

## 5. Gestion du personnel

Même un cabinet individuel ne peut se passer d'un(e) assistant(e) médical(e). En plus de respecter les dispositions légales, il est primordial de créer une bonne ambiance de travail. Celui qui se préoccupe de l'encouragement de la relève peut suivre la formation de praticien formateur.

### › Assistants médicaux

Même un cabinet individuel n'est généralement pas un one-man-show. Sans assistant(e) médical(e) (AM), rien ne fonctionne.

L'apprentissage d'assistant(e) médical(e) dure trois ans. Son intensité ne doit pas être sous-estimée. Les assistants médicaux réalisent les activités suivantes de manière autonome ou sous la surveillance du médecin: planification des consultations, gestion des rendez-vous, aide aux consultations avec assistance ou, parfois, en régie propre. Par exemple, petits soins tels que lavage auriculaire, soins des plaies ou instructions, radiographie et examens de laboratoire etc.

Les conflits tels qu'ils peuvent survenir à l'hôpital entre le personnel soignant et le personnel médical sont rares dans les cabinets. Le plus souvent, les assistants médicaux s'investissent sans limite pour le patient et le cabinet, en étroite collaboration avec «leur» médecin. Si vous souhaitez motiver vos assistants médicaux, laissez-les également travailler au contact du patient!

En plus des assistants médicaux, d'autres professions travaillent également dans les cabinets, en fonction de leur structure et de leur taille. Secrétaire médical(e), coordinateur/trice en médecine ambulatoire, personnel de nettoyage – tous ont en commun d'avoir besoin d'un rapport de travail réglementé par un contrat.

#### Contrat de travail

En principe, la forme écrite, par exemple sur la base d'un modèle de l'association est importante. Les sociétés cantonales de médecine publient des recommandations salariales régionales et la FMH met à disposition des modèles de contrat pour les assistants médicaux. La FMH a élaboré un formulaire de contrat avec des recommandations cantonales correspondantes conjointement avec les associations professionnel-

les des assistants médicaux. Vous pouvez vous procurer ces modèles auprès des associations FMH ([www.fmh.ch](http://www.fmh.ch)) et SVA ([www.sva.ch](http://www.sva.ch)).

Un(e) assistant(e) médical(e) gagne en absolu minimum 4000 francs par mois. A la fin de l'année, un 13<sup>ème</sup> mois doit également lui être versé. Le montant d'une allocation d'ancienneté doit être discuté lors de l'entretien de qualification annuel. Les éventuelles fonctions supplémentaires doivent en particulier également être prises en compte pour définir le salaire (p. ex. formation d'apprentis). Les salaires des apprentis s'alignent également sur les recommandations cantonales.

#### Droits au repos

En plus des vacances obligatoires, les employeurs doivent par ailleurs accorder des congés à leurs collaborateurs aux jours fériés légaux. D'après la jurisprudence, les employés en poste fixe doivent également être rémunérés les jours fériés, à la différence des employés à l'heure. En cas de mariage, décès, déménagement, visite chez le dentiste etc., les employés doivent également obtenir du temps libre. La durée n'est pas légalement prescrite. La loi renvoie à l'usage. Si l'octroi n'est pas réglementé dans le contrat ou dans une convention collective de travail, les droits au repos usuels s'appliquent:

- Mariage de l'employé(e): 1 à 3 jours ouvrés
- Mariage de parents et connaissances proches: ½ à 1 jour ouvré
- Naissance d'un enfant (pères): 1 jour ouvré (n'hésitez pas à être plus généreux)
- Décès du partenaire, de l'enfant, des parents, des beaux-parents et des grands-parents, des frères et sœurs: 1 à 3 jours ouvrés
- Décès de parents et connaissances proches: durée réelle de l'enterrement, max. 1 jour ouvré
- Traitement médical: temps nécessaire
- Déménagement: 1 jour ouvré

## Maternité

Comme vous allez travailler avec des jeunes femmes, les termes suivants devraient vous être familiers: indemnité de maternité et ordonnance sur la protection de la maternité.

