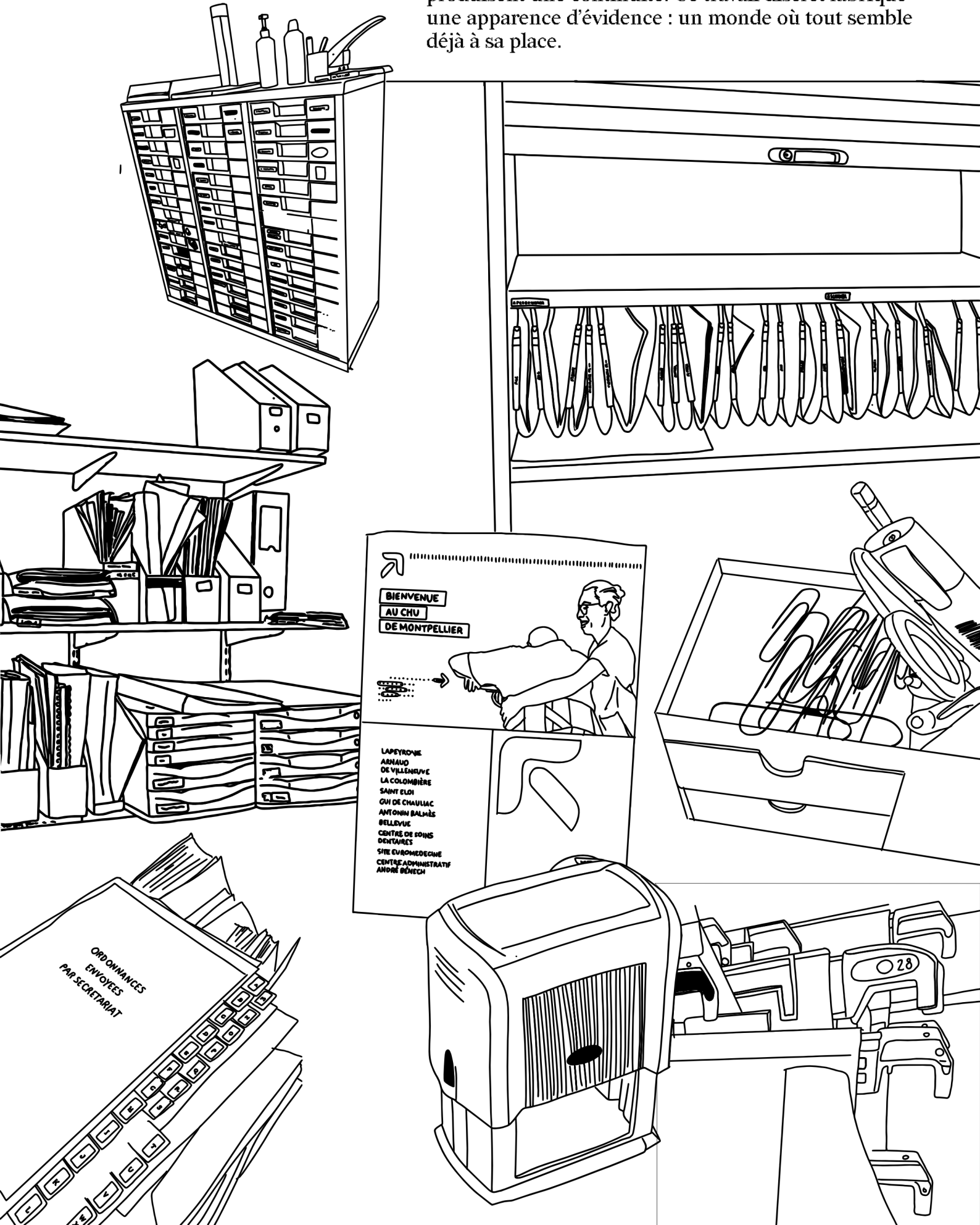


Faire propre.

Le travail des assistantes médico-administratives

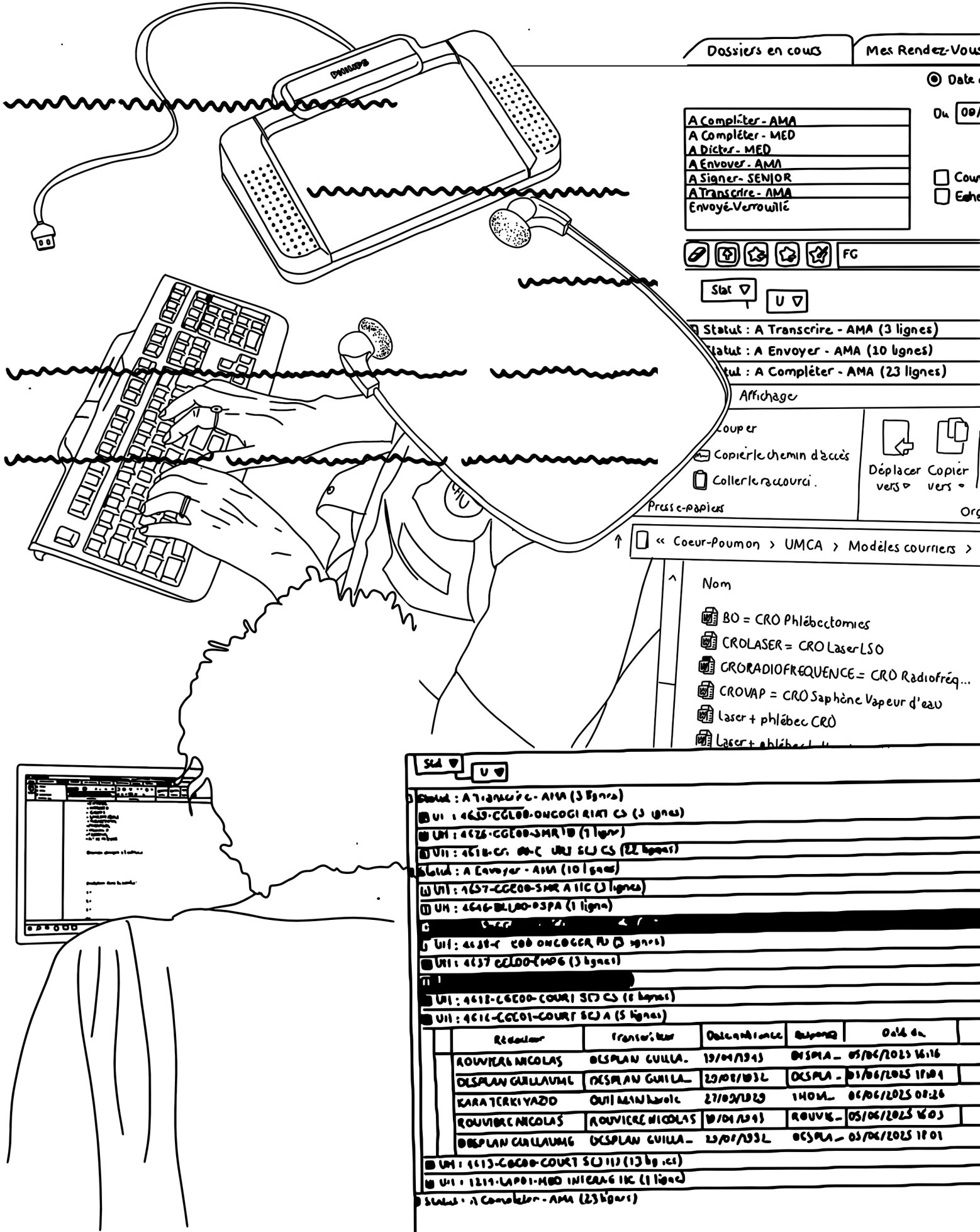
Faire propre, ce n'est pas seulement ranger. C'est remettre en ordre des informations hétérogènes pour les rendre lisibles et utilisables. Dans les dossiers et sur les écrans, les assistantes médico-administratives effacent les aspérités, stabilisent les parcours de soin, produisent une continuité. Ce travail discret fabrique une apparence d'évidence : un monde où tout semble déjà à sa place.



