

# ÉTUDES et RÉSULTATS

octobre 2022  
n° 1245

## Un médecin généraliste sur six assure lui-même son secrétariat en 2022

Cinq médecins généralistes libéraux sur six déclarent disposer d'un secrétariat médical, selon le Panel d'observation des pratiques et des conditions d'exercice en médecine générale réalisé entre janvier et avril 2022. Le recours à un secrétariat – présence physique, plateforme téléphonique ou outil de prise de rendez-vous en ligne – dépend de l'organisation du cabinet : les médecins en groupe sont plus nombreux à en disposer.

L'usage des outils de prise de rendez-vous en ligne est de plus en plus fréquent : plus d'un généraliste sur trois en utilise en 2022, contre moins d'un sur quatre en 2019. Le recours à ces solutions logicielles est plus courant parmi les médecins plus jeunes. Dans la plupart des cas, elles sont associées à un secrétariat physique ou téléphonique.

Parmi les médecins assurant eux-mêmes leur secrétariat en 2019, près d'un sur trois dispose d'une autre solution en 2022. Ils privilégient alors plus souvent un outil de prise de rendez-vous en ligne.

**Maxime Bergeat, Noémie Vergier** (DREES), **Pierre Verger** (ORS Provence-Alpes-Côte d'Azur), **en collaboration avec Romain Lutaud** (département universitaire de médecine générale, Aix-Marseille Université), **Élisabeth Fery-Lemonnier, Benoît Ourliac** (DREES), **Bruno Ventelou** (AMSE), **Marie-Christine Bournot** (ORS Pays de la Loire), **Thomas Hérault** (URML Pays de la Loire), **Florence Zemour** (URPS-ML Provence-Alpes-Côte d'Azur)

> **Les auteur.e.s remercient** l'ensemble des médecins généralistes libéraux qui ont accepté de répondre à l'enquête.

Les participants au quatrième Panel d'observation des pratiques et des conditions d'exercice en médecine générale ont été interrogés entre janvier et avril 2022 sur l'organisation de l'activité dans leur cabinet, notamment à propos du recours à un secrétariat médical (*encadré 1*). Ces médecins ont également renseigné ces informations début 2019, permettant de documenter les évolutions de ce recours chez les médecins généralistes.

Début 2022, la grande majorité des médecins généralistes libéraux (84 %) ayant au moins quatre ans d'ancienneté<sup>1</sup> déclarent disposer d'un secrétariat médical. Seul un médecin généraliste sur six effectue lui-même les tâches de secrétariat ; ils étaient 23 % en 2019 et 44 % en 2011 (Jakoubovitch, *et al.*, 2012). Ainsi, le recours à un secrétariat

pour déléguer tout ou partie des tâches a beaucoup progressé depuis 2011, ce qui pourrait permettre aux médecins de libérer du temps médical.

### Parmi les généralistes exerçant en groupe, neuf sur dix disposent d'un secrétariat

Les médecins plus jeunes sont plus nombreux à avoir un secrétariat : en 2022, 95 % des praticiens de moins de 50 ans indiquent en avoir un, contre 87 % des 50-59 ans et 73 % des 60 ans ou plus. Les femmes mentionnent plus souvent en disposer (92 %, contre 78 % pour leurs confrères). Par ailleurs, le recours à un secrétariat dépend des modalités d'exercice des médecins : ceux qui exercent en groupe (*encadré 2*) sont plus nombreux à en avoir un (92 %) que ceux qui exercent

1. L'enquête menée en 2022 comprend les professionnels actifs au 1<sup>er</sup> janvier 2018 et toujours en activité début 2022. Les médecins installés depuis moins de quatre ans n'appartiennent donc pas au champ de l'enquête par construction (le panel a été constitué en 2018 sans réalimentation depuis : ainsi, le champ de l'enquête, correspondant à 45 000 médecins généralistes en 2018, a été réduit de 15 % entre 2018 et 2022 suite aux cessations d'activité).