Les femmes employées et les femmes indépendantes ont droit à une indemnité de maternité. Pour y prétendre pendant la grossesse, les femmes doivent avoir exercé une activité lucrative pendant au moins cinq mois. Le droit à une indemnité de maternité commence le jour de l'accouchement et se termine au bout de 98 jours (14 semaines). Il prend fin de manière anticipée à la reprise de l'activité lucrative, quel que soit le taux d'occupation! L'indemnité représente 80% du revenu moyen qui a été obtenu avant la naissance, cependant au maximum 172 francs par jour.

L'ordonnance sur la protection de la maternité doit être distinguée de l'indemnité de maternité. Cette ordonnance régit les critères d'évaluation des travaux dangereux et pénibles (évaluation du risque) et décrit les substances, les micro-organismes et les travaux présentant un potentiel de risque élevé pour la mère et l'enfant. Cette ordonnance complète, avec des fiches d'instruction et des notices, peut être obtenue auprès de la FMH, sur son site internet.

## › Fin des rapports de travail

Les résiliations à l'initiative des employés ou des employeurs sont inévitables dans la vie professionnelle. Un contrat de travail peut en principe être résilié à tout moment et sans motif valable par les deux parties. Une fois la période d'essai écoulée, les délais de résiliation suivants s'appliquent conformément au code des obligations (CO): un mois, la première année de service, deux mois de la deuxième à la neuvième année de service, trois mois à partir de la dixième année de service. Néanmoins, ces délais de résiliation peuvent être modifiés dans un contrat de travail. La résiliation ne prend effet que lorsque le destinataire l'a reçue.

Des employés ne peuvent être licenciés dans certains cas. Par exemple, pendant une grossesse et jusqu'à 16 semaines après la naissance. De même, un colla-

borateur ne peut être licencié en cas d'incapacité totale ou partielle de travail après un accident sans faute ou une maladie, ni pendant le service militaire ou de protection civile obligatoire.

Les employeurs n'ont le droit de résilier immédiatement un rapport de travail que dans des cas exceptionnels graves, par exemple en cas de fraude, de refus de travailler ou de concurrence de l'employeur. En pratique, les résiliations immédiates ne sont que très difficilement réalisables car le motif de résiliation est souvent une affaire d'interprétation. Lorsqu'il s'agit d'une suspension, souvent choisie dans ces cas, la prestation de travail cesse certes immédiatement, mais vous devez continuer à verser le salaire jusqu'à la fin du délai de résiliation.

## › Assistanat au cabinet médical

Les médecins-assistantes et -assistants qui ambitionnent de devenir spécialistes en médecine interne générale ou pédiatrie peuvent accomplir une partie de leur formation postgraduée dans des cabinets de médecine générale. Cela permet en particulier aux futurs médecins de premier recours de se faire une image sans fard du quotidien du cabinet. Un stage en cabinet de médecine générale permet aux médecins-assistants d'approfondir leur aperçu de la médecine de premier recours en étant accompagnés. Leurs praticiens formateurs profitent de nouvelles idées et suggestions et d'une décharge ponctuelle.

Dans le programme de formation postgraduée en pédiatrie tout au moins, il est prescrit qu'un médecin-assistant en cabinet ait au préalable achevé une formation postgraduée hospitalière de deux ans dans cette spécialité. Un bon bagage de compétences médicales simplifie le quotidien au sein du cabinet. Mais, en même temps, il est également judicieux de réaliser un stage suffisamment tôt au cours de la formation postgraduée. Ceci pour vérifier si l'objectif de la médecine de premier recours correspond vraiment à ses attentes. Si ce n'est pas le cas, les postes de formation postgraduée suivants peuvent être modifiés.

