canton de Vaud, de nouveaux experts pouvant fonctionner au laboratoire, en radiologie et en assistance à la consultation / application des processus thérapeutiques sont recherchés (défraiement: indemnité journalière de 290 fr. ou 150 fr. pour un demi-jour + frais de repas et déplacements).

Pour en savoir plus sur les conditions pour exercer le mandat d'expertise et la marche à suivre, veuillez contacter la cheffe experte: Céline Chatelan David ccd.dgep@gmail.com

(comm.)

mation de quatre jours qui lui permet de gérer des apprenties. «Ces cours sont tout à fait accessibles, et sont d'ailleurs aussi nécessaires pour se présenter au brevet fédéral de CMA.» Autre condition sine qua non pour former une apprentie: avoir son CFC depuis au moins 3 ans. Et, bien sûr, l'envie de transmettre ses connaissances. «Former une apprentie demande beaucoup d'investissement au début: il faut être réceptive, faire les choses ensemble, lui donner des explications et la superviser», résume Aurore Lambercier. Mais le retour sur investissement est rapide: «Elle peut assez vite donner des coups de main pour de petites tâches. Dès la 3e année, l'apprentie est autonome.»

Le Dr Jean-Frédéric de Montmollin, l'un des employeurs de Sara au cabinet de groupe, confirme: «Une fausse croyance consiste à croire qu'il faut



Sara Perrenoud, apprentie en 3e année, est formée au cabinet CME2L au Landeron. Ici avec sa formatrice, Aurore Lambercier, et le Dr Jean-Frédéric de Montmollin, l'un de ses employeurs.

Photo: Nadja Hofmann

L'ARAM, active dans la reconnaissance des AM

Elle a été la présidente de l'ARAM durant près de 30 ans: Doris Hervé fait partie des pionnières qui ont fait avancer la cause des assistantes médicales en Suisse. «Il a fallu mener beaucoup de batailles pour la reconnaissance de notre profession. Le chemin a été long pour les représentantes des associations professionnelles d'AM. Nous avons participé à de nombreuses séances avec nos partenaires sociaux: la FMH, les sociétés cantonales de médecine, la Croix-Rouge Suisse CRS, l'Office de formation fédérale et cantonales, ainsi que les écoles. Cela a été un travail acharné», se souvient Doris Hervé qui a obtenu son diplôme d'assistante médicale à la fin des années 60. «À l'époque, il n'y avait que des écoles privées. J'ai moi-même suivi une formation dans une école privée à Zurich. En 1969, je faisais partie de la première volée reconnue par la FMH.»

L'ARAM a toujours eu à cœur de proposer une formation reconnue officiellement et gratuite pour l'assistante médicale. «Nous avons mené plusieurs actions auprès de la FMH et des cantons, ainsi que de la Croix-rouge Suisse, à l'époque responsable des formations du domaine de la santé, puis l'Office fédéral de la formation, pour que notre métier soit reconnu officiellement. Au départ, les médecins étaient réticents au fait que nous ayons un statut officiel, pour des raisons financières évidentes, ainsi que la perte de supervision de la formation par la FMH.» La persévérance des associations professionnelles d'AM finira par porter ses fruits: la mise en place de la voie de l'apprentissage en Suisse romande est effective dans les années 90.

«Les premières formations officielles ont débuté en 1996 et les premiers CFC ont été délivrés en 1999», rappelle Doris Hervé. Mais selon celle-ci, la lutte pour le juste statut de cette profession n'est pas terminée pour autant. «Depuis 2015, les AM ont la possibilité d'évoluer professionnellement et obtenir un brevet fédéral de CMA (coordinatrice en médecine ambulatoire). Cette formation au niveau tertiaire leur ouvre un champ d'activités élargi avec davantage de responsabilités, tout en restant sous la supervision du médecin.» La profession d'AM ne figure pas sur la liste des professions de santé. «Les démarches par les représentantes de l'ARAM auprès de la Fédération et des cantons n'ont jamais abouti. Ce sera aux représentants des médecins d'exiger que leur collaboratrice fasse partie des professions de la santé.»