Retrouvez toutes nos données sur [data.drees](https://data.drees.fr)

- seuls (64 %). Ces différences sont confirmées par une analyse toutes choses égales par ailleurs (*tableau complémentaire A*)<sup>2</sup>. Le recours à un secrétariat est également différent selon le territoire d'exercice : 94 % des médecins des Pays de la Loire déclarent en avoir un, quand ils sont 73 % en Provence-Alpes-Côte d'Azur et 84 % dans le reste de la France<sup>3</sup>. Ces différences étaient déjà observées en 2007 (Aulagnier, *et al.*, 2007).

## Les médecins en groupe ont plus souvent un secrétariat physique

Pour assurer leur secrétariat, les médecins peuvent faire appel à une secrétaire médicale sur place, utiliser les services d'une plateforme téléphonique à distance et/ou recourir à un outil de prise de rendez-vous en ligne. Entre 2019 et 2022, le nombre de praticiens ayant un secrétariat physique est resté stable, mais de plus en plus de médecins recourent à une plateforme téléphonique ou à un outil de prise de rendez-vous en ligne – par exemple, Doctolib, KelDoc, Maia... – [*graphique 1*].

La moitié des médecins (51 %) disposent d'un secrétariat physique à leur cabinet en 2022. Ceux qui exercent en groupe sont plus nombreux à en avoir un (62 % pour les praticiens en groupe monoprofessionnel, 65 % pour ceux en groupe pluriprofessionnel, contre 24 % des médecins qui exercent seuls<sup>4</sup>). Ces chiffres peuvent probablement s'expliquer par les économies d'échelle réalisées du fait de l'exercice regroupé, qui permet de partager à plusieurs les frais pour employer une personne affectée aux tâches de gestion et d'accueil. La présence d'un secrétariat physique au cabinet du médecin est également liée au volume d'activité usuel de celui-ci<sup>5</sup> : 56 % des praticiens avec un volume d'activité élevé indiquent avoir un secrétariat physique, contre 54 % pour ceux avec un volume d'activité modéré et 40 % pour les médecins avec un volume d'activité plus faible.

Le recours à un secrétariat téléphonique externalisé est une pratique plus répandue chez les jeunes médecins : il concerne 51 % des praticiens âgés de moins de 50 ans, contre 36 % des 50-59 ans et 31 % des 60 ans ou plus. Les femmes sont également un peu plus nombreuses à disposer d'un secrétariat téléphonique à distance (45 %, contre 34 % de leurs confrères).

## Plus d'un tiers des médecins proposent une prise de rendez-vous en ligne

L'usage des outils de prise de rendez-vous en ligne augmente chez les médecins généralistes : plus d'un médecin sur trois (36 %) déclare s'en servir début 2022, contre 23 % en 2019. Ces solutions sont plébiscitées par les plus jeunes : 48 % des généralistes de moins de 50 ans indiquent avoir recours à un outil de ce type (contre 38 % des 50-59 ans, et 26 % des 60 ans ou plus). Les médecins qui exercent dans un groupe pluriprofessionnel sont plus nombreux à en employer (47 %, contre 32 % pour les généralistes en groupe monoprofessionnel, et 24 % pour ceux qui exercent seuls).

Depuis le début de la crise sanitaire liée à la Covid-19, la téléconsultation s'est fortement développée en médecine générale (Monziols, *et al.*, 2020). Les médecins qui effectuent des

### Encadré 1 Source

Le quatrième Panel d'observation des pratiques et des conditions d'exercice en médecine générale est une enquête menée en France entière, hors Mayotte, par la Direction de la recherche des études, de l'évaluation et des statistiques (DREES), les Observatoires régionaux de la santé (ORS) et les Unions régionales des professions de santé-médecins libéraux (URPS-ML) des régions Provence-Alpes-Côte d'Azur et Pays de la Loire, auprès de 3 300 médecins généralistes libéraux, installés au 1<sup>er</sup> janvier 2018, ayant au moins 200 patients dont ils sont le médecin traitant et sans mode d'exercice particulier exclusif (comme homéopathe ou acupuncteur).

