

ADMINISTRATION, COMMERCE ET INFORMATIQUE

SECRÉTARIAT MÉDICAL

ÉTUDE
PRÉLIMINAIRE

INFORMATION
PROFESSIONNELLE et
TECHNIQUE

Québec 

ADMINISTRATION, COMMERCE ET INFORMATIQUE

SECRÉTARIAT MÉDICAL

***ÉTUDE
PRÉLIMINAIRE***

Gouvernement du Québec
Ministère de l'Éducation, 1998 – 97-1146

ISBN : 2-550-32798-5

Dépôt légal – Bibliothèque nationale du Québec, 1998

Recherche et rédaction

Mireille Lehoux, consultante en planification et en élaboration de programmes

Supervision

Louise Charlebois, responsable de secteur, Direction générale de la formation professionnelle et technique

Mise en pages, infographie et impression

CSE Formation • Conseil • Technologie

Collaboration

Suzanne Riberdy, conseillère pédagogique, Commission scolaire des Draveurs

Révision linguistique

Sous la responsabilité de la Division des services linguistiques du Ministère

REMERCIEMENTS

Nous remercions les nombreuses personnes qui ont généreusement échangé sur l'exercice de la fonction de travail de secrétaire médicale / secrétaire médical. Nous exprimons notre reconnaissance aux secrétaires médicales et aux entreprises employeuses qui ont participé à nos consultations. Les renseignements judicieux fournis par ces personnes ont contribué, dans une large mesure, à cerner le domaine professionnel à l'étude.

FAITS SAILLANTS ET RECOMMANDATIONS

Secrétariat médical

PROBLÉMATIQUE

Définition du champ de recherche

En 1995, dans le cadre du plan quinquennal pour le développement des programmes d'études professionnelles et techniques, un portrait de secteur *Travail de bureau, sous-division Secrétariat* a été réalisé pour le secteur de formation *Administration, Commerce et Informatique*. Dans ce document, parmi les fonctions principales de travail en secrétariat, celle de secrétaire médicale / secrétaire médical a été retenue. Cette étude préliminaire fait suite aux orientations découlant du portrait de secteur mentionné précédemment.

Le programme *Secrétariat médical* menant à une *attestation de spécialisation professionnelle* a été mis sur pied, il y a sept ans, à l'automne 1989. L'étude préliminaire a pour but d'évaluer l'importance des changements d'ordre structurel et organisationnel, les besoins de formation de même que la tendance de l'emploi pour la fonction de secrétaire médicale / secrétaire médical. Dans ce contexte, les questions de recherche associées au présent mandat sont les suivantes :

- Y a-t-il des événements récents ou prévisibles qui ont des répercussions sur l'exercice du travail en secrétariat médical?
- Quelles sont les exigences d'emploi afin d'occuper un poste en secrétariat médical?
- La formation actuelle convient-elle aux besoins du marché du travail?
- Quelles sont les perspectives professionnelles?

Ce document présente une description actualisée du domaine du secrétariat médical au Québec. Nous analysons de façon précise, la réalisation des tâches et les responsabilités des secrétaires médicales et secrétaires médicaux. Nous abordons la dimension de la formation professionnelle spécialisée en secrétariat médical. Nous évaluons l'adéquation, du point de vue quantitatif, entre les établissements d'enseignement au Québec et les besoins de main-d'oeuvre en secrétariat médical. Enfin, au regard des qualifications attendues, de la formation souhaitée et des perspectives professionnelles, nous dégageons les constats relatifs à la pertinence de l'offre de formation.

Aux fins de cette étude, notre fonction de travail est associée au groupe de professions 1243 *Secrétaires médicaux / secrétaires médicales* tel que nommée par la *Classification nationale des professions* (CNP)¹. Ce groupe de base sera déterminant afin de :

- circonscrire les données quantitatives quant à la population active dans les régions du Québec;
- établir l'échantillon relatif aux consultations effectuées en milieu de travail;
- estimer les perspectives professionnelles d'ici 1998.

1. EMPLOI ET IMMIGRATION CANADA. *Classification nationale des professions, description des professions*, Direction générale des informations sur les professions et les carrières, 1992, 724 pages.

CONSTATS SUR LA FONCTION DE TRAVAIL

Nature de la profession

Les composantes ci-dessous permettent de distinguer la profession de secrétaire médicale / secrétaire médical de celle de secrétaire «généraliste»:

- la compréhension du réseau de la santé et des organismes satellites;
- la maîtrise de la terminologie médicale;
- l'utilisation de logiciels spécialisés dans le domaine médical;
- la capacité d'utiliser fréquemment le dictaphone.

Formation et qualification

La plupart des entreprises consultées exigent, pour un poste en secrétariat médical, une formation en secrétariat et une formation spécialisée dans le domaine médical. Les entreprises s'attendent à ce que les candidates et candidats aient une bonne connaissance de la terminologie médicale et une bonne maîtrise du français écrit.

Voici les qualités essentielles pour la pratique de cette profession :

- discrétion et respect de la politique de confidentialité;
- patience avec les professionnelles et professionnels de la santé et la clientèle;
- sens de l'organisation.

Perspectives d'emploi

Les secrétaires médicales qui ont répondu à la question sur la situation de l'emploi de leur profession évaluent la tendance de l'emploi comme suit:

	NOMBRE DE MENTIONS	%
En régression	22	52
Stable	17	41
En augmentation	3	7
TOTAL	42	100

Précisons que 20 des 22 mentions indiquant une tendance de l'emploi à la baisse proviennent de secrétaires médicales à l'emploi d'un centre hospitalier. Certaines ajoutent que la réorganisation du réseau de la santé incite de plus en plus de médecins à ouvrir leur propre clinique. Ce constat pourrait présager un repositionnement de postes en secrétariat médical dans ces nouveaux

établissements. Les personnes qui prévoient une augmentation de postes en secrétariat médical se basent sur des débouchés éventuels dans les cliniques privées et dans les CLSC.

Selon les entreprises employeuses, la tendance de l'emploi est la suivante :

	NOMBRE DE MENTIONS	%
En régression	8	28
Stable	21	72
En augmentation	-	
TOTAL	29	100

Les entreprises, en majorité, croient que la tendance de l'emploi en secrétariat médical dans une voie de stabilisation.

CONSTATS SUR LA FORMATION

Offre de formation

Lorsque nous comparons l'offre de formation du programme *Secrétariat médical* par rapport à la main-d'oeuvre active dans les régions administratives du Québec qui occupe un emploi en secrétariat médical (réf. à la section 2.1.1); il existe une adéquation entre les régions où les secrétaires médicales et secrétaires médicaux sont le mieux représentés et celles où les établissements scolaires offrent la formation menant à une attestation de spécialisation professionnelle en secrétariat médical.

Dans les régions de l'Abitibi-Témiscamingue, de la Gaspésie—Îles-de-la-Madeleine et de la Côte-Nord, qui ont moins de 3 p. cent de personnes actives en secrétariat médical, on constate, à la lecture du tableau 8, que les établissements offrent sporadiquement le programme *Secrétariat médical*.

Inscription et diplomation

Depuis l'automne 1993, la clientèle inscrite à temps plein au programme *Secrétariat médical* est légèrement à la baisse d'année en année. L'effectif scolaire est composé en majorité d'adultes de 20 ans et plus; cette clientèle représente 90 p. cent des personnes inscrites pour la période d'observation de 1992-1993 à 1995-1996.

En tenant compte des promotions, en référence au tableau 9, ce programme de spécialisation permet en moyenne à 215 titulaires de l'attestation de spécialisation professionnelle en secrétariat médical d'accéder au marché du travail. À la lecture du tableau 10, nous constatons que le nombre de personnes diplômées qui occupent des postes reliés à leur programme d'études en secrétariat médical est en constante diminution au cours de la période observée, passant de 80 p. cent (promotion de 1991-1992) à 66,7 p. cent (promotion de 1992-1993) et jusqu'à 53,8 p. cent (promotion de 1993-1994). De cette dernière promotion de 1993-1994, précisons que 70,7 p. cent des personnes qui ont obtenu un emploi relié à leur formation, ont mentionné occuper un poste de secrétaire médicale / secrétaire médical.

Perfectionnement professionnel

La presque totalité des secrétaires médicales consultées (95 p. cent) ont suivi des cours de formation dans le but de parfaire leurs connaissances, principalement dans les domaines suivants : informatique (divers logiciels), français écrit et mise à jour de la terminologie médicale.

Dans le réseau hospitalier, on prévoit des besoins éventuels de perfectionnement engendrés par le redéploiement du personnel de bureau. Les conventions collectives font en sorte que des secrétaires généralistes peuvent occuper des postes en secrétariat médical; le cas échéant, ces personnes peuvent acquérir des compétences professionnelles, en suivant des cours de formation, afin d'exercer adéquatement cette fonction.

RECOMMANDATIONS

Compte tenu que :

- Les postes de secrétaires médicales et secrétaires médicaux sont occupés en majorité par des personnes qui ont reçu une formation spécialisée en secrétariat médical.
- Dans le secteur de la santé, nous assistons au développement accéléré de l'informatique et des outils de télécommunications.
- Les entreprises employeuses et les secrétaires médicales ont fait part de leurs suggestions relatives aux aspects à privilégier dans le but de favoriser une meilleure adéquation entre la formation et la réalité du milieu du travail.
- La majorité des personnes consultées :
 - ♦ souhaitent le maintien du programme au secondaire;
 - ♦ privilégient la formation spécialisée en secrétariat médical à une formation générale en secrétariat dans une perspective d'embauche.

Il est recommandé :

- De promouvoir le programme d'études menant à une attestation de spécialisation professionnelle en secrétariat médical auprès des établissements du domaine de la santé.
- De procéder à l'analyse de la situation de travail pour la fonction de secrétaire médicale / secrétaire médical.
- De mettre en place un processus récursif portant sur les besoins de main-d'oeuvre en secrétariat médical afin de vérifier annuellement le rapport entre l'offre de formation et le marché de l'emploi, dans le sillage de la restructuration du secteur de la santé au Québec.