Un pivot central des cabinets

Il y a quelques années, certains ont cru à la fin du métier d'assistante médicale. «Quand les cabinets se sont regroupés, on a entendu dire que c'était la fin du métier car les centres médicaux avaient besoin de secrétaires, d'infirmières, de laborantines, mais pas d'assistantes médicales», se souvient Doris Hervé. La suite a donné tort à ces mauvaises langues: «Dans la pratique, les AM ont prouvé que leur polyvalence était un atout, voire le pivot central d'un cabinet grâce à leurs compétences multi-tâches. D'ailleurs, les centres médicaux ont compris qu'ils avaient tout à y gagner à engager des assistantes médicales car elles sont efficaces dans plusieurs domaines.» Et Doris Hervé de donner en exemple la polyclinique du Flon à Lausanne qui a engagé, à son ouverture, pas moins de cinq assistantes médicales: «C'est un beau succès! Et cela prouve à quel point nous sommes indispensables.»

(NH)



Les assistantes médicales ont prouvé que leur polyvalence était un atout, voire le pivot central d'un cabinet grâce à leurs compétences multi-tâches.

Photo: SP

engager plus de personnel pour former des apprenties mais ce n'est pas le cas. Même une petite structure peut faire de la formation du moment que le personnel est apte à ça.»

En 30 ans de carrière dans un cabinet privé, le généraliste neuchâtelois a vu passer une dizaine d'apprenties. Si la plupart continuent leur route professionnelle dans d'autres cabinets après avoir obtenu leur CFC, certaines font un bout de chemin dans l'entreprise où elles ont fait leurs premières armes. «Une apprentie formée au début des années 90 m'a suivi dans mon cabinet privé et elle travaille aujourd'hui dans ce cabinet de groupe. Malheureusement, beaucoup d'AM changent de voie c'est pourquoi il est indispensable d'en former suffisamment», explique le médecin. Pour celui-ci, il est indispensable qu'une assistante médicale soit excellente dans l'exercice de ses fonctions. «À partir du moment où elle connaît son job, elle se révèle très utile dans un cabinet. Si elle n'est pas bonne, il vaut mieux s'en passer!»

« On ne peut pas apprendre ce métier en restant dans une école, c'est important de se confronter à de vraies situations en cabinet. »

Une formation avec CFC est-elle un gage de qualité? «La formation duale est très exigeante. Les AM qui ont un CFC sont mieux préparées que les AM qui sortent d'une école privée et qui manquent parfois de pratique», remarque le Dr de Montmollin.

Un CFC acquis de haut vol

La formation duale pour obtenir son CFC d'AM demande beaucoup d'investissement. «Je trouve les exigences théoriques conséquentes. Les jeunes filles qui sortent de l'école obligatoire ne s'attendent pas à un tel niveau», souligne Marie-Anne Ouevray, enseignante des branches «Connaissances professionnelles» à l'EPSIC dans le canton de Vaud. «Il y a cinq domaines de compétences d'apprentissage composés de branches ardues comme la chimie, la physique ou la biologie. C'est d'autant plus complexe que la partie théorie ne correspond pas toujours à la pratique – en terme de temporalité – qui est enseignée aux cours interentreprise ou dans les cabinets.» Et le fait que chaque cabinet a ses spécificités ne facilite pas non plus les choses. «Une apprentie qui n'a pas de labo chez son employeur doit trouver un autre lieu avec un laboratoire pour pratiquer.»