Cette vague d'enquête a été menée par internet et par téléphone entre le 5 janvier et le 22 avril 2022. Les médecins ayant cessé leur activité entre janvier 2018 et janvier 2022 sont exclus du champ de l'enquête, qui ne comprend ainsi que des médecins exerçant depuis au moins quatre ans et toujours en activité. Les statistiques sur l'organisation antérieure de l'activité du cabinet sont calculées à partir de la vague d'enquête menée par internet et par téléphone d'octobre 2018 à avril 2019, à laquelle 3 100 médecins ont répondu. Les comparaisons entre 2019 et 2022 sont réalisées à partir d'analyses transversales des réponses aux deux vagues d'enquête.

Plus de 1 550 médecins ont répondu à cette vague d'enquête. Les données sont pondérées afin de tenir compte de la non-réponse. L'échantillon des répondants est représentatif de l'ensemble du champ de l'enquête en 2022 selon le sexe, l'âge, le volume d'activité, la région d'exercice (Pays de la Loire, Provence-Alpes-Côte d'Azur ou autre région) et l'exercice ou non dans une zone à faible densité médicale. Les analyses présentées ici sont systématiquement pondérées.

téléconsultations, et particulièrement ceux qui recourent à une plateforme de marché, proposent aussi plus souvent que les autres un service de prise de rendez-vous en ligne : 41 % des médecins déclarant début 2022 avoir déjà réalisé des téléconsultations ont également un outil de prise de rendez-vous en ligne (18 % pour les autres médecins), et ils sont 58 % parmi les médecins qui utilisent une plateforme de marché pour effectuer ces téléconsultations. Cela est probablement dû au fait que les outils de prise de rendez-vous en ligne et ceux permettant de pratiquer des téléconsultations sont fréquemment proposés au sein d'offres intégrées.

## Les outils de prise de rendez-vous en ligne sont rarement utilisés seuls

Les médecins disposant d'un secrétariat recourent en moyenne à 1,6 canal pour assurer le secrétariat, et 43 % de ces médecins utilisent 2 canaux ou plus. Toutes choses égales par ailleurs, les praticiens plus jeunes et ceux exerçant dans un groupe pluriprofessionnel utilisent en moyenne un peu plus de canaux que les autres.

Plus de la moitié de ces médecins (55 %) indiquent disposer d'un secrétariat physique à leur cabinet et/ou téléphonique à distance, et se dispenser d'outil de prise de rendez-vous en ligne (*schéma 2*). Lorsque les médecins recourent à un tel outil, dans la plupart des cas, ils cumulent celui-ci avec un secrétariat « classique », dans le cabinet et/ou téléphonique : parmi ceux qui disposent d'un secrétariat,

2. Les analyses réalisées toutes choses égales par ailleurs tiennent compte simultanément de l'âge l'année de l'enquête, du sexe, du volume d'activité habituel, de la densité médicale, de la modalité et de la région d'exercice (Pays de la Loire, Provence-Alpes-Côte d'Azur ou autre région) du praticien.

3. Les médecins exerçant dans les Pays de la Loire ou en Provence-Alpes-Côte d'Azur sont surreprésentés dans l'échantillon, ce qui permet de donner des résultats valables toutes choses égales par ailleurs pour les médecins de ces deux régions.

4. On distingue les médecins en groupe monoprofessionnel, qui partagent leur cabinet avec d'autres professionnels médicaux, et les médecins en groupe pluriprofessionnel, qui travaillent avec d'autres professionnels de santé comme des professionnels paramédicaux (Bergeat, *et al.*, 2022 ; *encadré 2*)

5. Le volume d'activité (faible, modéré, élevé) est compris comme le nombre de consultations et visites réalisées en 2017 réparti en tranches (inférieur au premier quartile, entre le premier et le troisième quartile et au-dessus du troisième quartile).