Frapper.

Le travail des assistantes médico-administratives

Frapper, c'est écrire sous dictée, mais aussi traduire. À partir de paroles techniques ou inachevées, les secrétaires médicales produisent des textes clairs, normés, transmissibles. Derrière la cadence du clavier, un travail d'écoute et de mise en forme transforme la voix en document.



Dossiers en cours

Mes Rendez-Vous

Date: 09/09/2025
Du: 09/09/2025

- A Compléter - AMA
- A Compléter - MED
- A Dicter - MED
- A Envoyer - AMA
- A Signer - SENIOR
- A Transcrire - AMA
- Envoyé - Verrouillé

Stat U

Statut : A Transcrire - AMA (3 lignes)
Statut : A Envoyer - AMA (10 lignes)
Statut : A Compléter - AMA (23 lignes)

Affichage

- Couper
- Copier le chemin d'accès
- Coller le raccourci
- Press-copier
- Déplacer Copier vers ▾
- Copier vers ▾

« Coeur-Poumon > UMCA > Modèles courriers >

- Nom
- BO = CRO Phlébotomies
 - CROLASER = CRO Laser-LSO
 - CRO RADIOFREQUENCE = CRO Radiofreq...
 - CRO VAP = CRO Saphène Vapeur d'eau
 - Laser + phlébec CRO
 - Laser + phlébec H...

Stat U

Statut : A Transcrire - AMA (3 lignes)

UI : 4639-CGLOB-ONCOLOGI RIAT CS (3 lignes)

UI : 4626-CGLOB-SMRT (1 ligne)

UI : 4618-CR. ORC URJ SU CS (22 lignes)

Statut : A Envoyer - AMA (10 lignes)

UI : 4637-CGLOB-SMRT A IIC (3 lignes)

UI : 4646-BLAD-OSPA (1 ligne)

UI : 4628-CR. ORC ONCOGER AU (3 lignes)

UI : 4637-CGLOB-MD6 (3 lignes)

UI : 4618-CGLOB-COURT SCJ CS (8 lignes)

UI : 4616-CGLOB-COURT SCJ A (5 lignes)

Rédacteur	Transcripteur	Date d'écriture	Statut	Date de
ROUVIERE NICOLAS	OLSPLAN GUILLA.	19/04/2025	OKSMA -	05/06/2025 16:16
OLSPLAN GUILLAUME	OLSPLAN GUILLA.	23/07/2025	OKSMA -	01/06/2025 17:04
KARA TERKIYAZO	OUH MANHOUK	27/02/2025	1HOM -	06/06/2025 08:26
ROUVIERE NICOLAS	ROUVIERE NICOLAS	19/04/2025	ROUVIE -	05/06/2025 16:03
OLSPLAN GUILLAUME	OLSPLAN GUILLA.	23/07/2025	OKSMA -	05/06/2025 17:01

UI : 4613-CGLOB-COURT SCJ I1 (13 lignes)

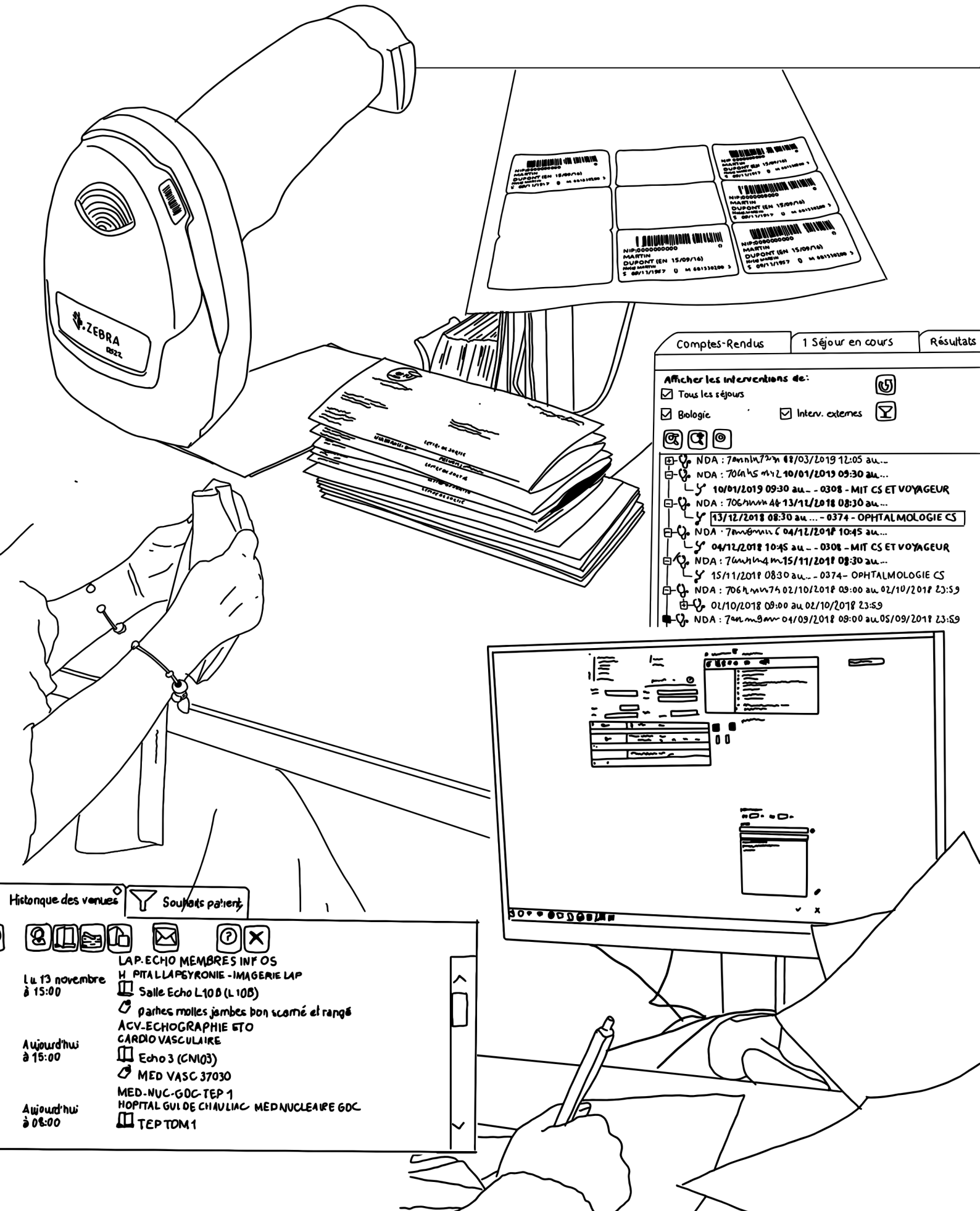
UI : 4219-LAPOI-MOD INTERAG IIC (1 ligne)

Statut : A Compléter - AMA (23 lignes)

Coordonner.