ÉTUDE PRÉLIMINAIRE - SECRÉTARIAT MÉDICAL
Division Travail de Bureau

TABLE DES MATIÈRES

LISTE DES TABLEAUX

SECTION 1 - PROBLÉMATIQUE	1
1.1 Définition du champ de recherche	1
1.2 Description de la méthodologie	2
SECTION 2 - PORTRAIT DE LA FONCTION DE TRAVAIL	5
2.1 Caractéristiques de la fonction de travail	5
2.1.1 Secteurs d'activité et répartition régionale de la main-d'oeuvre	5
2.1.2 Profil de la main-d'oeuvre et conditions d'exercice de l'emploi	7
2.1.3 Description des principales tâches	8
2.1.4 Habiletés et connaissances associées	10
2.2 Évolution de la fonction de travail	10
2.2.1 Tendances dans l'exercice de l'emploi	10
2.2.2 Exigences à l'embauche	11
2.2.3 Perspectives du marché du travail	12
2.3 Constats sur la fonction de travail	15
SECTION 3 - POINT SUR LA FORMATION	17
3.1 Programme offert et lieux de formation	17
3.2 Évolution de l'effectif scolaire et du placement	20
3.3 Stages en entreprise	24
3.4 Perfectionnement professionnel	24
3.5 Constats sur la formation	25
SECTION 4 - PERTINENCE DE L'OFFRE DE FORMATION	27
4.1 Au regard des qualifications attendues	27
4.2 Au regard de la formation souhaitée	28
4.3 Au regard des perspectives professionnelles	29
SECTION 5 - RECOMMANDATIONS	31

LISTE DES PERSONNES CONSULTÉES	33
LISTE DES OUVRAGES CONSULTÉS	34
Appendice 1 - Méthodologie de la consultation en milieu de travail	37
Appendice 2 - Questionnaire s'adressant aux personnes occupant un poste en secrétariat médical	39
Appendice 3 - Questionnaire s'adressant aux entreprises employeuses	45

L

ISTE DES TABLEAUX

Tableau 1	Répartition des secrétaires médicaux / secrétaires médicales (CNP 1243) par région du Québec	6
Tableau 2	Rémunération annuelle des secrétaires médicales	7
Tableau 3	Taux de chômage relatifs au personnel spécialisé en secrétariat médical	12
Tableau 4	Tendance du marché de l'emploi en secrétariat médical perçue par les entreprises employeuses	13
Tableau 5	Exercice de déséquilibre de 1994 à 1998 pour le groupe d'emploi relatif au personnel spécialisé en secrétariat médical	14
Tableau 6	Répartition géographique du programme <i>Secrétariat médical</i>	18
Tableau 7	Répartition des effectifs scolaires inscrits au programme <i>Secrétariat médical</i> (1047)	20
Tableau 8	Répartition de la clientèle à temps plein dans l'ensemble des régions administratives	21
Tableau 9	Titulaires de l'attestation de spécialisation professionnelle en secrétariat médical	22
Tableau 10	Évolution du placement des personnes diplômées en secrétariat médical	23
Tableau 11	Appréciation des qualifications du personnel en secrétariat médical qui débute dans l'exercice de la profession	28

SECTION 1 - PROBLÉMATIQUE

1.1 Définition du champ de recherche

En 1995, dans le cadre du plan quinquennal pour le développement des programmes d'études professionnelles et techniques, un portrait de secteur *Travail de bureau, sous-division Secrétariat* a été réalisé pour le secteur de formation *Administration, Commerce et Informatique*. Dans ce document, parmi les fonctions principales de travail en secrétariat, celle de secrétaire médicale / secrétaire médical a été retenue. Cette étude préliminaire fait suite aux orientations découlant du portrait de secteur mentionné précédemment.

Le programme *Secrétariat médical* menant à une *attestation de spécialisation professionnelle* a été mis sur pied, il y a sept ans, à l'automne 1989. L'étude préliminaire a pour but d'évaluer l'importance des changements d'ordre structurel et organisationnel, les besoins de formation de même que la tendance de l'emploi pour la fonction de secrétaire médicale / secrétaire médical. Dans ce contexte, les questions de recherche associées au présent mandat sont les suivantes :

- Y a-t-il des événements récents ou prévisibles qui ont des répercussions sur l'exercice de la fonction de travail en secrétariat médical?
- Quelles sont les exigences d'emploi afin d'occuper un poste en secrétariat médical?
- La formation actuelle convient-elle aux besoins du marché du travail?
- Quelles sont les perspectives professionnelles?

Ce document présente une description actualisée du domaine du secrétariat médical au Québec. Nous analysons de façon précise, la réalisation des tâches et les responsabilités des secrétaires médicales et secrétaires médicaux. Nous abordons la dimension de la formation professionnelle spécialisée en secrétariat médical. Nous évaluons l'adéquation, du point de vue quantitatif, entre les établissements d'enseignement au Québec et les besoins de main-d'oeuvre en secrétariat médical. Enfin, au regard des qualifications attendues, de la formation souhaitée et des perspectives professionnelles, nous dégageons les constats relatifs à la pertinence de l'offre de formation.

Aux fins de cette étude, notre fonction de travail est associée au groupe de professions 1243 *Secrétaires médicaux / secrétaires médicales* tel que nommée par la *Classification nationale des professions* (CNP)¹. Ce groupe de base sera déterminant afin de :

1. EMPLOI ET IMMIGRATION CANADA. *Classification nationale des professions, description des professions*, Direction générale des informations sur les professions et les carrières, 1992, 724 pages.

- circonscrire les données quantitatives quant à la population active dans les régions du Québec;
- établir l'échantillon relatif aux consultations effectuées en milieu de travail;
- estimer les perspectives professionnelles d'ici 1998.

1.2 Description de la méthodologie

Le présent document vise à brosser un portrait de la situation de travail en secrétariat médical au Québec. À cette fin, outre la collecte de données provenant de la documentation disponible, nous avons effectué diverses consultations afin d'actualiser l'information colligée. L'ensemble des activités liées à la réalisation de cette étude préliminaire sont :

L'analyse documentaire

Les renseignements obtenus pendant la production de cette étude préliminaire sont d'abord issus d'une revue de la documentation; vous trouverez l'ensemble des titres consultés à la suite de la section 5.

L'analyse statistique

Outre les données recueillies au cours de nos consultations en milieu de travail, la collecte des données quantitatives à l'échelle provinciale provient de trois principales sources : la Société québécoise du développement de la main-d'oeuvre, le ministère Développement des ressources humaines Canada et les services spécialisés du ministère de l'Éducation du Québec.

Les entretiens téléphoniques

Les entrevues téléphoniques ont été effectuées auprès de personnes représentant les divers organismes qui ont un lien avec la fonction de travail à l'étude :

- agences de placement;
- associations professionnelles;
- milieu de l'éducation;
- milieu syndical.

Ces entretiens ont permis de saisir les diverses composantes dans le domaine du secrétariat médical. Celles-ci ont principalement été réinvesties dans l'élaboration des questionnaires utilisés au cours de nos consultations élargies en milieu de travail.

Les consultations auprès des secrétaires médicales et des entreprises employeuses

En avril et mai 1996, nous avons mené deux activités de consultation parallèles. Elles ont été effectuées par questionnaires à administration directe, dont l'un s'adressait aux secrétaires médicales et secrétaires médicaux et l'autre aux entreprises employeuses. La validation et la révision des questionnaires ont été effectuées auprès de personnes-ressources et des responsables du secteur *Administration, Commerce et Informatique*. L'appendice 1 présente une description de la méthodologie retenue pour la collecte de ces données.

Au total, 44 secrétaires médicales et 30 entreprises employeuses ont participé à ces consultations. Les données se trouvent principalement à l'intérieur des sections portant sur les caractéristiques et l'évolution de la fonction de travail; les qualifications attendues par les entreprises employeuses; le perfectionnement professionnel et la formation souhaitée par le milieu.

SECTION 2 - PORTRAIT DE LA FONCTION DE TRAVAIL

2.1 Caractéristiques de la fonction de travail

Cette section vise à définir la fonction de travail à l'étude en tenant compte des principales catégories d'activités économiques et des régions du Québec où travaillent les secrétaires médicales et secrétaires médicaux. Par la suite, nous décrirons les conditions d'exercice ainsi que les principales tâches et compétences associées à la profession.

2.1.1 Secteurs d'activité et répartition régionale de la main-d'oeuvre

Selon la *Classification nationale des professions* (CNP), les secrétaires médicales et secrétaires médicaux exécutent diverses tâches de secrétariat et d'administration dans des cabinets de médecins, des hôpitaux, des cliniques médicales et d'autres milieux.

Dans la *Classification des activités économiques du Québec* (CAEQ)², les emplois du groupe *Secrétaires médicaux / secrétaires médicales* (1243) de la CNP se trouvent à 94,7 p. cent dans le groupe 86 de la CAEQ : *Services de santé et services sociaux*. Les emplois sont concentrés dans les principales classes suivantes du groupe 86 :

CLASSES (CAEQ)	SECTEURS D'ACTIVITÉ	%
861	Centres hospitaliers	43,7
865	Cabinets privés de médecins, de chirurgiennes et chirurgiens et de dentistes	39
866	Cabinets d'autres praticiennes et praticiens du domaine de la santé	3,4
863	Services de soins de santé hors institutions	2,6

Source : Développement des ressources humaines Canada, recensement de 1991

Ainsi, les secteurs d'activités économiques mentionnés ci-dessus regroupent à eux seuls une forte polarisation de la main-d'oeuvre en secrétariat médical, soit 88,7 p. cent des emplois. Les secrétaires

2. MINISTÈRE DES COMMUNICATIONS. *Classification des activités économiques du Québec*, Québec, Les publications du Québec, 1984, 424 pages.

médicales et secrétaires médicaux sont principalement à l'emploi des centres hospitaliers (43,7 p. cent) et des cabinets privés de médecins, de chirurgiennes et chirurgiens et de dentistes (39 p. cent), suivis de loin par les cabinets d'autres praticiennes et praticiens du domaine de la santé (3,4 p. cent) et des services de soins de santé hors institutions incluant les CLSC (2,6 p. cent).

Le tableau 1 fait état de la répartition régionale des emplois du groupe 1243 qui réunissait, au moment du recensement de 1991, 13 970 personnes. Celles-ci représentent plus de 7 p. cent du *personnel spécialisé en administration et en travail de bureau*, soit le grand groupe 12 de la CNP.

TABEAU 1

Répartition des secrétaires médicaux / secrétaires médicales (CNP 1243) par région du Québec

RÉGIONS	NOMBRE	TAUX %
Gaspésie—Îles-de-la-Madeleine	115	0,8
Bas-Saint-Laurent	445	3,2
Québec	1940	13,9
Estrie	655	4,7
Montérégie	2355	16,9
Montréal	3905	28
Laval—Laurentides—Lanaudière	2100	15
Outaouais	615	4,4
Abitibi-Témiscamingue	200	1,4
Mauricie—Bois-Francs	860	6,1
Saguenay—Lac-Saint-Jean	685	4,9
Côte-Nord—Nord du Québec	95	0,7
Total des personnes occupées	13 970	100

Source : Développement des ressources humaines Canada, document interne, arrondissement aléatoire, 1996

À la lecture du tableau 1, en ce qui a trait à la répartition régionale, nous constatons que la région de Montréal occupe la première place avec 28 p. cent des effectifs, suivie par celle de la Montérégie

(16,9 p. cent), les régions de Laval—Laurentides—Lanaudière (16,9 p. cent) et la région de Québec (13,9 p. cent).