37 % combinent une solution en ligne et un secrétariat physique ou téléphonique. Ils ne sont que 5 % à disposer uniquement d'un outil de prise de rendez-vous en ligne.

### Près d'un médecin sur trois qui ne disposait pas d'un secrétariat en 2019 déclare en avoir en 2022

Parmi les médecins généralistes en activité en 2019 et en 2022, près d'un tiers (31 %) de ceux qui assuraient eux-mêmes les tâches de secrétariat en 2019 se sont équipés d'un secrétariat depuis. Ils sont plus nombreux à s'être dotés d'un outil de prise de rendez-vous en ligne (44 %) que d'un secrétariat physique (27 %) ou d'une plateforme téléphonique à distance (36 %)⁶, sans doute parce que les démarches pour adopter ce type de solution sont *a priori* moins lourdes que celles concernant les secrétariats physiques ou téléphoniques. Par ailleurs, les médecins ayant mis un secrétariat en place entre 2019 et 2022 ont recours à moins de canaux pour l'assurer (en moyenne 1,2, contre 1,6 pour l'ensemble des médecins disposant d'un secrétariat en 2022).

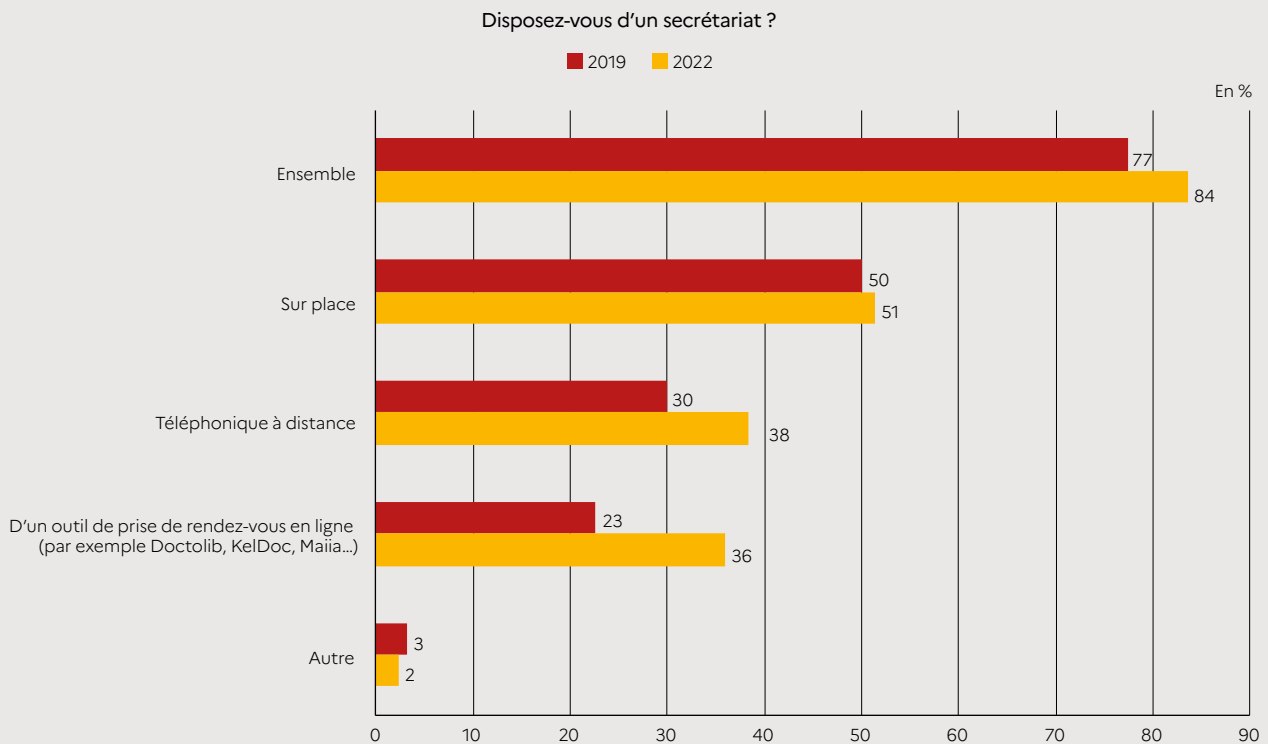
Toutes choses égales par ailleurs, les femmes ou les praticiens avec un volume d'activité usuel plus élevé se sont mis à recourir un peu plus souvent à un secrétariat entre 2019 et 2022 (respectivement 42 % et 37 %). L'arrêt de l'utilisation d'un secrétariat depuis 2019 est assez rare : cela concerne seulement 4 % des médecins généralistes parmi ceux qui indiquent en avoir un en 2019.