Le travail des assistantes médico-administratives

Coordonner, c'est faire tenir ensemble des temporalités, des acteurs et surtout des supports d'information hétérogènes. Les assistantes médico-administratives relient ce qui est dispersé, fluidifient les circulations. Ce travail ne se voit presque pas, mais sans lui, l'activité de soin se fragmente.



Comptes-Rendus | 1 Séjour en cours | Résultats

Afficher les interventions de:

- Tous les séjours
- Biologie
- Interv. externes

- NDA : 7annh72m 08/03/2019 12:05 au...
- NDA : 706h5 m12 10/01/2019 09:30 au...
- 10/01/2019 09:30 au... - 0308 - MIT CS ET VOYAGEUR
- NDA : 706hmm 44 13/12/2018 08:30 au...
- 13/12/2018 08:30 au... - 0374 - OPHTALMOLOGIE CS
- NDA : 7mm8mm 04/12/2018 10:45 au...
- 04/12/2018 10:45 au... - 0308 - MIT CS ET VOYAGEUR
- NDA : 7mmh4m 15/11/2018 08:30 au...
- 15/11/2018 08:30 au... - 0374 - OPHTALMOLOGIE CS
- NDA : 706hmm 74 02/10/2018 09:00 au 02/10/2018 23:59
- 02/10/2018 09:00 au 02/10/2018 23:59
- NDA : 7mm9mm 04/09/2018 09:00 au 05/09/2018 23:59

Historique des venues | Soufflets patient

- L u 13 novembre à 15:00
- Aujourd'hui à 15:00
- Aujourd'hui à 08:00

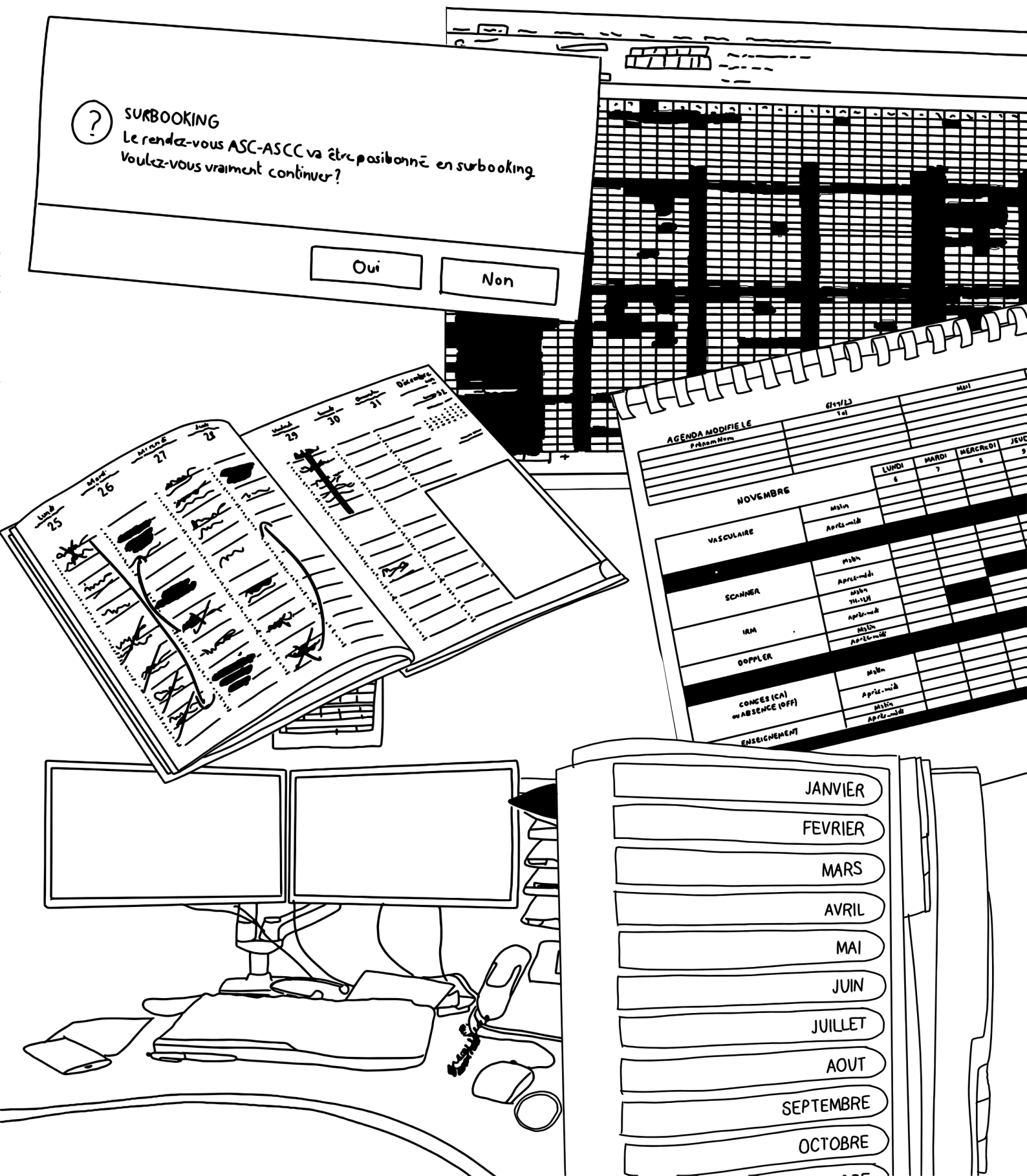
LAP.ECHO MEMBRES INF OS
H PITAL LAFYRONIE - IMAGERIE LAP
Salle Echo L10B (L10B)
paries molles jambes bon scarné et rangé
ACV.ECHOGRAPHIE ETO
CARDIO VASCULAIRE
Echo 3 (CNI03)
MED VASC 37030
MED.NUC.GDC.TEP 1
HOPITAL GUL DE CHAULIAC MEDNUCLEAIRE GDC
TEP TOM 1

The monitor displays a software interface with various data fields and a list of medical interventions. The interface includes a header with 'Comptes-Rendus', '1 Séjour en cours', and 'Résultats'. Below the header, there are checkboxes for 'Afficher les interventions de:', 'Tous les séjours', 'Biologie', and 'Interv. externes'. A list of interventions follows, each with a date and time range, and a description of the intervention.

Programmer.