Dans le canton du Valais, les apprenties AM – et apprentis, car ils sont quelques-uns à suivre cette formation – passent leur première année à l'école avec des cours de théorie et de pratique. «Les médecins apprécient car quand elles arrivent au cabinet en 2e année, elles ont déjà un peu de pratique», soulignent Chantal Lorétan, formatrice depuis 32 ans, et Jessica Roulin, formatrice depuis 20 ans, à l'école professionnelle d'assistante médicale et dentaire (AMAD) à Sion. Toutes les deux enseignent la partie laboratoire. «C'est très technique, les apprenties acquièrent énormément de connaissances sur le sujet même si certains d'entre eux ne vont pas tout utiliser sur leur site de travail.» La difficulté de cette formation qui regroupe quatre métiers est une réalité. «Les apprenties touchent aussi bien aux soins qu'au secrétariat, au laboratoire et à la radiologie. L'aspect pratique est très important: on ne peut pas apprendre ce métier en restant dans une école, c'est important de se confronter à de vraies situations en cabinet.»

Vers une pénurie d'assistantes médicales?

Après avoir été vacant quelques années, le poste de délégué à la formation des assistantes médicales à la SNM (Société Neuchâteloise des Médecins) a été repourvu il y a un an par le Dr Marc Giovannini. «Notre cabinet emploie une apprentie depuis deux ans. Je n'ai pas eu l'occasion d'en former avant car je travaillais dans un hôpital. Le Centre médical à La Chaux-de-Fonds est récent. La formation fait partie des missions qu'on s'est fixées en ouvrant ce centre. Cela avait donc tout son sens d'engager une apprentie.»

Dans le but d'appréhender plus précisément la situation neuchâteloise (démographie, compétences attendues, adéquation de la formation, valorisation) le comité de la SNM a organisé un sondage en ligne le printemps dernier auprès des 450 cabinets du canton. 150 cabinets ont répondu (pour moitié des médecins de premier recours et pour moitié des spécialistes). «Neuchâtel ne forme pas assez d'assistantes médicales, seulement le quart de ce qu'on devrait former.» Alors qu'il faudrait 24 apprenties pour assurer une relève dans l'Arc jurassien, seules 6 à 10 apprenties par an trouvent un employeur. Le

Dr Giovannini tire un constat alarmant: «Trop peu de cabinets forment des apprenties. C'est d'ailleurs très difficile de trouver des assistantes médicales qui ont un CFC. Dans les dix ans, beaucoup d'assistantes médicales vont partir à la retraite et cela va devenir compliqué, surtout pour les cabinets de premier recours car 70% des assistantes médicales diplômées y travaillent.»

Que faire face à cette situation de pénurie annoncée? «Il faut absolument que davantage de cabinets s'engagent dans la formation. Cela ne sert à rien de faire de la promotion du métier dans les écoles s'il n'y a pas de places chez les médecins.» Quel argument pourrait changer la donne? «Certes, il y a des contraintes quand on prend une apprentie, mais après la première année elle devient une vraie force vive. Et la meilleure façon de bien former son personnel n'est-il pas de s'en charger?» Autre point important selon le délégué à la formation des assistantes médicales à la SNM: revaloriser la profession pour la rendre plus attractive. Comment? «Il faut reconnaître l'éventail des compétences des assistantes médicales à leur juste valeur.»

(NH)



Des secrétaires médicales non habilitées

Faute de trouver des assistantes médicales qualifiées sur le marché du travail, certains cabinets engagent des secrétaires médicales. «Celles-ci ont souvent suivi une formation à distance et ne sont pas autorisées à travailler en tant qu'assistante médicale et à faire des gestes médico-techniques, rappelle Marie-Paule Fauchère, présidente de l'ARAM. Or, dans la pratique, elles sont nombreuses dans les structures de soins, ce qui peut avoir des conséquences non seulement pour l'avenir de la profession d'AM mais aussi pour le médecin et le patient en cas de contrôle.» Rappelons que la radiologie est régie par une Ordonnance fédérale et que seuls des professionnels qualifiés peuvent l'exercer.

(NH)

Pour les deux formatrices valaisannes, la voie d'apprentissage est un tremplin pour se perfectionner et aller plus loin. «Certains font une maturité professionnelle et font une école d'infirmière ou de laborantine. Cet apprentissage ouvre la porte à plusieurs débouchés.» Assistante médicale, est-ce vraiment un métier de rêve? Marie-Anne Oeuvray abonde en ce sens: «C'est une profession magnifique qui reste accessible à toutes et tous. Dans le milieu de la santé, c'est une des rares où il n'y a pas de prérequis d'école de maturité. Il n'y a pas d'âge minimum ni d'examen d'entrée. Il faut juste se préparer à beaucoup travailler durant les 3 ans d'apprentissage.»