2.1.2 Profil de la main-d'oeuvre et conditions d'exercice de l'emploi

Au regard des données de Statistique Canada*, au Québec, les postes en secrétariat médical sont occupés à 98, 7 p. cent par des femmes. Celles qui ont répondu à notre questionnaire (100 p. cent des répondantes sont des femmes), détiennent généralement un diplôme en secrétariat et la majorité ont une formation spécialisée en secrétariat médical. La moyenne des années d'expérience des secrétaires médicales consultées est de 17 ans; une d'entre elles exerce dans ce domaine depuis un an. Celles qui ont le plus d'expérience (3 répondantes) y travaillent depuis 30 ans.

* Données du recensement de 1991

La majorité d'entre elles occupent des postes permanents à temps plein; neuf ont déclaré travailler à temps partiel. Le salaire annuel des personnes travaillant à temps plein et ayant participé à la consultation figure dans le tableau ci-dessous, selon les tranches de rémunération.

TABLEAU 2
Rémunération annuelle des secrétaires médicales

RÉMUNÉRATION	NOMBRE	%
Moins de 25 000 \$	8	23
De 25 000 \$ à 29 000 \$	26	74
De 30 000 \$ à 34 000 \$	1	3
Plus de 35 000 \$	--	--

À la lecture du tableau 2, l'échelle salariale plafonne sans atteindre le seuil de 30 000 \$. Plusieurs des personnes qui ont répondu à cette question avaient plus de 20 ans d'expérience (16 répondantes).

La majorité des secrétaires médicales travaillent du lundi au vendredi sur une période de 35 heures par semaine; l'horaire de celles qui ont déclaré travailler à temps partiel varie entre 17,5 et 28 heures par semaine.

2.1.3 Description des principales tâches

Nous avons relevé, dans des questionnaires remplis par les secrétaires médicales³, les principales tâches exécutées dans le cadre de leur travail. Elles s'établissent comme suit :

	NOMBRE DE MENTIONS
Produire des documents (saisir du texte, faire la mise en pages, mettre à jour les bases de données)	41
Effectuer des tâches relatives à l'organisation du bureau (tenir à jour l'agenda, faire le suivi des dossiers, etc.)	37
Faire la correspondance (traiter le courrier, composer des lettres et notes de service, faire des envois)	38
Recevoir et transmettre les messages destinés aux médecins et aux patientes et patients	37
Répondre à la clientèle (contact direct, par téléphone) et interroger les patientes et patients afin de remplir les formulaires, les documents, etc.	32
Établir et tenir un système de classement	35
Effectuer des tâches reliées à la comptabilité (suivi budgétaire, compte de dépenses, facturation)	18
Organiser des événements (colloques, congrès, etc.)	8
Surveiller d'autres employées et employés (le nouveau personnel en secrétariat médical)	5

Les secrétaires médicales effectuent des tâches associées à la fonction de secrétaire «généraliste»; toutefois, à la question «Qu'est-ce qui distingue votre travail, en ce qui a trait aux tâches à accomplir, du poste de secrétaire généraliste?», elles ont d'abord mentionné que leur travail nécessite les connaissances suivantes :

3. Dans les cliniques dentaires, l'appellation d'emploi peut être celle de secrétaire dentaire. Le travail correspond à l'appellation de secrétaire médicale.

- la connaissance du réseau de la santé et des organismes satellites;
- la connaissance et la maîtrise de la terminologie médicale;
- la connaissance requise pour le traitement de la facturation ou des différents rapports en fonction des établissements (Compagnies d'assurance, CSST, RAMQ, etc.);
- la connaissance des outils de travail liés à la transcription médicale tels que le dictaphone.

Nous présentons quelques témoignages portant sur l'exercice du travail propre au secrétariat médical.

«Les lettres, rapports, protocoles, de même que les expertises médicales se font à partir du dictaphone. Ce travail exige, en plus d'un bon français, une connaissance des termes médicaux. De plus, tous les formulaires de la CSST, de l'assurance-salaire, etc., parlent de diagnostic, de maladie, de termes médicaux.»

Françoise, secrétaire médicale
Centre hospitalier de soins de courte durée, région de Québec

«Notre travail se distingue par le traitement de la correspondance à caractère médical, le contact avec les patients et la quantité importante de formulaires différents à remplir.»

Doris, secrétaire médicale
CLSC, région Mauricie—Bois-Francs

Précisément, en ce qui a trait au travail associé à la transcription, les secrétaires médicales sont responsables de la rédaction de documents obligatoires faisant partie du dossier de la clientèle tels que : protocoles opératoires, résumés de dossiers, antécédents psychiatriques, consultations internes et externes, rapports radiologiques, etc., conformément à la *Loi sur les archives*. L'ensemble des documents transcrits deviennent officiels auprès des différents tribunaux et autres intervenantes et intervenants.

Dans l'exercice de leur fonction, les secrétaires médicales ont mentionné utiliser l'un ou l'autre des logiciels et systèmes informatiques suivants :

WordPerfect 5.1, 5.2, 6.0, 6.1 et 6.2; Harvard Graphic 3.0; PageMaker; PowerPoint; Aldus Persuasion (diapositives); Cricket Graft III; Address; Book 1; DBase IV; Lotus 1-2-3; Excel; Medword; StatView II; SIMDUT; Médisoft; Logiciel GMP (gestion des mesures prophylactiques); STATUS; Mini Word de STI (logiciel médical); SIGUSS; OPUS 3 (logiciel médical); CORTEX, HÉLIOS (logiciel créé pour un centre hospitalier); divers logiciels de facturation; système Voice writer de COMDIC (pour la dictée); système RX-1000 (dictaphone pour la transcription); système informatisé des rendez-vous et la version «clinique de médecine familiale» VT420.

Trois secrétaires médicales qui travaillent dans des cabinets de médecins ont déclaré qu'elles n'utilisaient aucune technologie informatique dans l'exercice de leur travail.

2.1.4 Habiletés et connaissances associées

Selon les secrétaires médicales consultées, les qualités essentielles pour la pratique de cette profession sont les suivantes :

- discrétion et respect de la politique de confidentialité;
- patience envers les professionnelles et professionnels de la santé et la clientèle;
- sens de l'organisation.

Ces attitudes personnelles ont été évoquées à huit reprises et plus. Celles qui suivent, ont été mentionnées de trois à sept reprises : autonomie, débrouillardise, courtoisie envers la clientèle, sens des responsabilités envers les patientes et les patients et le personnel médical, rapidité d'exécution des rapports médicaux, sens de l'initiative, souplesse, disponibilité, tact et capacité à transcrire à partir d'un dictaphone. Afin d'exercer la profession, en plus des connaissances désignées à la section 2.1.3 dans le domaine médical, il faut avoir une bonne maîtrise du français écrit (grammaire et orthographe) et bien connaître les logiciels de traitement de texte et autres logiciels spécialisés.

2.2 Évolution de la fonction de travail

2.2.1 Tendances dans l'exercice de l'emploi

Selon les personnes consultées, l'avènement des technologies informatiques est le principal facteur qui a eu des répercussions sur la réalisation de cette fonction de travail. Outre les logiciels de traitement de texte, des logiciels « médicaux » sont utilisés dans les domaines suivants : la prise de rendez-vous, la facturation⁴, la gestion de rapports médicaux, le système de transcription. L'utilisation de ces logiciels ainsi que leur évolution constante ont des effets sur l'efficacité et la productivité. De nouveaux outils tels que les télécopieurs, les boîtes vocales de même que le système de dictée et de transcription ont également modifié les tâches. Cette évolution de la technologie amène dans son sillage une réduction de personnel et fait en sorte que les secrétaires médicales doivent être plus polyvalentes.

4. Selon la Régie de l'assurance-maladie du Québec, 80 p. cent des professionnelles et professionnels de la santé rémunérés à l'acte utilisent la facturation par informatique. Depuis le 1^{er} avril 1996, la Régie offre aux professionnelles et professionnels de la santé rémunérés à honoraires fixes, à salaire ou à honoraires forfaitaires la possibilité de transmettre par ordinateur leurs demandes de paiement.

La restructuration actuelle du réseau de la santé qui se traduit par des fermetures d'hôpitaux et une nouvelle organisation du travail dans les établissements, fait en sorte que les secrétaires médicales sont en relation avec un nombre croissant de professionnelles et professionnels de la santé (médecins, infirmières et infirmiers, etc.), et cette situation entraîne, pour plusieurs d'entre elles, une augmentation de la charge de travail.

Le témoignage suivant fait état de cette situation.

«Étant donné les compressions budgétaires, nous fonctionnons avec un personnel des plus réduit qui n'accompagne pas les mouvements d'augmentation des patients, des examens et des médecins, ce qui se traduit par une augmentation significative de notre travail.»

Marie, secrétaire médicale
Centre hospitalier, région de Laval

Quelques secrétaires médicales se demandent si les systèmes informatiques pourraient amener les médecins à transmettre eux-mêmes leurs rapports et protocoles. Bien que la question soit pertinente, elle demeure en suspens dans l'immédiat.

Nous avons aussi questionné les entreprises employeuses sur l'évolution des tâches en secrétariat médical. Elles considèrent également que l'avènement des nouvelles technologies informatiques a eu des conséquences majeures dans l'exercice de ce travail. Certaines d'entre elles ont évoqué le système intégré de transcription et de dictée ou le système de reconnaissance de la voix permettant l'amélioration des performances ainsi que la productivité. D'autres pensent que la restructuration du réseau de la santé peut parfois enrichir les tâches et les élargir.

En terme de prospective, un centre hospitalier de la région de Montréal offre la formule de «télé-travail» aux secrétaires médicales du service des archives. Depuis deux ans, deux secrétaires médicales ont adopté cette formule; le centre hospitalier fournit l'ordinateur et elles utilisent le modem pour acheminer le travail de transcription. Elles conservent tous les avantages sociaux et statuts que leur confère l'entreprise employeuse. Nous tenons à préciser qu'aucune autre situation similaire nous a été mentionné au cours de nos activités de consultation.

2.2.2 Exigences à l'embauche

La majorité des entreprises employeuses ont déclaré exiger un diplôme de secrétariat médical émis par une école reconnue par le ministère de l'Éducation du Québec ou une compétence équivalente. En plus de la maîtrise de la terminologie médicale, la maîtrise du français écrit est régulièrement demandée. Certains centres hospitaliers exigent la réussite de leur test de français, de terminologie

médicale et de vitesse de frappe. La capacité d'utiliser le dictaphone semble être inévitable, principalement dans les établissements du réseau de la santé.