Le travail des assistantes médico-administratives

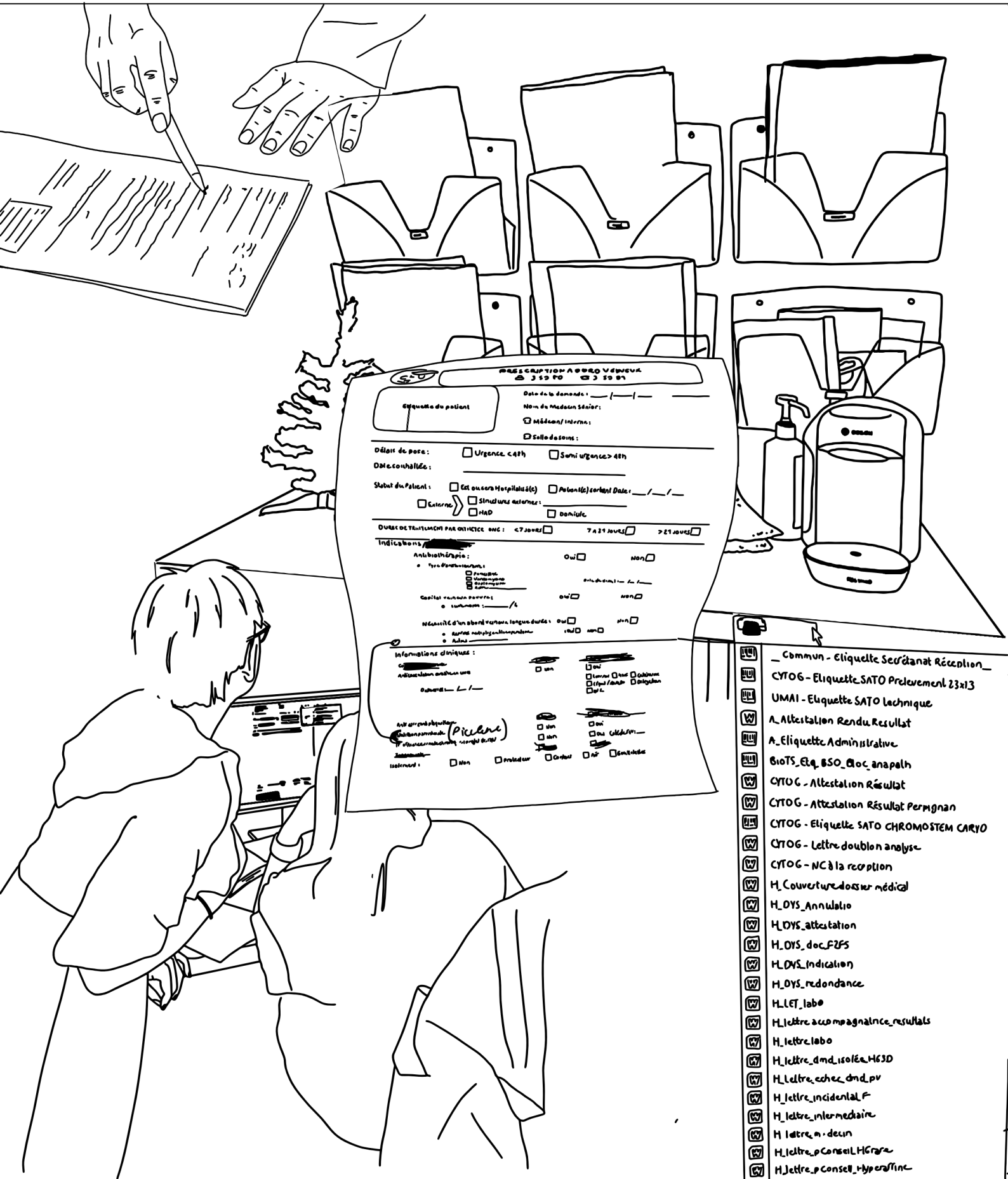
Programmer, c'est organiser l'incertain. Derrière chaque rendez-vous, il y a des arbitrages, des anticipations, des paris sur le temps à venir. Les secrétaires médicales composent avec les urgences, les absences, les retards. Elles fabriquent des dispositifs – plannings, listes, annotations – qui rendent le futur gouvernable, tout en restant toujours prêt à être réajusté.



Collaborer.

Le travail des assistantes médico-administratives

Collaborer, c'est travailler avec, mais aussi pour et parfois à la place. Les secrétaires médicales prolongent les gestes des soignant-es, en complétant leurs écrits, en les formalisant, en les organisant. Cette coopération repose sur une connaissance fine des habitudes, des attentes et des implicites. Elle est essentielle mais souvent inégale, oscillant entre reconnaissance, dépendance et invisibilisation.



PRESCRIPTION A PROPOSER
3 50 00 2 50 01

Etiquette du patient _____ Date de la demande: ____/____/____
Nom du Médecin Sénior: _____
 Médecin Interne: _____
 Salle de soins: _____

Délai de pose: Urgence <48h Semi-urgence >48h
Date convalidée: _____

Statut du Patient: Est ou sera Hospitalisé(e) Patient(e) externe Date: ____/____/____
 Externe Simulés externe: _____
 HAD Domicile

DUREE DE TRAITEMENT PAR ANTIBIOTIQUE: <7 jours 7 à 21 jours >21 jours

Indications: _____

Antibiothérapie: Oui Non
• Type d'antibiotique: _____
• Formule: _____
• Posologie: _____
• Durée: _____

Capitot ramené par voie: Oui Non
• Substrat: _____

Nécessité d'un abord veineux, longue durée: Oui Non
• Sur les autres points de ponction: _____