### Encadré 2 Exercice en groupe et exercice pluriprofessionnel

L'exercice en groupe est défini ici comme le partage des locaux professionnels entre plusieurs professionnels de santé. Il peut correspondre à des formes plus ou moins poussées de collaboration, allant par exemple jusqu'au partage des dossiers des patients, voire à un partage des honoraires. Pour mesurer l'exercice en groupe, les médecins sont interrogés au titre de leur activité libérale principale, avec des formulations de questions légèrement différentes entre 2019 et 2022 (voir liens vers les questionnaires dans l'encadré « Pour en savoir plus »).

L'exercice pluriprofessionnel est défini comme le regroupement de différentes professions au sein d'un même cabinet (DGOS, 2019). Dans le questionnaire, les médecins généralistes sont interrogés sur le partage des locaux avec d'autres professionnels de santé. On distingue les cas selon que les locaux sont partagés avec des professions médicales au sens du Code de la santé publique (médecins, chirurgiens-dentistes) ou avec des professions paramédicales. Il n'est pas possible d'identifier avec le questionnaire les médecins qui partagent leurs locaux avec des sages-femmes. L'exercice pluriprofessionnel peut ou non être exercé au sein d'une structure d'exercice coordonné, comme les maisons de santé pluriprofessionnelles. L'exercice monoprofessionnel désigne le regroupement d'un médecin généraliste avec des professionnels médicaux membres de professions médicales uniquement.

**Graphique 1** Recours à un secrétariat par les médecins généralistes en 2019 et en 2022



**Note** > Le total des taux de recours aux différents canaux de secrétariat est supérieur au taux de recours total car les médecins peuvent utiliser plusieurs outils pour assurer leur secrétariat.

**Lecture** > 30 % des médecins généralistes indiquent disposer d'un secrétariat téléphonique à distance début 2019. Ils sont 38 % début 2022.

**Champ** > Médecins généralistes libéraux, installés au 1<sup>er</sup> janvier 2018 sans mode d'exercice particulier exclusif, France entière, hors Mayotte.

**Sources** > DREES, Observatoires régionaux de la santé (ORS) et Unions régionales des professions de santé (URPS) de Provence-Alpes-Côte d'Azur et des Pays de la Loire, quatrième Panel d'observation des pratiques et des conditions d'exercice en médecine générale de ville, octobre 2018-avril 2019 et janvier-avril 2022.

> *Études et Résultats* n° 1245 © DREES

6. La somme est supérieure à 100, car les médecins qui se sont mis à utiliser un secrétariat entre 2019 et 2022 peuvent avoir opté pour plusieurs canaux.

## Schéma 2 Canaux de secrétariat utilisés par les médecins généralistes en 2022



**Lecture** > 33 % des médecins généralistes ayant un secrétariat en 2022 ont un secrétariat physique uniquement. 14 % ont à la fois un secrétariat sur place et un outil de prise de rendez-vous en ligne.

**Champ** > Médecins généralistes libéraux disposant d'un secrétariat en 2022, installés au 1<sup>er</sup> janvier 2018 sans mode d'exercice particulier exclusif, France entière, hors Mayotte.