2.2.3 Perspectives du marché du travail

Avant d'aborder les perspectives d'emploi, nous présentons au tableau 3, les taux de chômage relatifs au personnel spécialisé en secrétariat médical relevés à l'occasion du recensement de 1991.

TABLEAU 3
Taux de chômage relatifs au personnel spécialisé en secrétariat médical

RÉGIONS	TAUX DE CHÔMAGE (1991)
Abitibi	14,6
Bas-Saint-Laurent	8,2
Île-de-Montréal	6
Mauricie—Bois-Francs	5,5
Québec	5,4
Saguenay—Lac-Saint-Jean	4,9
Laval—Laurentides—Lanaudière	4,8
Montréal	4,3
Outaouais	3,9
Estrie	3,9
Côte-Nord	0
Gaspésie—Îles-de-la-Madeleine	0
TOTAL QUÉBEC	5,3

Source : Développement des ressources humaines Canada, recensement de 1991

En référence au tableau 3, le taux de chômage de 5,3 p. cent pour le groupe de professions à l'étude est très inférieur au taux de 11,9 p. cent pour l'ensemble des professions du Québec en 1991.

À la question ayant trait aux difficultés de recrutement en secrétariat médical, dix-huit entreprises employeuses répondent par l'affirmative et onze par la négative. Celles qui ont connu des difficultés de recrutement au cours des dernières années indiquent que peu de candidates maîtrisent à la fois la terminologie médicale et le français écrit.

Certains établissements hospitaliers indiquent que les postulantes n'arrivent pas à réussir le test de français écrit et d'autres mentionnent leur difficulté à réussir les tests de sélection de transcription au dictaphone. Certains sont d'avis qu'il y aurait trop de secrétaires avec une formation générale et pas assez de secrétaires avec une formation spécialisée en secrétariat médical. La pénurie de main-d'oeuvre qualifiée en secrétariat médical semble être accrue dans les centres hospitaliers.

Voici le témoignage d'un établissement du réseau de la santé.

«Une secrétaire médicale qui travaille aux archives médicales a à apprendre le vocabulaire de tous les services de l'hôpital, c'est-à-dire laboratoire, radiologie, médecine nucléaire, etc. sans compter les spécialités médicales.»
Centre hospitalier, région Mauricie — Bois-Francs

La tendance du marché de l'emploi en secrétariat médical est perçue par les entreprises employeuses consultées, comme suit :

TABEAU 4

Tendance du marché de l'emploi en secrétariat médical perçue par les entreprises employeuses

TENDANCE	NOMBRE	%
En régression	8	28
Stable	21	72
En augmentation	-	-

Les entreprises consultées, qui prévoient une tendance stable pour les postes en secrétariat médical, se basent sur les facteurs suivants :

- dans certains centres hospitaliers, malgré les coupures dans les services de santé, les besoins en secrétariat médical demeurent stables;
- dans certaines cliniques privées et cabinets de médecins, il existe une stabilité de la clientèle.

Seuls les centres hospitaliers (8 centres hospitaliers sur 18) prévoient une régression de l'emploi; ils fondent leur prévision sur la réorganisation du travail, la fusion des établissements du réseau et

les coupures de postes reliées. Le redéploiement du réseau de la santé a amené un surplus de personnel pour lequel il n'y a plus de postes. Une entreprise mentionne que l'autonomie accrue des dicteurs (utilisation de systèmes de transcription à l'aide de la technologie de reconnaissance de la voix) aura une incidence à la baisse sur les besoins de personnel. Le tableau 5 présente l'évolution prévisible des emplois estimée par Développement des ressources humaines Canada pour le groupe professionnel secrétaires médicales / secrétaires médicaux.

TABEAU 5

Exercice de déséquilibre de 1994 à 1998 pour le groupe d'emploi relatif au personnel spécialisé en secrétariat médical

CODE ET TITRE PROFESSIONNEL	EMPLOI		VARIATION ANNUELLE		ÉROSION 1995 - 1998	BESOINS TOTAUX	COTE QUÉBEC
	1994	1998	%	N ^{BRE}			
1243 Secrétaires médicaux / secrétaires médicales	15210	15855	1	161	348	509	Pénurie légère

Source : Développement des ressources humaines Canada, 1995

À la lecture du tableau 5, ce groupe professionnel serait en pénurie légère. De 1994 à 1998, on établit le besoin pour cette main-d'oeuvre spécialisée à 509 personnes au Québec. Notons que ces prévisions ne tiennent pas compte de la restructuration des Régies régionales de la santé et des services sociaux au Québec. Dans un document de consultation de la Régie régionale de la santé et des services sociaux de Montréal⁵, nous lisons :

«Le personnel de bureau est une catégorie d'emploi pour laquelle le réseau offre de moins en moins de débouchés notamment en raison de l'informatisation de plus en plus grande de secteurs. De plus, toutes les mesures de regroupement d'établissements affectent généralement davantage ce groupe de personnel plutôt que le personnel clinique.»

-
5. DIRECTION DES RELATIONS AVEC LES COMMUNAUTÉS. *L'organisation des services de santé et des services sociaux sur l'île de Montréal, Document de consultation, Régie régionale de la santé et des services sociaux Montréal-Centre, 1995, 59 pages.*

La Société québécoise de développement de la main-d'oeuvre de Montréal estime que, d'ici 1997, les perspectives professionnelles concernant le groupe 1243 sont favorables. Il y aurait une croissance d'emploi positive au cours des prochaines années. On a estimé que 3560 personnes étaient actives en 1993 et que le niveau d'emploi serait de 3790 en 1997. Cependant, selon la SQDM, ces données doivent être considérées avec «prudence». Elles ont été estimées en mai 1995, sans tenir compte des effets de la Réforme de la santé et de la restructuration initiée.

Il est évident que la réorganisation en cours dans le réseau de la santé a des conséquences directes sur la diminution des effectifs. Selon le Réseau des affaires sociales de la région de Montréal, du mois d'avril 1996 au mois d'avril 1997, la compression dans le domaine du secrétariat médical s'établit comme suit : 69 postes à temps plein et 5 postes à temps partiel. Certains postes pourraient être transférés dans d'autres établissements, cependant, nous ne sommes pas en mesure d'en établir le nombre.

2.3 Constats sur la fonction de travail

Nature de la profession

Les composantes ci-dessous permettent de distinguer la profession de secrétaire médicale / secrétaire médical de celle de secrétaire «généraliste»:

- la compréhension du réseau de la santé et des organismes satellites;
- la maîtrise de la terminologie médicale;
- l'utilisation de logiciels spécialisés dans le domaine médical;
- la capacité d'utiliser fréquemment le dictaphone.

Formation et qualification

La plupart des entreprises consultées exigent, pour un poste en secrétariat médical, une formation en secrétariat et une formation spécialisée dans le domaine médical. Les entreprises s'attendent à ce que les candidates et candidats aient une bonne connaissance de la terminologie médicale et une bonne maîtrise du français écrit.

Voici les qualités essentielles pour la pratique de cette profession :

- discrétion et respect de la politique de confidentialité;
- patience avec les professionnelles et professionnels de la santé et la clientèle;
- sens de l'organisation.

Perspectives d'emploi

Les secrétaires médicales qui ont répondu à la question sur la situation de l'emploi de leur profession évaluent la tendance de l'emploi comme suit:

	NOMBRE DE MENTIONS	%
En régression	22	52
Stable	17	41
En augmentation	3	7
TOTAL	42	100

Précisons que 20 des 22 mentions indiquant une tendance de l'emploi à la baisse proviennent de secrétaires médicales à l'emploi d'un centre hospitalier. Certaines ajoutent que la réorganisation du réseau de la santé incite de plus en plus de médecins à ouvrir leur propre clinique. Ce constat pourrait présager un repositionnement de postes en secrétariat médical dans ces nouveaux établissements. Les personnes qui prévoient une augmentation de postes en secrétariat médical se basent sur des débouchés éventuels dans les cliniques privées et dans les CLSC.

Selon les entreprises employeuses, la tendance de l'emploi est la suivante :

	NOMBRE DE MENTIONS	%
En régression	8	28
Stable	21	72
En augmentation	-	
TOTAL	29	100

Les entreprises, en majorité, croient que la tendance de l'emploi en secrétariat médical est en voie de stabilisation.

En résumé, le domaine de la santé et des services sociaux vit présentement des années de transition en ce qui a trait à la structure, à l'organisation et à la rationalisation.

SECTION 3 - POINT SUR LA FORMATION

Chronologie de la formation

Dans les années 60, le D^r Lucien Coutu, doyen de la faculté de médecine de l'Université de Montréal, instaurait un cours de secrétariat médical pour répondre à un besoin de formation des secrétaires spécialisées travaillant dans les établissements, tels les hôpitaux, les cabinets de médecins et les cliniques médicales.

Ce cours comprenait, la première année, l'enseignement de l'anatomie, de la physiologie, du laboratoire, de la pharmacologie et de la biologie. La deuxième année, l'enseignement était offert par des médecins spécialistes et englobait toutes les disciplines médicales. Le ministère de l'Éducation a entériné ce cours de secrétariat médical attribuant un diplôme de fin d'études⁶.

À la fin des années 60, un programme de formation professionnelle en secrétariat médicale est offert dans le réseau des établissements d'enseignement secondaire. Après une formation de tronc commun en secrétariat suivi en 4^e secondaire, les élèves optent pour le programme 4222 - *Secrétaire médicale*, offert en 5^e secondaire, où des cours en secrétariat médical s'ajoutent à la formation en secrétariat.

En 1977, à la suite de modifications, on offre le programme 462-500 *Secrétaire médicale*. En 4^e secondaire, les élèves reçoivent une formation de tronc commun - *Commerce et secrétariat* 450-500; en 5^e secondaire, en plus de la formation de disciplines communes au secrétariat, on offre la formation spécialisée en secrétariat médical.

Le programme de formation actuel, élaboré par compétences, a été mis sur pied en 1989. Il est offert aux personnes ayant obtenu un diplôme dans les programmes *Secrétariat*, *Travail de bureau* ou *Agent de bureau*, ou encore à celles qui ont fait les apprentissages équivalents. Le programme *Secrétariat médical* conduit à une attestation de spécialisation professionnelle en secrétariat médical.

3.1 Programme offert et lieux de formation

Parmi les seize régions administratives du Québec, treize régions comptent des établissements scolaires offrant le programme 1047 *Secrétariat médical* menant à une attestation de spécialisation professionnelle. Le tableau 6 présente les régions, les commissions scolaires et les établissements où cette formation est offerte.