Informations d'urgences: Oui Non
• Coordonnées: _____
• Adresse: _____

Autres prescriptions: Oui Non
• (Pielone) Oui Non
• Adresse: _____

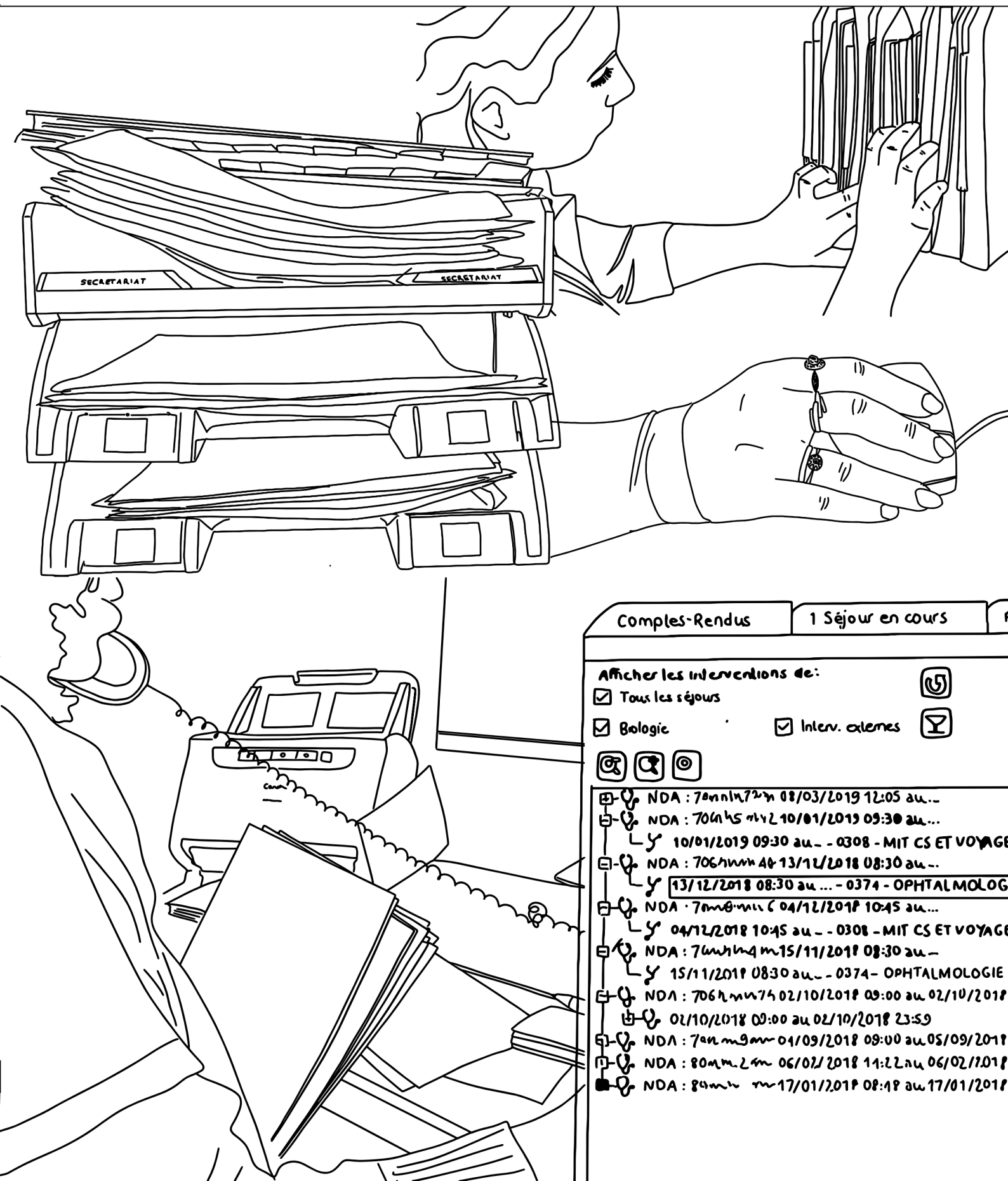
Signature: Non Praticien Ordonn Inf Convalidé

- _ Commun - Etiquette Secrétariat Réception
- CYTOG - Etiquette SATO Prélèvement 23x13
- UMAI - Etiquette SATO technique
- A. Attestation Rendu Résultat
- A. Etiquette Administrative
- BioTS_Etq_BSO_Etq_anapath
- CYTOG - Attestation Résultat
- CYTOG - Attestation Résultat Permanent
- CYTOG - Etiquette SATO CHROMOSTEM CARIO
- CYTOG - Lettre double analyse
- CYTOG - NC à la réception
- H. Couverture dossier médical
- H_DYS_Annualité
- H_DYS_attestation
- H_DYS_doc_F2FS
- H_DYS_indication
- H_DYS_redondance
- H.LET_lab0
- H.lettre accompagnement_resultats
- H.lettre_lab0
- H.lettre_dmd_isoléa_H63D
- H.lettre_echec_dmd_pv
- H.lettre_incidental_F
- H.lettre_intermediaire
- H.lettre_m_deux
- H.lettre_p_Conseil_HGGrav
- H.lettre_p_Conseil_Hyperaffine

Enquêter.

Le travail des assistantes médico-administratives

Enquêter, c'est chercher ce qui manque. Un document absent, une information floue, une trajectoire incomplète : les assistantes médico-administratives suivent des indices, recourent à des sources, interrogent des interlocuteur-ices. Leur travail consiste à combler les blancs pour rendre les dossiers cohérents.



Comptes-Rendus

1 Séjour en cours

Afficher les interventions de:

Tous les séjours

Biologie

Interv. externes



NDA : 70nnln72n 08/03/2019 12:05 au...

NDA : 706h5 nyl 10/01/2019 09:30 au...

10/01/2019 09:30 au... - 0308 - MIT CS ET VOYAGE

NDA : 706hmm4t 13/12/2018 08:30 au...

13/12/2018 08:30 au... - 0374 - OPHTALMOLOG

NDA : 70m8mnc 04/12/2018 10:45 au...

04/12/2018 10:45 au... - 0308 - MIT CS ET VOYAGE

NDA : 70mhl4m 15/11/2018 08:30 au...