**Sources** > DREES, Observatoires régionaux de la santé (ORS) et Unions régionales des professions de santé (URPS) de Provence-Alpes-Côte d'Azur et des Pays de la Loire, quatrième Panel d'observation des pratiques et des conditions d'exercice en médecine générale de ville, janvier à avril 2022.

> *Études et Résultats* n° 1245 © DREES

L'abandon des interfaces en ligne est relativement fréquent : parmi les médecins qui proposaient à leurs patients un tel outil en 2019, 24 % ont arrêté de l'employer trois ans plus tard. Les praticiens les plus âgés sont plus nombreux à renoncer à l'usage

d'un outil de prise de rendez-vous en ligne sur la période étudiée (41 % parmi les médecins de plus de 60 ans se servant d'un tel outil en 2019). L'abandon des modes de secrétariat « classiques » est plus rare. ●

**Mots clés :** Médecin généraliste Conditions de travail Organisation des soins Conditions d'exercice Exercice en groupe

**Données associées à l'étude :** <https://fr.ftopendatasoft.com/sgsocialgouv/er/ER1245.xlsx>

**Codes sources :** [https://gitlab.com/DREES\\_code/public/etudes/er1245](https://gitlab.com/DREES_code/public/etudes/er1245)

### Pour en savoir plus

- > L'ensemble de la documentation relative au Panel d'observation des pratiques et des conditions d'exercice en médecine générale est disponible sur le site internet de la DREES.
- > Les questionnaires de l'enquête sont disponibles sur le site internet de la DREES.
- > **Aulagnier, M., et al.** (2007, novembre). L'exercice de la médecine générale libérale – Premiers résultats d'un panel dans cinq régions françaises. *DREES, Études et Résultats*, 610.
- > **Bergeat, M., et al.** (2022, octobre). Quatre médecins généralistes sur dix exercent dans un cabinet pluriprofessionnel en 2022. *DREES, Études et Résultats*, 1244.
- > **Direction générale de l'offre de soins (DGOS)**, ministère des Solidarités et de la Santé (2019, mars). *Guide relatif aux centres de santé*.
- > **Jakobovitch, S., et al.** (2012, mars). Les emplois du temps des médecins généralistes. *DREES, Études et Résultats*, 797.
- > **Monziols, M., et al.** (2020, septembre). Trois médecins généralistes sur quatre ont mis en place la téléconsultation depuis le début de l'épidémie de Covid-19. *DREES, Études et Résultats*, 1162.

> **Publications**  
drees.solidarites-sante.gouv.fr

> **Open Data**  
data.drees.solidarites-sante.gouv.fr

> **Nous contacter**  
DREES-INFO@santer.gouv.fr

> **Contact presse**  
DREES-PRESSE@santer.gouv.fr

**Directeur de la publication :** Fabrice Lenglard  
**Responsable d'édition :** Valérie Bauer-Eubriet  
**Rédactrice en chef technique :** Céline Roux  
**Chargée d'édition :** Laureen Guhur  
**Composition et mise en pages :** NDBD  
**Conception graphique :** DREES

Reproduction autorisée sous réserve de la mention des sources  
ISSN électronique 1146-9129 • AIP 0001384

Les destinataires de cette publication sont informés de l'existence à la DREES d'un traitement de données à caractère personnel les concernant. Ce traitement, sous la responsabilité du directeur de la publication, a pour objet la diffusion de la publication de la DREES. Les données utilisées sont l'identité, la profession, l'adresse postale personnelle ou professionnelle. Conformément aux dispositions de la loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, les destinataires disposent d'un droit d'accès et de rectification aux données les concernant ainsi qu'un droit d'opposition à figurer dans ce traitement. Ils peuvent exercer ces droits en écrivant à : DREES - Bureau des Publications et de la Communication - 14 avenue Duquesne - 75 350 Paris 07 SP ou en envoyant un courriel à : drees-infos@santer.gouv.fr