6. LÉGARÉ, Marie. *Historique. secrétaires médicales*, Laval, 1991, 5 pages.

TABEAU 6
Répartition géographique du programme *Secrétariat médical*

RÉGIONS	COMMISSIONS SCOLAIRES	ÉTABLISSEMENTS ET LIEUX
Bas-Saint-Laurent (01)	CS de La Mitis	Centre de formation professionnelle Le Mistral, Mont-Joli
	CS de Rivière-du-loup	Centre de formation professionnelle Pavillon de l'avenir, Rivière-du-loup
Saguenay—Lac-Saint-Jean (02)	CS de Chicoutimi	Centre de formation en services commerciaux, Chicoutimi
Québec (03)	CS des Découvreurs	Centre de formation professionnelle Saint-Exupéry, Sainte-Foy
Mauricie—Bois-Francs (04)	CS de Trois-Rivières	Centre de formation professionnelle Bel avenir, Trois-Rivières
Estrie (05)	CS catholique de Sherbrooke	Centre de formation professionnelle 24 juin, Fleurimont
Montréal-Centre (06)	CECM	Centre de commerce et de secrétariat Stella-Maris, Montréal
	CS Jérôme-Le Royer	Centre Daniel-Johnson, Montréal
Outaouais (07)	CS des Draveurs	Centre d'administration, commerce et secrétariat, Gatineau

RÉGIONS	COMMISSIONS SCOLAIRES	ÉTABLISSEMENTS ET LIEUX
Abitibi-Témiscamingue (08)	CS de Val d'Or	Centre de formation professionnelle de Val d'Or, Val d'Or
Côte-Nord (09)	CS de Manicouagan	Polyvalente des Baies, Baie-Comeau
Gaspésie—Îles-de-la-Madeleine (11)	CS de Baie-des-Chaleurs	Centre de formation professionnelle de Paspébiac, Paspébiac
Laval (13)	CS Des Milles-Îles	Pavillon communautaire P.-E. Dufresne, Laval
Lanaudière (14)	CS de l'Industrie	Polyvalente Thérèse-Martin, Joliette
Montérégie (16)	CS Jacques-Cartier	École de formation professionnelle Pierre-Dupuy, Longueuil

Source : MEQ, Répertoire des programmes et des établissements de formation professionnelle et technique au secondaire et au collégial 1995-1996, 1995, 68 pages.

Le programme d'études *Secrétariat médical* (1047) est d'une durée de 450 heures. Les objectifs du programme sont les suivants :

«Acquérir les connaissances, les habiletés et les attitudes nécessaires pour transcrire à la machine des notes sténographiques ou des enregistrements qui comprennent du vocabulaire médical de base, dépouiller et acheminer le courrier, communiquer au téléphone en manifestant de l'initiative, accueillir les bénéficiaires, transcrire des rapports médicaux, tenir les dossiers à jour, préparer les comptes, faire des inscriptions aux livres, effectuer les petites commandes de médicaments et de fournitures, prendre les rendez-vous et donner les premiers soins.»

Source : Guide des études professionnelles et techniques au secondaire et au collégial 1995-1996.

Les connaissances et les habiletés acquises au cours de cette formation visent l'exercice des professions du groupe *Secrétaires médicaux / secrétaires médicales* 1243 de la *Classification nationale des professions*. Ce programme est offert en langue anglaise sous le numéro et le titre suivant : 1547 *Secretarial Studies - Medical*. À notre connaissance, deux autres établissements privés offrent une formation spécialisée en secrétariat médical dans la région de Montréal. Toutefois, ces programmes ne sont pas reconnus par le ministère de l'Éducation du Québec.

3.2 Évolution de l'effectif scolaire et du placement

Évolution de l'effectif scolaire

Comme il est indiqué au tableau 7, le programme *Secrétariat médical*, a connu une diminution de l'effectif scolaire passant de 279 à 159 personnes inscrites à temps plein. Près de 30 p. cent de l'effectif est inscrit à partir de l'année d'observation 1993-1994 à 1995-1996, à temps partiel, dont 95 p. cent sont des personnes adultes de vingt ans et plus. Pour l'ensemble des années d'observation, on compte 1270 élèves de sexe féminin et 4 élèves de sexe masculin inscrits à temps plein ou à temps partiel.

TABLEAU 7⁷

Répartition des effectifs scolaires inscrits au programme *Secrétariat médical* (1047)

ANNÉES	TEMPS PLEIN (N ^{BRE})	TEMPS PARTIEL (N ^{BRE})
1992-1993		
Jeunes	35	5
Adultes	185	49
TOTAL	217	54
1993-1994		
Jeunes	40	1
Adultes	239	127
TOTAL	279	128
1994-1995		
Jeunes	25	8
Adultes	219	127
TOTAL	244	128

7. Les données de l'année 1995-1996 sont incomplètes; l'année sera fermée en octobre 1996.

ANNÉES	TEMPS PLEIN (N ^{BRE})	TEMPS PARTIEL (N ^{BRE})
1995-1996		
Jeunes	17	2
Adultes	142	69
De 1992 à 1996		
Jeunes	117	16
Adultes	782	359

Jeunes = 19 ans et moins Adultes = 20 ans et plus

La définition retenue correspond à une stratification de la déclaration de clientèle en formation professionnelle et non à la définition de l'Instruction.

Source : Ministère de l'Éducation, Direction de la gestion des systèmes de collecte, document interne

La clientèle inscrite à ce programme d'études est composée en majorité d'adultes de 20 ans et plus; cette clientèle représente 90 p. cent des personnes inscrites. Au cours de la période observée, les personnes adultes *de 30 ans et plus*, inscrites à temps plein, représentent 55 p. cent de la clientèle en 1992-1993; 53 p. cent en 1993-1994; 55 p. cent en 1994-1995 et 48 p. cent en 1995-1996. Les personnes adultes de *30 ans et plus* inscrites à temps partiel de 1992-1993 à 1994-1995 représentent 61 p. cent de l'ensemble de l'effectif.

TABEAU 8

Répartition de la clientèle à temps plein dans l'ensemble des régions administratives

Régions	1992-1993	1993-1994	1994-1995	1995-1996	TOTAL
Bas-Saint-Laurent	27	10	15	15	67
Saguenay—Lac-Saint-Jean	4	21	46	12	83
Québec	33	40	40	38	151
Mauricie—Bois-Francs	13	12	15	7	47
Estrie	-	-	7	-	7
Montréal-Centre	40	48	52	26	166
Outaouais	8	10	10	12	40

Régions	1992-1993	1993-1994	1994-1995	1995-1996	TOTAL
Abitibi-Témiscamingue	-	16	11	-	27
Gaspésie—Îles-de-la-Madeleine	5	4	-	-	9
Laval	50	54	14	15	133
Lanaudière	14	15	-	10	39
Montréal	23	17	34	24	98
Côte-Nord	-	32	-	-	32
TOTAL	217	279	244	159	899

Source : Ministère de l'Éducation, Direction de la gestion des systèmes de collecte, 1996

Les données ayant trait aux années d'observation du tableau 8, de 1992-1993 à 1995-1996, indiquent que 899 personnes ont débuté leur formation à temps plein. La majorité des régions offrent de façon régulière le programme *Secrétariat médical*. Les régions de Montréal-Centre (18 p. cent de l'effectif), de Québec (17 p. cent) et de Laval (15 p. cent) comptent le plus grand nombre de personnes inscrites à temps plein.

Entre les années scolaires de 1992-1993 à 1994-1995, 644 personnes ont suivi leur formation à temps plein ou à temps partiel et ont obtenu une attestation de spécialisation professionnelle en secrétariat médical. Les personnes diplômées, selon les promotions, se répartissent comme suit :

TABLEAU 9
Titulaires de l'attestation de spécialisation professionnelle en secrétariat médical

PROMOTIONS	PERSONNES	MOINS DE VINGT ANS	VINGT ANS ET
1992-1993	176	32	144
1993-1994	243	34	209
1994-1995	225	21	204
TOTAL	644	87	557

Source : MEQ, Direction de l'aide aux usagers, document interne, 1996

Pour ces trois années d'observation, 87 p. cent des personnes adultes de vingt ans et plus sont diplômées du programme de spécialisation professionnelle à l'étude et 13 p. cent des personnes de moins de vingt ans sont titulaires de ce diplôme.

Évolution du placement

Le tableau 10 porte sur l'intégration des personnes diplômées au marché du travail, en fonction des récentes promotions en secrétariat médical.

TABEAU 10

Évolution du placement des personnes diplômées en secrétariat médical

	EN EMPLOI (%)	EN RECHERCHE D'EMPLOI (%)	AUX ÉTUDES (%)	INACTIVES (%)	EN EMPLOI RELIÉ (%)
Situation au 31/03/1993 Promotion 1991-1992 Pers. diplômées : 98	50,9	20	7,3	21,8	80
Situation au 31/03/1993 Promotion 1992-1993 Pers. diplômées : 150	64,7	27,7	2,5	5	66,7
Situation au 31/03/1993 Promotion 1993-1994 Pers. Diplômées : 115	70,4	20,4	4,3	4,8	53,8

Source : La Relance au secondaire en formation professionnelle, 1995

Selon les données pondérées de la Relance au secondaire, en 1993, 80 p. cent des 50 personnes diplômées du programme ont obtenu un emploi relié à leur formation; en 1994, 66,7 p. cent des 97 personnes diplômées obtenaient un emploi relié; en 1995, 53,8 p. cent des 81 titulaires de l'attestation de spécialisation professionnelle en secrétariat médical ont déclaré occuper un poste relié à leur programme de formation. À la lecture de ce tableau, nous constatons que le nombre de personnes qui occupent des postes reliés à leur programme d'études en secrétariat médical est en constante diminution au cours de la période observée.

Selon la Direction de l'organisation pédagogique du ministère de l'Éducation, parmi les personnes diplômées (promotion de 1993-1994) du programme *Secrétariat médical* qui ont un emploi relié à leur formation, 53 d'entre elles (70, 7 p. cent) ont mentionné occuper un poste de secrétaire médicale; les autres postes exercés dans le domaine du secrétariat sont ceux de secrétaire (huit mentions), de secrétaire de direction (deux mentions) et de secrétaire médicale (une mention).

Au regard du programme 1413 *Secrétariat*, parmi 442 personnes diplômées qui occupent un emploi relié à leur formation, 211 (47,7 p. cent) ont un emploi de secrétaire; 92 (20,8 p. cent) occupent un poste de commis de bureau général ou de commis de bureau; 33 (7,5 p. cent) ont déclaré occuper un poste de secrétaire médicale; 19 (4,2 p. cent) de secrétaire médicale; 13 (2,9 p. cent) de réceptionniste et 9 (2 p. cent) de secrétaire de direction.