En règle générale, les médecins-assistants dans un cabinet gagnent 20% de moins qu'à l'hôpital.

Cependant, le temps de travail dans le cabinet est le plus souvent limité à un peu plus de 40 heures. Pour les praticiens formateurs, un salaire de médecin supplémentaire représente une grosse dépense. Les programmes de promotion de l'assistantat au cabinet médical garantissent (en partie) le salaire et assurent un soutien administratif. Les praticiens formateurs peuvent, dans certaines conditions, se voir rembourser au moins partiellement le salaire par des programmes de promotion de la médecine de premier recours.

### **Cours pour praticiens formateurs**

Le praticien doit être inscrit en tant que praticien formateur auprès de l'ISFM (Institut suisse pour la formation médicale postgraduée et continue) pour que la formation postgraduée soit reconnue. Pour être soi-même reconnu en tant que médecin formateur, il faut suivre un cours. Le cours en lui-même est rapide et intéressant. Les postes de formation postgraduée dans un cabinet sont le plus souvent rattachés à des programmes de promotion de la médecine de premier recours, que ce soit au niveau cantonal ou via la Fondation pour la promotion de la formation en médecine de famille. Son site web ([www.whm-fmf.ch](http://www.whm-fmf.ch)) donne des renseignements détaillés sur les interlocuteurs et les conditions. Les sociétés cantonales de médecine servent le plus souvent de bureau d'information et de coordinateur des assistantats au cabinet. De plus, les responsables de clinique sont informés des projets de collaboration entre l'hôpital et le cabinet.

Celui qui remplit les conditions précitées et recherche un assistant de cabinet, peut notamment mettre une annonce sur la page d'accueil des Jeunes médecins de premier recours Suisses (<https://www.jhas.ch/fr/page-daccueil>) et devrait se faire enregistrer sur la liste des cabinets de formation postgraduée des sociétés cantonales de médecine.

Un praticien formateur doit être conscient du fait que l'assistantat au cabinet médical et le remplacement au cabinet médical sont deux choses différentes. Un médecin-assistant stagiaire doit être accompagné dans la médecine de premier recours mais peut également, selon sa progression pendant le stage, mener sa propre consultation à la journée.

### **Trésor de l'expérience**

Depuis la question des assurances nécessaires jusqu'à la question de l'hébergement pendant le stage, de multiples aspects ont déjà été réglés grâce à de nombreuses années d'expérience. Contactez la Fondation pour la promotion de la formation postgraduée en médecine de premier recours ([www.whm-fmf.ch](http://www.whm-fmf.ch)) pour les instructions, les cahiers des charges, les contacts et la communication de contacts pour les aides financières. De même, votre société cantonale de médecine peut vous apporter son aide.

## Sources

- AM – Plateforme d'information  
[mpa-schweiz.fmh.ch/fr](http://mpa-schweiz.fmh.ch/fr)

FMH

Centre de compétences des AM

Elfenstrasse 18

Case postale

3000 Berne 16

Téléphone 031 359 11 11

[mpa@fmh.ch](mailto:mpa@fmh.ch)

La FMH a créé un modèle de contrat de travail conjointement avec les associations d'assistants médicaux lequel garantit des conditions d'engagement équitables et sociales. De plus, elle met à disposition des documents utiles concernant le salaire et la protection de la maternité:

[www.fmh.ch/fr](http://www.fmh.ch/fr) › Thèmes › MPA

- Association suisse des assistants médicaux (SVA)  
Case postale 6432  
3001 Berne  
Téléphone 031 380 54 54  
[sekretariat@sva.ch](mailto:sekretariat@sva.ch)

L'association vise la promotion professionnelle et sociale des assistantes médicales, des coordinatrices en médecine ambulatoire et des secrétaires médicales. Elle défend en particulier leurs intérêts auprès de la Fédération des médecins suisses:

[www.sva.ch](http://www.sva.ch) › Dienstleistungen

- Fondation WHM FMF pour la promotion de la formation en médecine de famille  
Weissenbühlweg 8  
3007 Berne  
Téléphone 031 371 84 04  
[info@whm-fmf.ch](mailto:info@whm-fmf.ch)  
[www.whm-fmf.ch/fr](http://www.whm-fmf.ch/fr) › Fondation FMF – Assistanat au cabinet médical

L'ISFM constitue l'instance centrale pour la formation postgraduée et continue des médecins et de tous les partenaires du système de santé suisse. Les bases de son activité figurent dans la loi fédérale sur les professions médicales (LPMéd).