15/11/2018 08:30 au... - 0374 - OPHTALMOLOGIE

NDA : 706hmm74 02/10/2018 09:00 au 02/10/2018

02/10/2018 09:00 au 02/10/2018 23:59

NDA : 70m9m 04/09/2018 09:00 au 05/09/2018

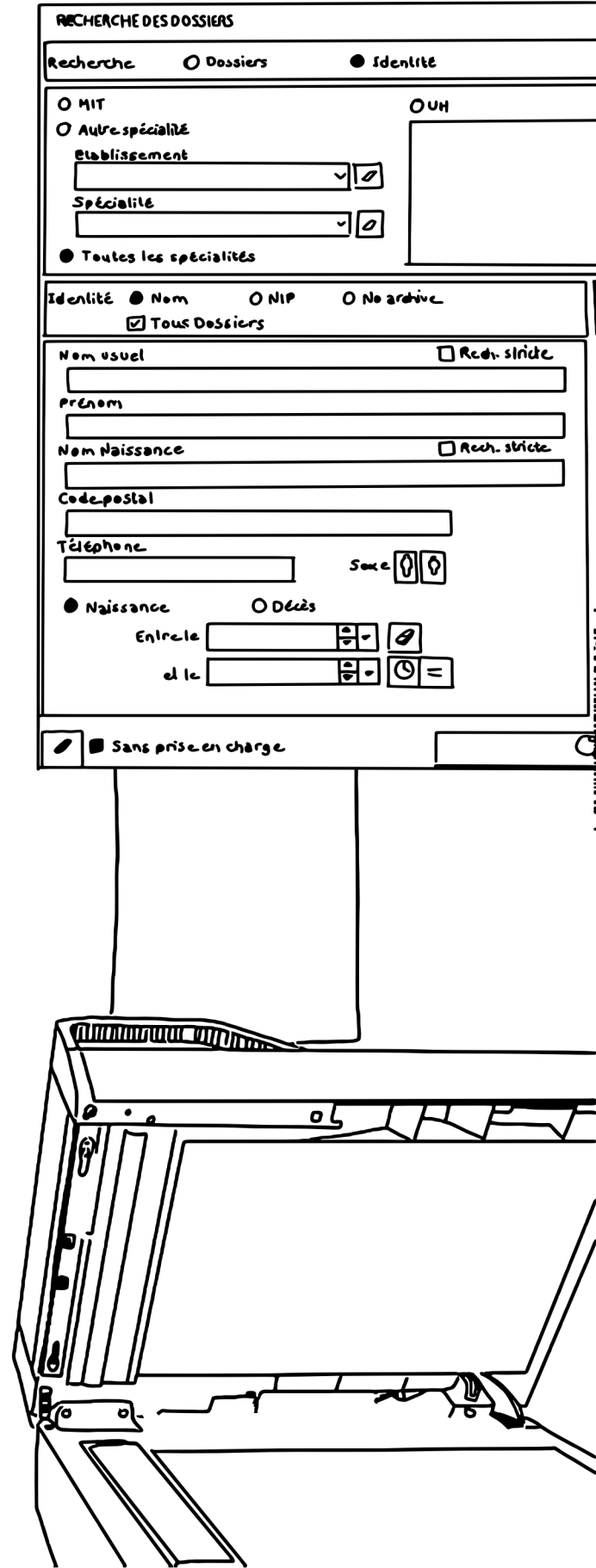
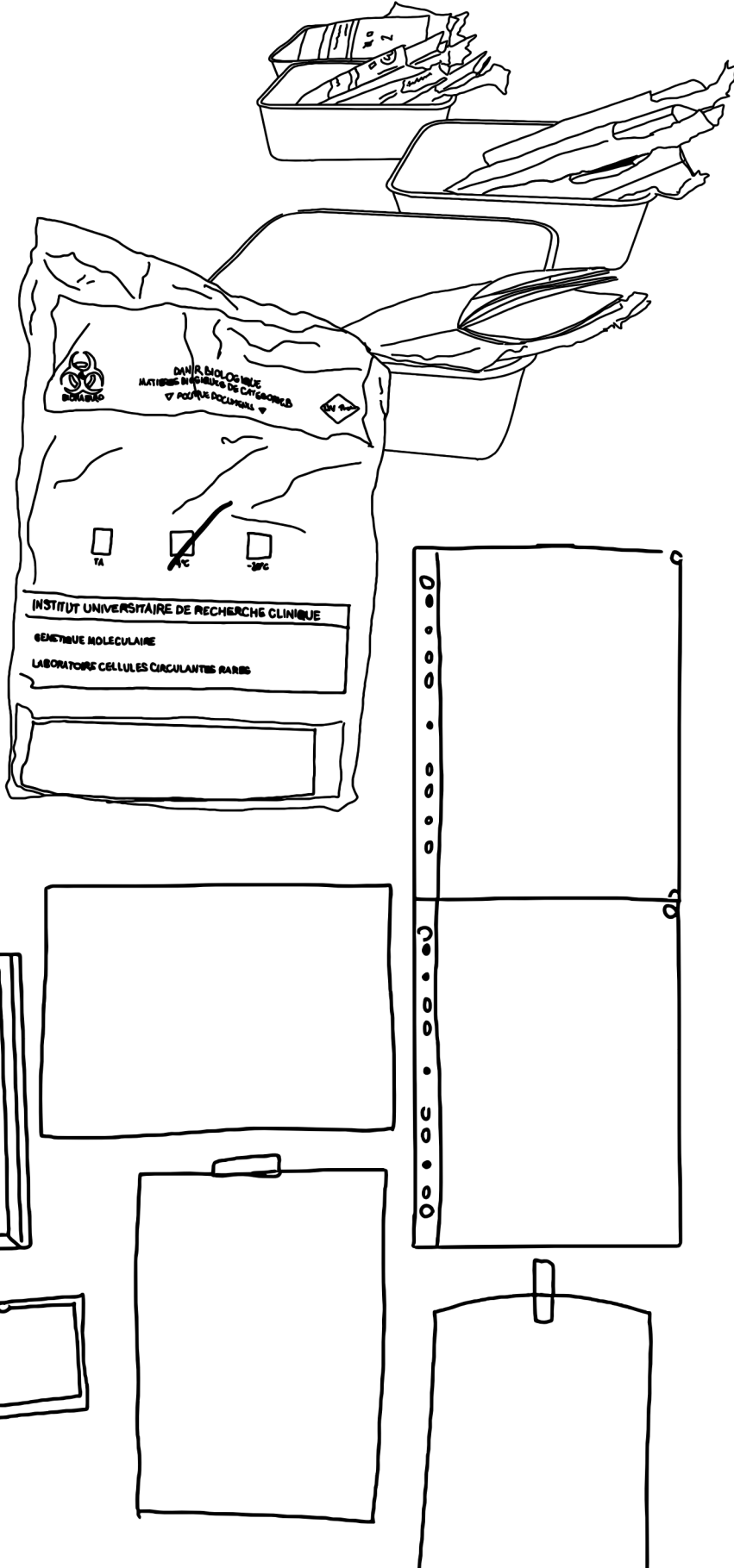
NDA : 80m2m 06/02/2018 11:22 au 06/02/2018

NDA : 84m 17/01/2018 08:18 au 17/01/2018

Garder le secret.

Le travail des assistantes médico-administratives

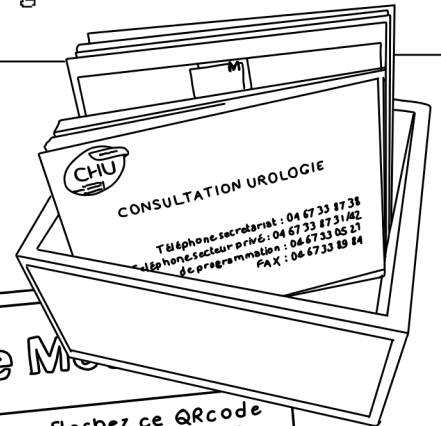
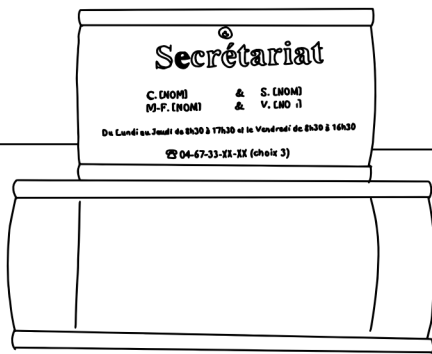
Garder le secret, c'est filtrer, protéger, ajuster ce qui peut être dit ou non. Les secrétaires médicales manipulent des informations sensibles. Elles doivent savoir taire, reformuler, orienter. Ce travail de discrétion ne va pas de soi : il s'apprend, se négocie, et engage une responsabilité constante dans les échanges quotidiens.



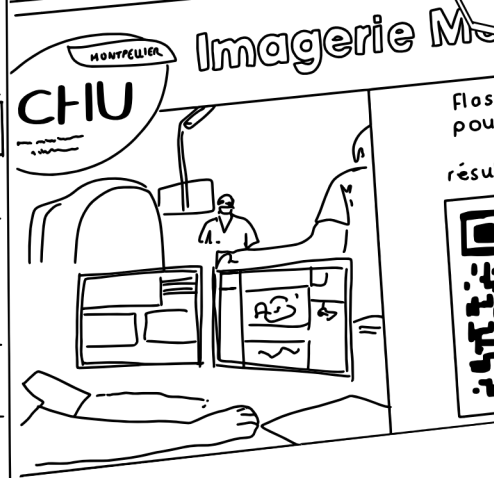
Accueillir.