En ce qui a trait au programme collégial 411.01 *Archives médicales*, les représentantes et les représentants du domaine de la santé ont confirmé que les fonctions de secrétaire médicale et d'archiviste médicale sont bien définies et distinctes l'une de l'autre. Les personnes diplômées de ces programmes peuvent cependant travailler dans un même environnement, par exemple, dans un département d'archives médicales d'un centre hospitalier.

3.3 Stages en entreprise

Douze entreprises employeuses qui ont répondu à la question relative au stage en entreprise sont potentiellement intéressées à recevoir des stagiaires en secrétariat médical; dix entreprises n'ont pas l'intention de participer à ce programme.

Celles qui sont intéressées à un tel projet suggèrent des périodes de stage diverses variant de deux semaines à six mois.

3.4 Perfectionnement professionnel

En ce qui concerne les personnes qui occupent un poste en secrétariat médical, 63 p. cent des entreprises consultées ont relevé des besoins de formation dans les domaines suivants :

- informatique (traitement de texte et logiciels spécialisés);
- français écrit;
- terminologie médicale.

À cette question adressée aux secrétaires médicales : «Depuis que vous exercez la fonction de secrétaire médicale, avez-vous déjà ressenti un besoin de parfaire vos connaissances?», 95 p. cent

ont répondu par l'affirmative. Depuis qu'elles exercent leur profession, elles ont déclaré avoir suivi une formation dans les domaines suivants :

	<i>SUR 38 RÉPONDANTES NOMBRE DE MENTIONS</i>
Informatique (nouveaux logiciels ou leur mise à jour)	34
Perfectionnement du français écrit	8
Mise à jour de la terminologie médicale	8
Cours d'anglais	6
Cours de biologie et d'anatomie	2
Cours en relations humaines	2
Formation concernant le système de dictée et de transcription <i>Voice Writer</i>	1

Sous un autre angle, avec le redéploiement du personnel de bureau dans le réseau de la santé, les établissements prévoient des besoins de perfectionnement chez les secrétaires généralistes qui auront la possibilité d'occuper des postes en secrétariat médical en raison de leur ancienneté professionnelle. À notre connaissance, un établissement scolaire qui offre le programme *Secrétariat médical* dans la région de Montréal a déjà offert de la formation répondant à ce besoin.

3.5 Constats sur la formation

Offre de formation

Lorsque nous comparons l'offre de formation du programme *Secrétariat médical* par rapport à la main-d'œuvre active dans les régions administratives du Québec qui occupe un emploi en secrétariat médical (réf. à la section 2.1.1); il existe une adéquation entre les régions où les secrétaires médicales et secrétaires médicaux sont le mieux représentés et celles où les établissements scolaires offrent la formation menant à une attestation de spécialisation professionnelle en secrétariat médical.

Dans les régions de l'Abitibi-Témiscamingue, de la Gaspésie—Îles-de-la-Madeleine et de la Côte-Nord, qui ont moins de 3 p. cent de personnes actives en secrétariat médical, on constate, à la lecture du tableau 8, que les établissements offrent sporadiquement le programme *Secrétariat médical*.

Inscription et diplomation

Depuis l'automne 1993, la clientèle inscrite à temps plein au programme *Secrétariat médical* est légèrement à la baisse d'année en année. L'effectif scolaire est composé en majorité d'adultes de 20 ans et plus; cette clientèle représente 90 p. cent des personnes inscrites pour la période d'observation de 1992-1993 à 1995-1996.

En tenant compte des promotions, en référence au tableau 9, ce programme de spécialisation permet en moyenne à 215 titulaires de l'attestation de spécialisation professionnelle en secrétariat médical d'accéder au marché du travail. À la lecture du tableau 10, nous constatons que le nombre de personnes diplômées qui occupent des postes reliés à leur programme d'études en secrétariat médical est en constante diminution au cours de la période observée, passant de 80 p. cent (promotion de 1991-1992) à 66,7 p. cent (promotion de 1992-1993) et jusqu'à 53,8 p. cent (promotion de 1993-1994). De cette dernière promotion de 1993-1994, précisons que 70,7 p. cent des personnes qui ont obtenu un emploi relié à leur formation, ont mentionné occuper un poste de secrétaire médicale / secrétaire médical.

Perfectionnement professionnel

La presque totalité des secrétaires médicales consultées (95 p. cent) ont suivi des cours de formation dans le but de parfaire leurs connaissances, principalement dans les domaines suivants : informatique (divers logiciels), français écrit et mise à jour de la terminologie médicale.

Dans le réseau hospitalier, on prévoit des besoins éventuels de perfectionnement engendrés par le redéploiement du personnel de bureau. Les conventions collectives font en sorte que des secrétaires généralistes peuvent occuper des postes en secrétariat médical; le cas échéant, ces personnes peuvent acquérir des compétences professionnelles, en suivant des cours de formation, afin d'exercer adéquatement cette fonction.

SECTION 4 - PERTINENCE DE L'OFFRE DE FORMATION

4.1 Au regard des qualifications attendues

En ce qui concerne les qualifications essentielles pour exercer la fonction de secrétaire médicale / secrétaire médical, les entreprises employeuses ont évoqué à quatre reprises et plus, par ordre d'importance :

*Les attitudes*⁸

- discrétion (respect de la politique de confidentialité);
- rapidité d'exécution à la transcription;
- autonomie;
- sens de l'organisation;
- sens de l'initiative;
- entrent;
- débrouillardise;
- disponibilité.

La discrétion en ce qui a trait à la confidentialité des dossiers est également mentionnée en première place par les secrétaires médicales. On trouve, de plus, une correspondance entre les qualités personnelles jugées nécessaires par les secrétaires médicales qui ont répondu au questionnaire (réf. section 2.1.4) et celles évoquées par les entreprises employeuses. Cette réciprocité s'applique également aux connaissances propres au secrétariat médical.

Les connaissances

	NBRE DE MENTIONS
Connaissances de la terminologie médicale	15
Maîtrise du français écrit (grammaire et orthographe)	15
Connaissance et utilisation des logiciels de traitement de texte et autres	14

8. La cote maximale est de quinze mentions.

À la question sur l'appréciation des qualifications des personnes qui débutent dans l'exercice de la fonction de secrétaire médicale / secrétaire médical, les entreprises employeuses ont répondu dans les proportions suivantes :

TABLEAU 11

Appréciation des qualifications du personnel en secrétariat médical qui débute dans l'exercice de la profession

APPRÉCIATION	NOMBRE	%
Bien qualifié	5	16
Moyennement qualifié	15	50
Peu qualifié	6	20
Ne se prononce pas	4	14
TOTAL	30	100

Nous avons posé la question suivante aux secrétaires médicales : «Est-ce qu'un poste de secrétaire médicale peut être occupé par des personnes diplômées en secrétariat sans formation spécialisée en secrétariat médical?». Quatorze (33 p. cent) ont répondu par l'affirmative et vingt-neuf par la négative (67 p. cent). Certaines qui ont répondu affirmativement ont émis les commentaires suivants :

- la secrétaire sera moins à l'aise, donc peu efficace tout en faisant plus d'efforts;
- c'est possible mais avec une formation continue;
- oui, cependant elle sera assez démunie.

4.2 Au regard de la formation souhaitée

La forme actuelle du programme d'études en secrétariat médical semble répondre aux besoins exprimés par les représentantes et les représentants du milieu. À la question «Est-il pertinent de maintenir à l'enseignement secondaire un programme de spécialisation en secrétariat médical de 450 heures?», dix-sept entreprises employeuses répondent par l'affirmative et seulement deux par la négative. Il est important de mentionner que onze entreprises (37 p. cent) ont indiqué ne pas connaître ce programme de formation professionnelle. La même question a été adressée aux secrétaires médicales. Seize d'entre elles désirent le maintien de la forme actuelle du programme, une répond négativement, tandis que vingt-cinq (60 p. cent) affirment ne pas connaître cette formation menant à une attestation de spécialisation professionnelle en secrétariat médical. Le

programme initial, élaboré à la fin des années 60, a subi plusieurs modifications. Le programme actuel a été mis sur pied dans le réseau durant l'année 1989-1990. Il est donc relativement «jeune».

Les entreprises employeuses et les secrétaires médicales ont fait part de leurs suggestions relatives aux aspects de la formation à privilégier dans le but de favoriser une meilleure adéquation entre la formation et la réalité du milieu du travail :

- Approfondir les connaissances de la terminologie médicale (nouvelle phraséologie, médecine nucléaire et autres spécialités médicales).
- Favoriser la formation en français écrit.
- Insister sur les attitudes à adopter en tant que secrétaire médicale.
- Créer des laboratoires de pratique avec des indicateurs de réussite clairs.
- Miser davantage sur la pratique à l'intérieur de la formation offerte en établissement.
- Fournir un contexte concret et réel de stage favorisant les connaissances pratiques.
- Intégrer dans les cours du matériel provenant du monde du travail afin de réduire l'écart entre la formation et la réalité du monde du travail.
- Ajouter des heures de formation associées à l'utilisation du dictaphone et introduire une variété de voix autres que celles du personnel enseignant afin de se familiariser avec des voix et des termes médicaux différents.
- Expérimenter en classe la transcription médicale par un système de dictée.
- Favoriser la simulation d'un poste de travail associé à la facturation par ordinateur, la tenue de l'agenda, l'ouverture de dossiers, la comptabilité, la transcription à l'aide du dictaphone, etc.

4.3 Au regard des perspectives professionnelles

Une question visait à noter par ordre de préférence, de 1 à 5 (1 = le premier choix), les énoncés concernant l'éventualité de combler un poste en secrétariat médical. Les cotes de chaque énoncé correspondent à la moyenne des cotes inscrites par les 26 entreprises employeuses qui ont répondu à la question suivante :

Si vous aviez à combler un poste de secrétaire médicale, est-ce que vous favoriserez une personne qui a (par ordre de préférence) :

	COTE
Des années d'expérience en secrétariat médical	1,5
Une formation spécialisée en secrétariat médical	1,8
Des années d'expérience en secrétariat	3,5
Un poste de secrétaire généraliste à l'intérieur de votre entreprise	3,7
Une formation en secrétariat	4

Bien que cette question soit hypothétique, elle illustre bien la considération évoquée par les entreprises à l'égard d'une formation spécialisée en secrétariat médical en comparaison avec une formation générale en secrétariat.