[www.sivf-register.ch](http://www.sivf-register.ch)

- Jeunes médecins de premier recours Suisses  
c/o Polsan AG  
Effingerstrasse 2  
3011 Berne  
Téléphone 031 508 36 13  
[info@jhas.ch](mailto:info@jhas.ch)

Les Jeunes médecins de premier recours Suisses sont une organisation constituée de futurs et jeunes médecins de premier recours qui s'engage en faveur des préoccupations et de la mise en réseau des médecins en formation initiale et postgraduée de médecine de premier recours et des jeunes médecins de famille en cabinet.

[www.jhas.ch](http://www.jhas.ch)

## «Les offres d'emploi sont une carte de visite pour l'employeur»

*mediservice vsao-asmac:  
Comment est né le portail spécifique  
praxisstellen.ch?*

**Janine Elmer:** En tant que collaborateur du service extérieur dans l'industrie pharmaceutique, on a souvent demandé à mon époux dans les cabinets s'il ne pouvait pas les mettre en contact avec un(e) assistant(e) médical(e). Celles et ceux qu'il connaissait travaillaient déjà dans un autre cabinet et il ne pouvait pas simplement enlever un(e) assistant(e) médical(e) au Docteur Meier pour la/le mettre en contact avec le Docteur Müller. C'est ainsi qu'est né le portail d'emploi praxisstellen.ch au printemps 2001. Dès lors nous n'avons eu de cesse d'améliorer l'utilisation et les prestations avec beaucoup de passion et grâce aux retours de notre clientèle.

*Qu'en est-il aujourd'hui?*

Bien que nous utilisions la technique la plus moderne, le contact personnel avec nos clients est pour nous primordial. Une annonce peut être publiée en quelques clics via le formulaire en ligne, autrement la publication d'une offre peut également se faire comme avant, par e-mail. Praxisstellen.ch s'adresse surtout au personnel médical des cabinets: assistants médicaux, secrétaires médicaux et hospitaliers, assistants en soins et santé communautaire, infirmiers. On recherche parfois également des techniciens en radiologie, des secrétaires d'accueil ou des opticiens. Tous nos services sont gratuits pour les personnes à la recherche d'un emploi, non seulement la consultation des annonces, mais également l'outil pour créer et gérer leur dossier en ligne ou l'abonnement aux offres d'emploi que nous envoyons quotidiennement à nos abonnés. Notre argent provient des annonceurs.

*Quelles sont les prestations  
pour les personnes à la recherche  
d'un emploi?*

D'abord, l'abonnement aux offres d'emploi qui informe tous les jours des nouvelles offres d'emploi. Près de 6'000 abonnés y sont inscrits. Ensuite, les personnes à la recherche d'un emploi peuvent également configurer un profil de candidat avec une photo de candidature, des fichiers tels que des certificats et des diplômes scannés, ils peuvent enregistrer un texte standard accompagnant l'e-mail de candidature. Une fois le dossier de candidat créé, les candidats peuvent ensuite simplement déposer leur candidature en quelques clics. Bien entendu, les personnes à la recherche d'un emploi peuvent toujours nous contacter à propos du processus de candidature, nous les aiderons volontiers.

