

Dans l'œil de la formatrice

Christelle Fontannaz exerce en tant que CMA au sein de la permanence médicale de Fribourg, dans une équipe de quatre formatrices pour deux apprenties.

Par Nadja Hofmann



De gauche à droite: Noémie Jacquat (apprentie 3^e année), Charlotte Sahl, Amélie Schneider, Christelle Fontannaz, Luana Silva, Laura Costa Sobral (apprentie 1^{re} année).

Photo: SP

Qu'est-ce qui vous a motivée à devenir formatrice ?

Quand j'ai entamé mon apprentissage d'assistante médicale, je n'imaginai pas devenir formatrice. Je remercie ma formatrice, Christine, qui m'a transmis sa passion et appris à aimer ce métier. Quand je suis devenue technicienne ambulancière, j'ai senti le besoin de partager mes connaissances et mon expérience avec la nouvelle génération d'étudiants: d'abord dans le monde ambulancier puis avec les apprenties assistantes médicales.

La formation est un élément essentiel à notre profession pour rester à jour avec les meilleures pratiques. Il est impératif de se remettre en question régulièrement. Les apprenties, avec leur esprit créatif et leurs idées apportent une dimension dynamique à notre environnement de travail. En tant que formatrice, ma motivation est d'aider ces jeunes professionnels à développer leur potentiel. Être formatrice va au-delà de la simple transmission de connaissances. C'est également un partage d'expériences, développer des compétences relationnelles et empathiques envers les patients et collègues.

Quelles sont les spécificités de cette formation d'AM ?

Dans le domaine de la formation il est indéniable que les spécificités de notre profession se révèlent à travers la diversité des environnements de travail. En tant qu'enseignante au cours CIE pour le module processus thérapeutique à OrTra Fribourg, je constate que sur le terrain les apprenties vivent des expériences pouvant varier considérablement en fonction de la spécificité du cabinet dans lequel elles travaillent. Lorsque nos apprenties sont en troisième année, nous organisons un stage-échange de quatre à six semaines avec des cabinets de la région, permettant à nos apprenties de découvrir le fonctionnement spécifique d'un cabinet de médecine générale. Et en échange, nous accueillons les apprenties de l'autre cabinet afin qu'elles puissent acquérir une expérience enrichissante au sein d'une permanence médicale d'urgence.

Quelles sont les qualités à avoir pour exercer ce métier ?

Le métier d'assistante médicale demande bien plus que des compétences techniques. Il requiert un ensemble de qualités humaines et professionnelles, telles que la capacité à s'adapter afin de répondre rapidement aux situations variées et changeantes qu'on rencontre au quotidien. Il faut aussi pouvoir assumer plusieurs responsabilités simultanément, être polyvalente, savoir prioriser avec un bon discernement, être empathique pour répondre aux besoins des patients, avoir un bon esprit d'équipe ainsi qu'une bonne gestion du stress.

Comment convaincre les cabinets et médecins de former plus d'apprenties ?

La pénurie d'assistantes médicales diplômées est une réalité préoccupante. En investissant dans la formation, les cabinets médicaux peuvent jouer un rôle pour remédier à cette situation en assurant ainsi la disponibilité de professionnelles qualifiées. Il s'agit d'un investissement stratégique. La formation d'apprenties crée une dynamique de fidélisation: il est probable que l'apprentie bien formée va rester au sein du cabinet. Cela crée une stabilité dans l'équipe et conduit à une satisfaction des patients. De plus, garder une apprentie formée au sein de son cabinet permet de réduire les coûts associés au recrutement de nouveaux employés.

Qu'est-ce qu'il faudrait mettre en place pour que les apprenties restent dans la profession ?

La rétention des apprenties dans notre profession est un défi multifactoriel. Tout d'abord la rémunération est un facteur clé auprès des jeunes apprenties à l'heure actuelle. Malheureusement, le salaire de base d'une assistante médicale reste en dessous de la moyenne par rapport à de nombreux autres métiers. Il est nécessaire de continuer les discussions constructives avec les autorités compétentes (sociétés de médecine cantonales). Suivre les recommandations salariales comme proposé par l'ARAM pourrait peut-être éviter la perte d'assistantes médicales qualifiées au profit d'autres secteurs offrant des rémunérations plus attractives. Actuellement, les assistantes médicales se retrouvent confrontées à une réalité salariale qui ne reflète pas toujours l'importance de leur rôle et responsabilités. L'une des étapes pour retenir les apprenties est de reconnaître et de valoriser leur rôle.

Pourquoi est-ce une belle profession ?

J'ai souhaité que ce soient les apprenties du cabinet qui répondent à cette question. Pour Noémie, apprentie de 3^e année: «J'aime ce métier car chaque jour est différent et ne se ressemble pas. On est en contact avec les patients et nous pouvons les aider. Autre point stimulant: on peut travailler chez des généralistes tout comme chez des spécialistes et dans des permanences.»

Pour Laura, apprentie de 1^{re} année: «C'est une formation qui requière beaucoup de responsabilité et qui touche à beaucoup de domaines: les soins, la radiologie, le laboratoire et l'administratif. On a accès à beaucoup de compétences, c'est un métier très varié et complet.»

La parole à la nouvelle génération d'AM

Au sein de la permanence médicale de Fribourg, elles sont trois assistantes médicales âgées entre 20 à 24 ans qui ont souhaité s'exprimer sur la profession.

Laura:

«Je suis assistante médicale diplômée depuis juillet 2023 je travaille à 80% à la PMF. De mon point de vue, notre rôle et nos connaissances sont essentielles pour faire fonctionner un cabinet médical, mais malheureusement nous ne sommes pas assez rémunérées pour toutes les tâches et tout le travail que nous faisons. Il est important de remettre en question notre salaire. J'ai décidé de poursuivre une formation pour devenir naturopathe nutritionniste afin de pouvoir compléter mon salaire et découvrir le monde de la nutrition.»

Anaëlle:

«J'ai un diplôme d'employée de commerce et une maturité professionnelle. Je suis diplômée AM depuis juin 2023 et je travaille à 100% à la PMF. À mon sens, la profession d'assistante médicale n'est malheureusement pas assez connue, ni reconnue. Peu de gens savent réellement de quoi il s'agit et quelles sont nos tâches. Cela ne valorise pas particulièrement nos compétences. De plus, ce métier exige une certaine maturité qu'un jeune de 16 ans n'a pas encore. Assistante médicale est un choix de métier qu'il faut faire en toute connaissance de cause, pas juste parce qu'il faut faire un apprentissage. C'est pourquoi l'âge des apprenties AM devrait être repoussé à 18 ans révolus selon moi.»

Mégane:

«Diplômée AM en 2022, j'ai obtenu ma maturité professionnelle en 2023. Je fais actuellement la passerelle Dubs en vue d'accéder à l'université de médecine en automne 2024. Je travaille à l'heure à la PMF, les samedis, le soir et les vacances. Ce métier me passionne mais certains facteurs freinent la motivation de continuer et d'exceller dans cette profession. Je pense honnêtement que la rémunération joue un grand rôle dans le choix de la carrière. Malgré toutes les tâches et les responsabilités qui nous sont attribuées, nous manquons de reconnaissance tant au niveau salarial qu'au niveau social. La complexité de notre travail devrait être plus valorisée.»