Quant aux perspectives professionnelles, lorsque les établissements requièrent les services relatifs à la fonction de travail de secrétaire médicale / secrétaire médical, le besoin de personnel qualifié demeure. Si on se réfère au tableau 5 de la section 2.2.3, les besoins estimés par Développement des ressources humaines Canada sont de 509 postes pour la période de 1994 à 1998; la moyenne annuelle des personnes qui obtiennent une attestation de spécialisation professionnelle en secrétariat médical et qui sont formées dans les établissements reconnus par le ministère de l'Éducation est de 215. Il faudra être vigilant dans les années à venir afin d'éviter un déséquilibre entre une main-d'oeuvre nouvellement formée en secrétariat médical et le positionnement du marché de l'emploi, particulièrement dans le secteur public du réseau de la santé, ainsi que la précarité de l'employabilité des secrétaires médicales et des secrétaires médicaux.

Bien que nous soyons attentifs à l'ampleur des compressions budgétaires sans précédent et à la réorganisation du réseau de la santé, il est prématuré d'évaluer quantitativement les répercussions sur l'ensemble des professions incluant celles associées au travail de bureau. Les estimations d'organismes tels le ministère Développement des ressources humaines Canada et la Société québécoise de la main-d'oeuvre ne tiennent pas compte de ces intrants.

En résumé, l'information colligée au regard des qualifications attendues, de la formation souhaitée et des perspectives professionnelles pour la fonction de secrétaire médicale / secrétaire médical confirme la pertinence de l'offre de formation spécialisée en secrétariat médical.

SECTION 5 - RECOMMANDATIONS

Compte tenu que :

- Les postes de secrétaires médicales et secrétaires médicaux sont occupés en majorité par des personnes qui ont reçu une formation spécialisée en secrétariat médical.
- Dans le secteur de la santé, nous assistons au développement accéléré de l'informatique et des outils de télécommunications.
- Les entreprises employeuses et les secrétaires médicales ont fait part de leurs suggestions relatives aux aspects à privilégier dans le but de favoriser une meilleure adéquation entre la formation et la réalité du milieu du travail.
- La majorité des personnes consultées :
 - ◆ souhaitent le maintien du programme au secondaire;
 - ◆ privilégient la formation spécialisée en secrétariat médical à une formation générale en secrétariat dans une perspective d'embauche.

Il est recommandé :

- De promouvoir le programme d'études menant à une attestation de spécialisation professionnelle en secrétariat médical auprès des établissements du domaine de la santé.
- De procéder à l'analyse de la situation de travail pour la fonction de secrétaire médicale / secrétaire médical.
- De mettre en place un processus récursif portant sur les besoins de main-d'oeuvre en secrétariat médical afin de vérifier annuellement le rapport entre l'offre de formation et le marché de l'emploi, dans le sillage de la restructuration du secteur de la santé au Québec.

LISTE DES PERSONNES CONSULTÉES

C.É.C. de Montréal

Francine Tardif-Martin, enseignante

Confédération des syndicats nationaux

Fédération des affaires sociales

Rachel Laforêt, représentante des employés de bureaux

Développement des ressources humaines Canada

Sylvain Bélisle, économiste

Fédération des secrétaires professionnelles du Québec inc.

Louise M. Gosselin, présidente

Ministère de la Santé et des Services sociaux

Direction générale des relations professionnelles

Gérald Provencher, analyste

Société québécoise de développement de la main-d'oeuvre

François Laverdure, économiste

Syndicat des infirmières et infirmiers en pratique privée du Québec

Denise Jodoin, présidente

Revue Tandem

Jacques Rémillard, propriétaire

LISTE DES OUVRAGES CONSULTÉS

DÉVELOPPEMENT DES RESSOURCES HUMAINES CANADA. *Exercice de déséquilibre 1994-1998, région : total Québec*, 1995, 11 pages.

DIRECTION DES RELATIONS AVEC LES COMMUNAUTÉS. *L'organisation des services de santé et des services sociaux sur l'île de Montréal, Document de consultation*, Régie régionale de la santé et des services sociaux Montréal-Centre, 1995, 59 pages.

DIRECTION DES RELATIONS AVEC LES COMMUNAUTÉS. *L'organisation des services de santé et des services sociaux sur l'île de Montréal, Recommandations*, Régie régionale de la santé et des services sociaux Montréal-Centre, 1995, 114 pages.

DIRECTION GÉNÉRALE DE L'ENSEIGNEMENT ÉLÉMENTAIRE ET SECONDAIRE. *Annuaire 02, 1973-1974 de l'enseignement secondaire, cours de formation professionnelle pour les écoles de langue française*, tome II, Québec, ministère de l'Éducation, 1972, 1118 pages.

DIRECTION GÉNÉRALE DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE ET TECHNIQUE. *Administration, Commerce et Informatique. Secrétariat. Rapport d'analyse de situation de travail*, Québec, ministère de l'Éducation, 1996, publication à venir.

DIRECTION GÉNÉRALE DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE ET TECHNIQUE. *Administration, Commerce et Informatique. Portrait de secteur Travail de bureau*, Québec, ministère de l'Éducation, 1995, 188 pages.

DIRECTION GÉNÉRALE DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE ET TECHNIQUE. *Administration, Commerce et Informatique. Répertoire des programmes et des établissements de formation professionnelle et technique au secondaire et au collégial 1995-1996*, Québec, ministère de l'Éducation, 1995, 68 pages.

DIRECTION GÉNÉRALE DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE. *Secrétariat médical, programme d'études*, Québec, ministère de l'Éducation, 1989, 42 pages.

DIRECTION GÉNÉRALE DE L'ENSEIGNEMENT COLLÉGIAL. *Placement en emploi occupé à temps plein lié à la formation des diplômés en formation technique par code de profession (CNP) de 1991 à 1995*, Québec, ministère de l'Éducation, 1996, 200 pages.

LISTE DES OUVRAGES CONSULTÉS (SUITE)

DIRECTION GÉNÉRALE DU DÉVELOPPEMENT PÉDAGOGIQUE. *Commerce et secrétariat, recueil des programmes d'études*, Québec, ministère de l'Éducation, 1977, 62 pages.

EMPLOI ET IMMIGRATION CANADA. *Classification canadienne descriptive des professions; classification et définitions*, tome 1, CCDP, 1991, 74 pages.

EMPLOI ET IMMIGRATION CANADA. *Classification nationale des professions, description des professions*, Direction générale des informations sur les professions et les carrières, 1992, 724 pages.

GAGNON, Martha. «Santé et services sociaux : la Montérégie doit comprimer trois fois plus que l'an dernier», *La Presse*, 13 avril, 1996, p. A 14.

LÉGARÉ, Marie. *Historique, secrétaires médicales*, Laval, 1991, 5 pages.

LÉVESQUE-BOUDREAU, Denise. *Le virage ambulatoire : perspective clinique*, conférence présentée dans le cadre du colloque de l'APIDES, Montréal, 1995, 35 pages.

MINISTÈRE DES COMMUNICATIONS. *Classification des activités économiques du Québec*, Québec, Les publications du Québec, 1984, 424 pages.

PRESSE CANADIENNE. «Les médecins peuvent recourir à une agence de facturation», *La Presse*, 13 avril 1996, p. A 14.

SOCIÉTÉ QUÉBÉCOISE DE DÉVELOPPEMENT DE LA MAIN-D'OEUVRE. *Répertoire des formateurs*, 1995, 160 pages.

SOCIÉTÉ QUÉBÉCOISE DE DÉVELOPPEMENT DE LA MAIN-D'OEUVRE. *Les professions au Québec, Perspectives pour 1997 et caractéristiques des emplois*, Direction de la recherche, des études et de l'évaluation, 1995, 97 pages.

SOCIÉTÉ QUÉBÉCOISE DE DÉVELOPPEMENT DE LA MAIN-D'OEUVRE. *Plan régional de développement de la main-d'oeuvre 1995-1998, région de Montréal*, 1995, 109 pages.

LISTE DES OUVRAGES CONSULTÉS (SUITE)

SOCIÉTÉ QUÉBÉCOISE DE DÉVELOPPEMENT DE LA MAIN-D'OEUVRE DE MONTRÉAL.

Plan sectoriel de développement de la main-d'oeuvre de la région de Montréal, Santé et services sociaux 1994-1997, Direction de la planification, 1994, 53 pages.

SOCIÉTÉ QUÉBÉCOISE DE DÉVELOPPEMENT DE LA MAIN-D'OEUVRE DE MONTRÉAL.

Plan régional de développement de la main-d'oeuvre 1994-1997, Région de Montréal, avril 1994, 174 pages.

STATISTIQUE CANADA. *Population active, Recensement de 1991*.

Appendice 1 - Méthodologie de la consultation en milieu de travail

Une consultation par questionnaire à administration directe s'est tenue aux mois d'avril et de mai 1996, à laquelle ont participé 44 secrétaires médicales et 30 entreprises qui ont à leur emploi des personnes occupant un poste en secrétariat médical.

Initialement, la population cible comprend les entreprises et les organismes dont les activités relèvent des secteurs où sont concentrés les postes en secrétariat médical, soit les :

• Centres hospitaliers	43,7 %
• Cabinets privés de médecins, de chirurgiennes et chirurgiens et de dentistes	39 %
• Cabinets d'autres praticiennes et praticiens du domaine de la santé	3,4 %
• Services de soins de santé hors institutions	2,6 %

Les régions administratives du Québec qui réunissent le plus grand nombre de ces emplois sont : Montréal, Montérégie, Mauricie—Bois-Francs, Québec et Laval—Laurentides— Lanaudière.

L'échantillon a été établi à partir des banques de données suivantes :

- les annuaires Pages jaunes de Télé-Québec, juillet 1995 - juillet 1996
(Les annuaires ont été sélectionnés en fonction des municipalités incluses dans les régions mentionnées ci-dessus).
- les répertoires des établissements de santé des Régions régionales de la santé et des services sociaux
(Les répertoires ont été demandés aux organismes en fonction des régions mentionnées ci-dessus).

Ces sources ne font état d'aucune discrimination quant à la taille des établissements; il en est de même de notre échantillon. Une liste de 200 organismes et entreprises a été constituée de façon aléatoire, cependant, le nombre des établissements inscrits est proportionnel à la population active des régions retenues.

M^{me} Suzanne Riberdy, de la Commission scolaire des Draveurs, a communiqué avec 60 établissements de cette liste, afin de leur demander de participer à cette enquête. Au total, 45 représentantes et représentants de ces entreprises ont répondu à notre demande. Ces personnes ont accepté :

- de remplir le questionnaire s'adressant aux entreprises employeuses, ou;
- de transmettre, selon le cas, un ou des questionnaires s'adressant au personnel en secrétariat médical.