*Et quels sont les avantages  
pour les annonceurs?*

Les annonceurs peuvent simplement déposer leur annonce via le masque d'insertion, ils n'ont même pas besoin de se connecter. Je vérifie l'annonce, si nécessaire sa mise en page est modifiée et ce n'est que lorsque tout est parfait, qu'elle est mise en ligne. Une fois que l'annonce est activée, les annonceurs ont accès à un outil que nous avons développé et qui réduit l'effort administratif à un minimum. Notre outil est totalement adapté aux besoins du cabinet et est utilisable de manière absolument intuitive. Le médecin peut traiter les candidatures en envoyant par exemple des lettres d'acceptation, de refus ou des demandes de patience grâce aux textes standard que nous mettons à disposition. Naturellement, les annonceurs peuvent également écrire des textes personnalisés. Enfin, un aperçu montre qui reçoit quelle réponse et les candidatures peuvent de plus être notées en interne. En outre, les annonceurs reçoivent une brochure de travail au format papier avec une liste de contrôle pour tout le processus d'engagement. En option, les employeurs peuvent faire rédiger des textes et désormais même des certificats de travail.

*Que coûte cette prestation?*

Une annonce coûte 245 francs. En contrepartie, l'annonce reste en ligne six semaines et tous les outils de gestion des candidatures sont inclus, les modifications de l'annonce sont possibles gratuitement pendant cette période. En outre, les annonceurs peuvent également volontiers nous contacter s'ils ont des questions.

*Et comment peut-on se démarquer de la masse des annonces?*

Les dernières annonces sont placées tout en haut de la liste et bénéficient ainsi d'une visibilité maximale. Grâce à une prolongation anticipée, par exemple s'il n'y a pas encore eu de candidature appropriée d'assistant(e) médical(e) au bout de trois ou quatre semaines, l'annonce peut encore être replacée en haut à un tarif de prolongation avantageux (175 francs). Autrement, il y a les sept places VIP au début de la liste des offres d'emploi. Elles coûtent 100 francs par semaine et garantissent que l'annonce figure alors toujours en première place.

*Est-ce que vous placez également des assistants médicaux pour des missions temporaires?*

Pas directement. Nous voulons rester neutres et n'imposer à personne un(e) assistant(e) médical(e) en recommandant quelqu'un, en disant «elle est bien, prends-la» et qu'ensuite cela ne fonctionne pas. Mais nous avons un groupe dans lequel les assistants médicaux s'inscrivent eux-mêmes. Ces assistants médicaux sont informés lorsqu'un cabinet dépose une demande de mission temporaire. Ce n'est que lorsque l'assistant médical s'intéresse à cette mission, que l'employeur reçoit le dossier. Parfois, cela marche très bien et aboutit à un engagement. Ce n'est certes pas la norme mais il est déjà arrivé qu'une demande arrive le vendredi soir et qu'une assistante médicale, qui revenait d'un séjour à l'étranger relativement long, était heureuse d'avoir une solution à court terme et pouvait intervenir le lundi. Parfois, nous pouvons placer quelqu'un de manière très simple et ce, à des tarifs extrêmement avantageux.

*Qu'est-ce qui devrait figurer dans une annonce pour que les assistants médicaux envoient leur candidature?*

C'est la première impression qui compte, cela vaut la peine d'investir suffisamment de temps. La première question, la plus importante, que l'on devrait se poser lorsque l'on rédige le texte d'une annonce, c'est: «Pourquoi quelqu'un va vouloir travailler précisément dans mon cabinet? Qu'est-ce qui serait, selon moi, important de savoir?» Par exemple, les avantages du cabinet, l'accessibilité, éventuellement les tâches et les responsabilités spéciales, la taille de l'équipe, les possibilités de perfectionnement et les horaires de travail. Et la réputation qui devance le cabinet, c'est-à-dire l'image de l'employeur, ne doit pas être sous-estimée, les employés discutent entre eux.