Le travail des assistantes médico-administratives

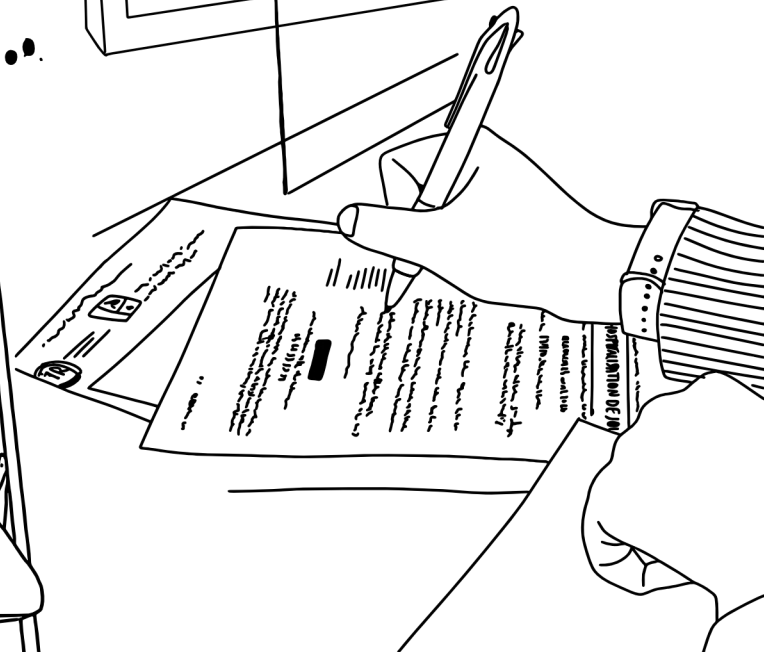
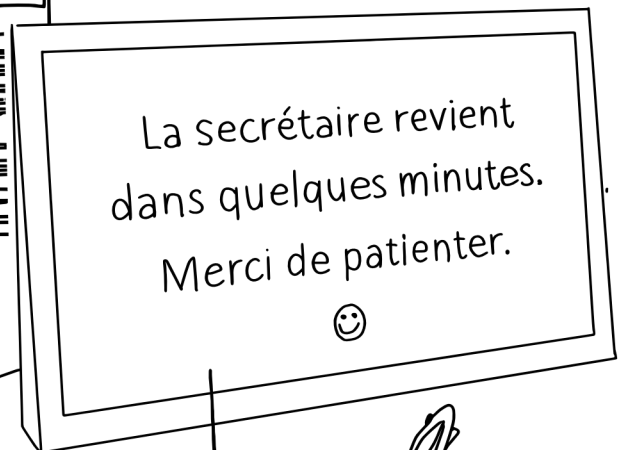
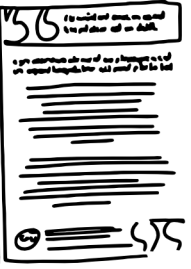
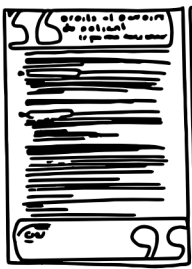
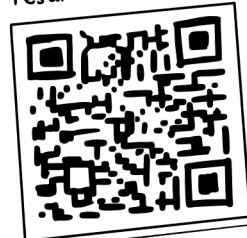
Accueillir, c'est être « en première ligne ». Au téléphone, au guichet, dans l'échange bref ou prolongé, les assistantes médico-administratives reçoivent les patient-es, leurs demandes, leurs inquiétudes. Elles orientent, rassurent, cadrent. Cet accueil est un travail émotionnel et organisationnel, où se jouent les premières impressions et une part décisive de la prise en charge.



- Ouvrir le dossier patient
- Agenda du patient
- Accueillir le patient
- Modifier
- Annuler le rendez-vous
- Patient non venu
- Scripts
- Historique



Flashez ce QRcode pour vous identifier et consulter vos résultats d'imagerie



Qui sont les secrétaires médicales ?

Nous avons tous·tes déjà rencontré des secrétaires médicales.

Mais savons-nous réellement de quoi est fait leur métier ?

À l'hôpital, les secrétaires médicales peuvent prétendre au grade d'*Assistante Médico-Administrative (AMA)*. Ce grade reconnaît les spécificités de leurs fonctions : une véritable expertise en matière de gestion de l'information médico-administrative.

Il faut d'abord comprendre que les secrétariats au sein desquels travaillent les secrétaires médicales se situent à la lisière de différentes *infrastructures de l'information* (le DPI, un système d'archivage papier, le système d'information d'un autre établissement, Mon Espace Santé, une messagerie sécurisée, etc.). Parce que ces différentes infrastructures peuvent entrer en friction et ne pas communiquer de manière fluide, le secrétariat est un *espace de traduction de l'information*. Son rôle est de s'assurer de sa bonne circulation.

L'activité secrétariale repose donc sur un *travail médico-administratif*, et pas seulement administratif, car la prise en charge des dossiers médicaux des patient·es requiert des compétences spécifiques.

Néanmoins le métier de secrétaire médicale, et plus largement les métiers du secrétariat, sont des métiers féminisés depuis plus d'un siècle, ce qui a eu pour effet de *déqualifier* des compétences autrefois reconnues, lorsqu'elles étaient exercées par des hommes : la gestion du secret, la production des écrits, la bonne circulation de l'information.

Les multiples cycles de transformations technologiques des infrastructures de l'information ont ainsi toujours remis en question ces métiers, leur utilité, leur contenu.

Aujourd'hui, de nouvelles transformations sont à venir, et il est temps de reconnaître que les secrétaires médicales occupent un *rôle important dans l'activité de soin* : elles ne pansent pas des plaies, mais elles prennent tout de même soin des patient·es, en portant une attention particulière à leur dossiers et leurs données de santé.

Bienvenue...

Suite à mon passage dans ce secrétariat, il y a maintenant plusieurs années, j'ai enfin terminé ma thèse de doctorat qui aura duré 4 années. Je ne sais pas si celles que j'ai pu croiser sont encore là, mais je voulais en tous les cas vous remercier pour votre accueil. J'ai appris énormément en votre présence !

Il était essentiel pour moi de vous faire des retours sur ce travail. J'ai donc réalisé plusieurs choses que vous aurez, je l'espère, plaisir à garder dans vos bureaux.