Rester à la page

Malgré tout, les chiffres parlent d'eux-mêmes: elles seront moins de 110 apprenties AM à obtenir leur CFC en juillet prochain en Suisse romande. Le Dr de Montmollin est inquiet face à la pénurie qui se

dessine. « Je trouve dramatique le manque de places pour les apprenties AM dans les cabinets. La relève est indispensable, il faut que les médecins et les cabinets de groupe se mobilisent, tout comme les associations professionnelles. Nous avons la responsabilité de former la relève, faute de quoi il n'y aura plus d'assistante médicale bien formée dans quelques années. » Aurore Lambercier regrette elle aussi cette situation: « Former une apprentie, c'est non seulement assurer la relève de la profession mais c'est également un vrai plus pour l'employeur-formateur. C'est le meilleur moyen de rester dans le coup et d'être au courant des nouvelles Ordonnances. Et puis, cela assure d'avoir du personnel qualifié. Beaucoup de médecins se plaignent de ne pas avoir des employées qualifiées, mais il faut qu'ils s'investissent pour ça. »

Les candidates sont pourtant nombreuses à avoir envie d'exercer ce métier exigeant et polyvalent. « Beaucoup de jeunes filles doivent renoncer à leur rêve de travailler comme assistante médicale et sont obligées de trouver un autre apprentissage faute de formateur, c'est vraiment dommage », souligne Sara. À une année de l'obtention de son CFC, la jeune femme apprécie plus que jamais son métier. Son projet dans le futur? Transmettre un jour à son tour son expérience. « J'aimerais beaucoup devenir formatrice dans quelques années pour pouvoir transmettre ce que j'ai appris. »

Nouvelle Ordonnance: ce que cela a changé

Malgré la nouvelle Ordonnance entrée en vigueur en 2020, la formation d'AM n'a pas connu de grands changements selon Véronique Varone, directrice de l'école professionnelle d'assistante médicale et dentaire (AMAD) à Sion. « Il s'agit principalement d'adaptations. Le plan de formation est davantage basé sur les compétences opérationnelles, c'est-à-dire qu'on part de la mise en situation. » La première volée a passé ses examens en juin dernier, et le constat est plutôt positif: « Toutes les apprenties et apprentis valaisans ont réussi leurs examens, avec une moyenne générale de 5 en pratique. » Seule déception pour la directrice: les supports de cours qui n'ont pas évolué ces dernières années. « Malheureusement, les supports n'ont pas été adaptés aux différentes réformes. On bricole comme on peut, mais ce n'est pas l'idéal. Seul le support de laboratoire est actualisé. »

Principales modifications

Les principales modifications de cette nouvelle Ordonnance sont la disparition de l'examen partiel en fin de 2e année et une procédure de qualification raccourcie et simplifiée. « Il y a un jour supplémentaire de cours interentreprises (perfusions), le contenu de la branche assistance à la consultation a été réparti dans deux compétences opérationnelles: assistance au médecin durant la consultation et exécution des processus diagnostiques et application des processus thérapeutiques », explique Marie-Paule Fauchère, présidente de l'ARAM. De plus, des nouveaux gestes techniques ont été ajoutés. « Les apprenties doivent apprendre la pose de perfusions et le lavage d'oreilles. »

(NH)

Le saviez-vous?

Comment être un « professionnel durable » dans un contexte professionnel exigeant? Selon Catherine Vasey qui a donné une conférence sur cette thématique lors du dernier congrès, les ressources au travail sont: le sentiment d'être utile, la reconnaissance et la satisfaction au travail, mais aussi les collègues et les supérieurs hiérarchiques. (www.noburnout.ch)