*L'annonce ne peut donc pas être faite en deux lignes?*

Tout à fait. Si je dois envoyer ma candidature, je voudrais bien savoir où je vais exactement travailler et ce qui m'attend. L'annonce proprement dite devrait se distinguer des autres annonces. L'annonce standard ne sera pas lue. Peut-être que je souhaiterais également lire quelque chose de personnel dans l'annonce pour retenir que: oui, voilà un médecin qui valorise le personnel.

*Quelles sont les annonces auxquelles on prête plutôt moins attention?*

«Je recherche des assistants médicaux appliqués, intelligents, autonomes, jeunes, motivés.» Ne pas placer la barre trop haut, sinon, on ratera peut-être une chance de trouver justement celui/celle qui correspond. Le principe qui consiste à exiger le plus possible pour ensuite recevoir «suffisamment» ne fonctionne plus dans les annonces d'offres d'emploi et peut même parfois dissuader. L'annonce ne doit cependant pas être trop axée sur les vacances et le salaire: une quantité incroyable de congés et un salaire gigantesque ne sont pas les seuls critères. Des tâches utiles, la reconnaissance de l'effort, la liberté de décision et la possibilité de participer sont considérés comme nettement plus importants. Les employés apprécient par exemple beaucoup d'être impliqués dans la mise en place d'un nouveau cabinet.

*Supposons que l'annonce est réussie et qu'un(e) assistant(e) médical(e) veut déposer sa candidature. Que doit comprendre une candidature écrite?*

Une lettre de motivation sans fautes, un curriculum

vitæ précis avec photo, les deux derniers certificats pertinents et les principaux diplômes. Pas de montagne de papier, ni d'archives des trente dernières années, le dossier doit être concis et correct.

*Dans quelle direction va évoluer le portail praxisstellen.ch?*

*Qu'en est-il des réseaux sociaux?*

Nous voulons d'abord rester le portail d'emploi du personnel médical en cabinet et continuer à consolider notre position sur le marché. Nous n'avons pas directement de projets d'expansion, nous sommes concentrés sur les cabinets médicaux, les hôpitaux et les cliniques. Nous sommes présents sur Facebook mais nous continuons à miser comme avant sur l'annonce classique. XING concerne plutôt peu les assistantes médicales. Je voudrais également continuer à accompagner personnellement nos clients, je trouve cela très important.

*Avez-vous des conseils pour les jeunes annonceurs qui déposent leur première offre, les jeunes médecins qui démarrent dans un cabinet?*

Oui, mentionnez dans l'annonce qu'il s'agit d'un nouveau démarrage. De nombreux assistants médicaux recherchent des défis et souhaitent avoir la possibilité de contribuer à organiser un cabinet. Assumez votre responsabilité en tant qu'employeur et formez des apprentis, avec un peu de chance, ces assistants médicaux vous resteront fidèles même après la fin de leur apprentissage. Réfléchissez toujours à votre fonction de «chef», essayez de favoriser un esprit d'équipe dans votre cabinet. Valorisez votre personnel et intégrez-le dans les décisions dans la mesure du possible. Et si vos chemins devaient cependant se séparer: prenez le temps de mener un entretien de départ ouvert avec le collaborateur qui part, demandez-lui les réels motifs de sa démission car vous obtiendrez ainsi peut-être également des remarques précieuses pour votre cabinet. J'insiste sur la bonne entente lors de la cessation d'un rapport de travail et sur l'élaboration soignée d'un certificat de travail personnel parce que cette opportunité devrait servir à faire de votre ancienne collaboratrice une ambassadrice positive de votre cabinet. Ne sous-estimez pas l'importance de la manière dont les anciens collaborateurs parlent de leur cabinet et de vous en tant qu'employeur.

## › Janine Elmer

**Entreprise:** praxisstellen.ch GmbH

**Contact:** Churerstrasse 87, CH-8808 Pfäffikon

**E-mail:** janine.elmer@praxisstellen.ch

**Site web:** www.praxisstellen.ch