Vous trouverez donc dans cette pochette :

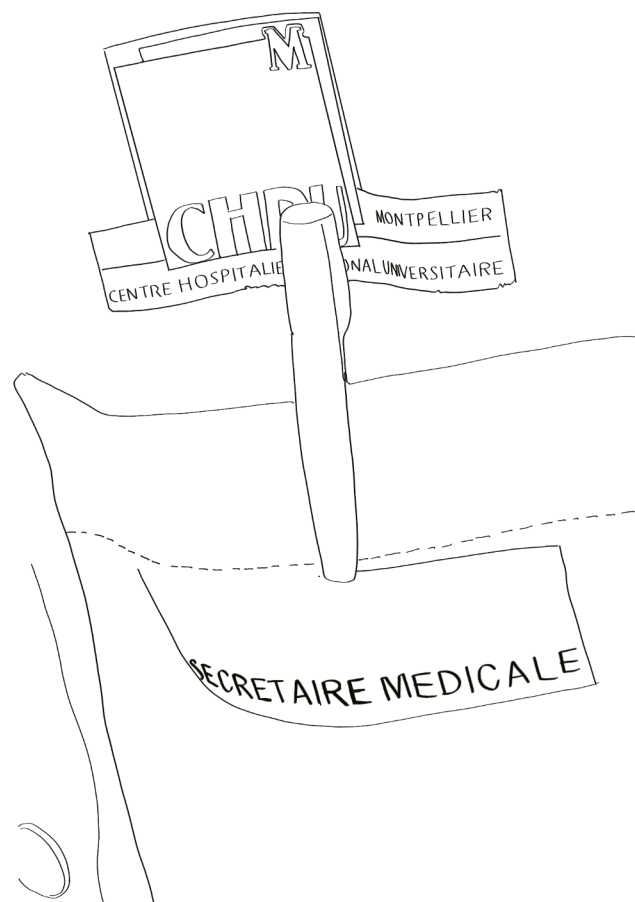
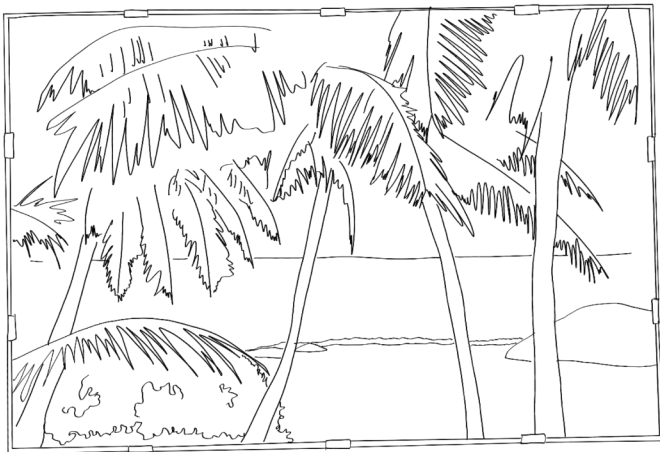
- Un livret de synthèse des résultats de ma thèse
- Une série de posters pédagogiques sur le métier de secrétaire médicale
- Si cela vous intéresse d'en savoir plus, mon manuscrit de thèse, ainsi qu'une synthèse plus longue vous attendent sur mon site Web :

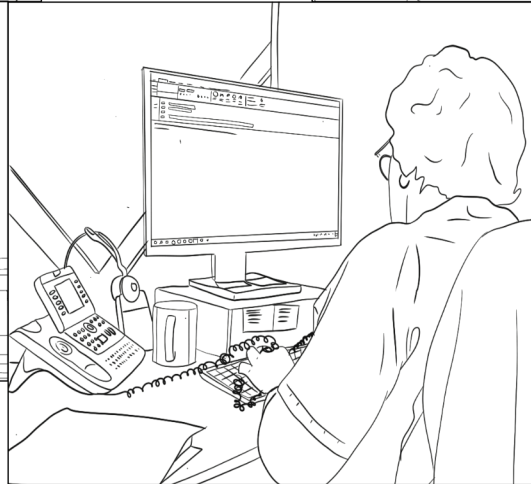
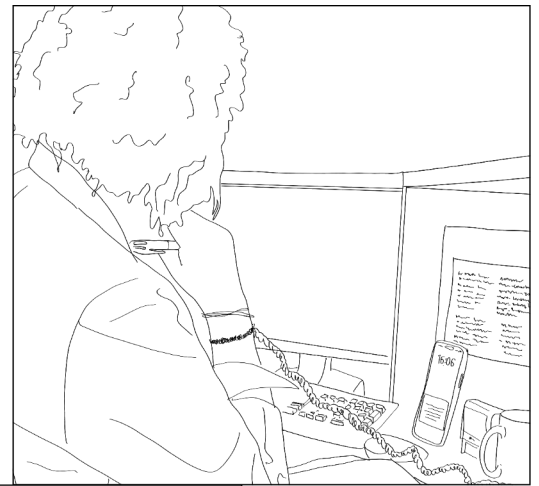
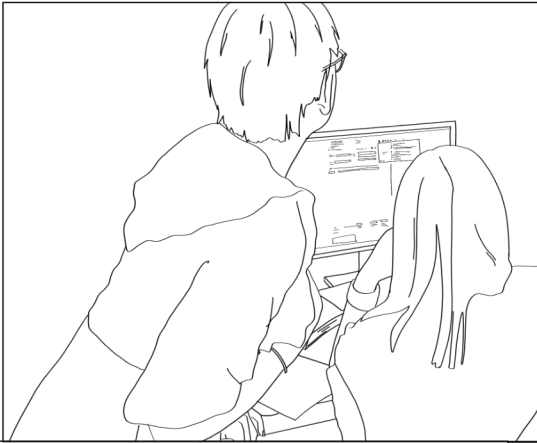
<http://www.fannymaurel.phd/phd>

Je serais ravie d'avoir vos retours, à l'écrit ou à l'oral sur mes recherches.

Bonne continuation à toutes !

Fanny





Sur l'épaule des secrétaires (extrait de la conclusion de la thèse)

Durant les 10 mois qu'a duré mon enquête, je me suis hissée « sur l'épaule » des secrétaires médicales qui m'ont accueillies dans leurs espaces de travail. Cette expression – sur l'épaule de – est à prendre au pied de la lettre : j'ai littéralement passé des mois penchée, tant bien que mal, par-dessus l'épaule de femmes assises la plupart du temps devant leur ordinateur. J'ai appris à tenir en équilibre par dessus leur épaule, comme d'autres ont appris à s'appuyer « sur l'épaule des géants ». Cette formule célèbre de Bernard de Chartres, décrit la posture des savants vis-à-vis de la production du savoir : ces derniers sont comme des nains juchés sur des épaules de géants », c'est-à-dire les savants qui les ont précédé et leur permettent de voir « plus de choses et plus lointaines qu'eux, non parce que notre vue est plus perçante ou notre taille plus grande, mais parce qu'ils nous portent en hauteur et nous élèvent de toute leur stature ».

Dans cette thèse, la métaphore vise à rendre hommage à d'autres figures du savoir : non pas les géants, mais celles qui, chaque jour, soutiennent silencieusement les infrastructures de l'information à l'hôpital. Observer au-dessus de l'épaule des secrétaires médicales, c'est reconnaître que la connaissance produite ici ne vient pas d'une position de surplomb, mais d'une modestie indispensable. Leurs gestes, leurs écrans, leurs classeurs et leurs bannettes constituent la véritable élévation de cette recherche : une hauteur gagnée non par l'abstraction, mais par la patience du regard. Se hisser sur leurs épaules, c'est apprendre à voir autrement – plus précisément, à la bonne distance, pour comprendre comment se fabrique, dans les plis du quotidien, une participation particulière à l'activité de soins.