Ces établissements sont répartis dans les régions administratives suivantes :

RÉGIONS ADMINISTRATIVES	NOMBRE D'ÉTABLISSEMENTS
Laval—Laurentides— Lanaudière	7
Mauricie—Bois-Francs	3
Montréal	6
Montréal	17
Québec	12

Nous avons reçu 85 questionnaires. Toutefois, ceux en provenance des bureaux de chiropraticiennes et chiropraticiens et des optométristes n'ont pas été retenus car les fonctions de travail mentionnées, soit celles d'assistante chiropratique et d'assistante optométrique, ne correspondaient pas au poste de secrétaire médicale.

Au total, nous avons traité 74 questionnaires, dont 30 remplis par les entreprises et 44 par les secrétaires médicales. Ces personnes sont à l'emploi d'un établissement de l'un des secteurs suivants du groupe 86 *Services de santé et services sociaux* :

SECTEURS D'ACTIVITÉS	N ^{BRE} DE PERSONNES	
	ENTREPRISES EMPLOYEUSES	SECRÉTAIRES MÉDICALES
Centres hospitaliers	17	29
Cabinets privés de médecins, de chirurgiennes et chirurgiens et de dentistes	9	10
Services de soins de santé hors institutions	4	5

Les réponses aux questionnaires, dont l'un s'adressait aux secrétaires médicales et secrétaires médicaux et l'autre aux entreprises, nous ont permis :

- d'obtenir une description actualisée de la fonction de travail;
- de connaître les compétences attendues par les entreprises employeuses;
- de vérifier si l'offre de formation actuelle répond à l'évolution de la fonction à l'étude;
- d'évaluer les perspectives professionnelles dans ce domaine.

Les appendices suivants présentent les questionnaires à administration directe.

Appendice 2 - Questionnaire s'adressant aux personnes occupant un poste en secrétariat médical

PARTIE 1 - Renseignements généraux

Nom de la personne répondant au questionnaire _____

Âge _____

Nombre d'années où vous occupez un poste en secrétariat médical _____

Titre de votre poste _____

Nom de l'entreprise _____ Nombre d'employées et d'employés _____

Secteur d'activité de l'entreprise _____

PARTIE 2 - Fonction de travail

1. Veuillez cocher les tâches effectuées dans le cadre de votre travail

- _____ produire des documents (saisir du texte, faire la mise en pages, mettre à jour les bases de données)
- _____ effectuer des tâches relatives à l'organisation du bureau (tenir à jour l'agenda, faire le suivi des dossiers, vérifier et commander le matériel nécessaire)
- _____ faire la correspondance (traiter le courrier, composer des lettres et notes de service, faire des envois)
- _____ recevoir et transmettre les messages destinés aux médecins et aux patientes et patients
- _____ répondre à la clientèle (contact direct, par téléphone) et interroger les patientes et patients afin de remplir les formulaires, les documents, etc.
- _____ établir et tenir un système de classement
- _____ effectuer des tâches reliées à la comptabilité (suivi budgétaire, compte de dépenses, facturation)
- _____ organiser des événements (colloques, congrès etc.)

_____ surveiller d'autres employées et employés de bureau; si oui, lesquels _____

Veillez nous mentionner, s'il y a lieu, les autres tâches reliées à votre emploi.

2. Qu'est-ce qui distingue votre travail, en ce qui a trait aux tâches à accomplir, du poste de secrétaire «généraliste»?

3. Selon vous, est-ce qu'un poste en secrétariat médical peut être occupé par des personnes diplômées en secrétariat sans formation spécialisée en secrétariat médical?

Oui _____ Non _____

4. Quelles sont les qualifications essentielles (connaissances, capacités techniques, qualités personnelles, expérience, etc.) pour exercer votre travail?

5. Quels logiciels utilisez-vous dans l'exercice de vos fonctions et dans quel environnement?

6. Veuillez cocher les conditions d'emploi qui s'appliquent à votre travail?

_____ poste à temps plein (nombre d'heures / semaine _____)
_____ poste à temps partiel (nombre d'heures / semaine _____)
_____ emploi permanent
_____ emploi temporaire
_____ emploi syndiqué
_____ emploi non syndiqué

_____ travail de soir
_____ stress lié aux contraintes de temps
Autres, veuillez spécifier _____

7. Quel est votre salaire annuel?

_____ moins de 25 000 \$
_____ de 25 000 \$ à 29 999 \$
_____ de 30 000 \$ à 34 999 \$
_____ plus de 35 000 \$

8. Quels sont les principaux facteurs qui ont des conséquences sur l'évolution des tâches en secrétariat médical?

9a. Selon vous, quelle est la tendance du marché de l'emploi pour les postes en secrétariat médical?

_____ en régression _____ stable _____ en augmentation

9b. Quels sont les éléments qui favorisent cette tendance? _____

PARTIE 3 - Formation

10. Veuillez nous mentionner la ou les formations que vous avez suivies en vue d'occuper un poste en secrétariat médical. _____

Titre du ou des diplômes obtenus et l'année d'obtention _____

11. Si vous avez obtenu une attestation de spécialisation professionnelle en secrétariat médical, le stage en milieu de travail a-t-il été suffisant pour mettre en pratique la formation reçue?

Oui _____ Non _____

Si non, quelle devrait être la formule ou la durée du stage pour répondre aux exigences de la profession?

12. Afin d'occuper un poste en secrétariat médical, avez-vous eu à suivre une formation complémentaire pour répondre à des exigences particulières?

Oui _____ Non _____

Si oui, veuillez la ou les mentionner _____

et veuillez cocher le(s) établissement(s) où vous avez suivi ces cours.

- _____ école secondaire ou centre de formation professionnelle
- _____ collège
- _____ université
- _____ organisme privé
- _____ votre entreprise
- _____ autre, précisez _____

13. Depuis que vous exercez la fonction de secrétaire médicale, avez-vous déjà ressenti un besoin de parfaire vos connaissances?

Oui _____ Non _____

Si oui, dans quels domaines? _____

14. Selon vous, est-il pertinent de maintenir à l'enseignement secondaire un programme de spécialisation en secrétariat médical de 450 heures?

Oui _____ Non _____ Je ne connais pas cette formation _____

Veillez préciser votre opinion _____

Si vous avez répondu «Qui» à la question 14, veuillez répondre à la question suivante, sinon passez à la question 16.

15. Veuillez nous mentionner vos suggestions relatives aux aspects de formation à privilégier en secrétariat médical (contenu, processus, langage, stage, etc.)?

16. Quelle serait, selon vous, la formation idéale pour une personne qui désire accéder à un poste de secrétaire médicale / secrétaire médical?

_____ «coaching» en entreprise par du personnel expérimenté
_____ séminaires offerts par l'entreprise
_____ cours spécialisés offerts dans les établissements de formation
_____ cours complémentaires inclus au programme d'études en secrétariat
_____ autre, spécifiez _____

Appendice 3 - Questionnaire s'adressant aux entreprises employeuses

PARTIE 1 - Renseignements généraux

Nom de la personne répondant au questionnaire _____

Nom de l'entreprise _____ Nombre d'employées et d'employés _____

Secteur d'activité de l'entreprise _____

Depuis combien d'années votre entreprise procède-t-elle à l'embauche de secrétaires médicales et de secrétaires médicaux? _____

Combien de postes de secrétaire médicale / secrétaire médical avez-vous actuellement dans votre entreprise? _____

PARTIE 2 - Fonction de travail

1. Veuillez décrire les tâches attribuées au poste de secrétaire médicale / secrétaire médical? (ou annexer une copie de la description du poste) _____

2. Quelles sont les exigences de qualifications à l'embauche d'une secrétaire médicale ou d'un secrétaire médical? _____

3a. En général, quelle est la tendance du marché de l'emploi pour le poste de secrétaire médicale / secrétaire médical?

_____ en régression _____ stable _____ en augmentation

3b. Quels sont les facteurs qui favorisent cette tendance? _____

4a. Dans votre entreprise, le nombre de postes de secrétaire médicale / secrétaire médical est-il?

_____ en régression _____ stable _____ en augmentation

4b. Quels sont les éléments qui soutiennent cette prévision?

5. Quelles sont les qualifications essentielles (connaissances, capacités techniques, qualités personnelles, expérience, etc.) pour exercer le poste de secrétaire médicale / secrétaire médical?

6. Selon vous, les personnes qui débutent dans l'exercice de la fonction de secrétaire médicale / secrétaire médical sont-elles?

- _____ bien qualifiées
_____ moyennement qualifiées
_____ peu qualifiées
_____ autre, spécifiez _____

7. Avez-vous déjà connu des difficultés de recrutement pour ce poste?

Oui _____ Non _____

Si oui, depuis combien de temps et quelles sont les causes de ces difficultés de recrutement?

8. Quels sont les principaux facteurs qui ont des conséquences sur l'évolution des tâches en secrétariat médical?

PARTIE 3 - Formation

9. Quelle formation initiale exigez-vous d'une personne qui occupe le poste de secrétaire médicale / secrétaire médical?

10. Chez la ou les personnes qui exercent la fonction de secrétaire médicale / secrétaire médical, avez-vous déjà déterminé des besoins additionnels de formation?

Oui _____ Non _____

Si oui, veuillez indiquer lesquels _____

11. Veuillez noter par ordre de préférence, de 1 à 5 (1 = votre premier choix), les énoncés à venir.

Si vous aviez à combler un poste de secrétaire médicale / secrétaire médical, est-ce que vous favoriserez une personne qui a :

- _____ un poste de secrétaire généraliste à l'intérieur de votre entreprise
- _____ des années d'expérience en secrétariat
- _____ des années d'expérience en secrétariat médical
- _____ une formation spécialisée en secrétariat médical
- _____ une formation en secrétariat

12. Selon vous, est-il pertinent de maintenir à l'enseignement secondaire un programme de spécialisation en secrétariat médical de 450 heures?

Oui _____ Non _____ Je ne connais pas cette formation _____

Veuillez préciser votre opinion _____

Si vous avez répondu «Oui» à la question 12, veuillez répondre aux questions 13 et 14, sinon, passez à la question 15.

13. Seriez-vous potentiellement intéressé à recevoir une ou un stagiaire en secrétariat médical?

Oui _____ Non _____

Si oui, quelle devrait être la formule ou la durée du stage? _____

14. Veuillez nous mentionner vos suggestions relatives aux aspects de formation à privilégier en secrétariat médical (contenu, processus, langage, stage, etc.)?

15. Quelle serait, selon vous, la formation idéale pour une personne qui désire accéder à un poste de secrétaire médicale / secrétaire médical?

- _____ «coaching» en entreprise par du personnel expérimenté
- _____ séminaires offerts par l'entreprise
- _____ cours spécialisés offerts dans les établissements de formation
- _____ cours complémentaires inclus au programme d'études en secrétariat
- _____ autre, spécifiez _____

