

# Votre guide



## Mise en place de **télésecrétariat**



**Découvrez comment mettre en place un télésecrétariat efficace afin de passer moins de temps au téléphone !**



## Table des matières

<b>I. Introduction.....</b>	<b>3</b>
<b>II. Pourquoi faire appel à un secrétariat externe ?.....</b>	<b>4</b>
<b>III. Comment choisir le bon télésecrétariat ?.....</b>	<b>5</b>
Les recommandations de vos confrères.....	5
Définir vos besoins.....	5
Évaluer la qualité du service en quelques questions.....	5
Le temps d'attente avant une réponse.....	5
Qualité de la réponse.....	6
Flexibilité/adaptabilité.....	6
Coût et prestation.....	6
<b>IV. Quels sont les outils à utiliser parallèlement pour maximiser l'utilisation d'un télé-secrétariat.....</b>	<b>7</b>
Utiliser le répondeur automatique à bon escient.....	7
Proposer la prise de rendez-vous en ligne.....	8
Sylho, la meilleure solution de prise de rendez-vous en ligne.....	9

# Introduction

Les médecins font face à une masse de tâches non-médicales au sein de leurs emplois du temps, gestion des rendez-vous, répondre au téléphone, comptabilité, gestion des dossiers patients, gestion de l'entrée à l'hôpital, courriers etc.

Jean-Baptiste Pruniers interne au CHU de Montpellier a sorti en 2018 sa thèse intitulée « Évaluation des tâches non-médicales des médecins généralistes en Occitanie : étude transversale par auto-questionnaire ». Il a pu analyser au cours de celui-ci l'emploi du temps de 121 médecins généralistes. Il a ainsi pu mettre en avant que sur 57 heures de travail par semaine ( ce qui est déjà un horaire conséquent) plus de 13 heures étaient réservées à des tâches non médicales.

Quelles sont les tâches cannibalisant le plus le temps des médecins ? Sans surprise, ce sont les tâches liées à la gestion des dossiers patients, des courriers, des rendez-vous qui prennent en moyenne 6h36 min par semaine. Les médecins se retrouvent donc trop souvent à exercer des tâches qui pourraient être déléguées, lui faisant perdre du temps qu'il pourrait consacrer aux médicales, à ses loisirs ou à sa famille.



Quelles sont les solutions qui s'offrent au corps médical afin de pallier à ces nombreuses tâches ?

Il existe un certain nombre de solutions, mais dans cet Ebook nous nous focaliserons sur les avantages d'un télé-secrétariat médical.



# Pourquoi faire appel à un secrétariat externe ?

Le télésecrétariat médical est une solution très appréciée des médecins travaillant seuls ou en cabinet, et ce, pour plusieurs raisons.

Tout d'abord, l'externalisation de la gestion des appels permet aux professionnels de se concentrer pleinement sur le côté médical de sa pratique. Il gagne du temps, de la sérénité et de la concentration tout en permettant à ses patients d'être rapidement pris en charge.

Ensuite, le télé-secrétariat joue un rôle majeur dans la satisfaction de votre patient. Un médecin devrait avant tout être jugé sur son expertise médicale et les soins qu'il prodigue. Malheureusement, étant un domaine d'expertise trop poussé, un patient n'ayant aucune notion de médecine ne peut pas juger objectivement un médecin. Il jugera donc celui-ci sur des critères qu'il est capable de comprendre et d'analyser. Il jugera donc le médecin sur l'efficacité de son parcours patient.

- Est-ce que la prise de rendez-vous a été facile ?
- Mon rendez-vous a-t-il été confirmé ?
- Est-ce que j'ai bien été accueilli au cabinet ?

L'utilisation du télé-secrétariat permet d'éviter toutes les frustrations des patients liées à la prise de rendez-vous.

Lorsqu'un appel est passé, votre ligne téléphonique est redirigée vers votre télé-secrétariat afin que celui-ci puisse :

- répondre à vos appels lorsque vous êtes en consultation ou occupé(e)
- encoder vos rendez-vous au sein de votre agenda électronique
- annuler des rendez-vous
- prendre des messages

Enfin, le télésecrétariat est une solution simple et économique. Effectivement, vous n'avez pas de salaire à verser, pas de charge sociale à payer, pas de contrats. De plus, si vous êtes médecin généraliste, il vous est possible d'obtenir des subsides. Les subventions Impulseo II et III sont des interventions financières dans les frais de télésecrétariat ou les charges salariales des médecins travaillant en solo ou en regroupement, que ce soit en Région Wallonne ou Bruxelloise.

Ces subventions peuvent être demandées chaque année. Pour en savoir plus, contactez-nous via ce lien :

**Contactez-nous**

# Comment choisir le bon télésecrétariat ?

## Les recommandations de vos confrères.

Quelle que soit votre spécialité, votre télésecrétariat vous accompagne au jour le jour et représente votre cabinet aux yeux de vos patients lorsque ceux-ci prennent rendez-vous. Il est donc très important d'être sûr de la qualité du service de votre télé-secrétariat. Il pourra soit véhiculer une bonne image de vous, soit au contraire si la qualité du service est mauvaise, dégrader votre image de praticien. Nous vous suggérons de vous tourner vers des télé-secrétaires qui ont déjà été testés et approuvés par l'un de vos confrères. Attention, tout de même, vos besoins varieront en fonction de votre spécialité, de vos patients et de votre organisation. Référez-vous donc à un confrère ayant plus ou moins les mêmes besoins que vous. **Les recommandations de vos confrères constitueront une première liste pour vos recherches.**

## Définir vos besoins

Avant de commencer à chercher le prestataire idéal pour la gestion de vos appels, faites une liste claire de vos besoins. Quelles sont les tâches que vous souhaitez déléguer ?

- Réponse aux appels entrants
- Gestion du planning
- Rappel des patients
- Prise de message
- etc

## Évaluer la qualité du service en quelques questions.

Vous avez à présent une première liste de télé-secrétariat à contacter et votre liste de besoins. Pour faire votre choix, je vous suggère de vous baser sur des critères de performances afin de faire le meilleur tri possible au sein de votre liste.

## Le temps d'attente avant une réponse.

Effectivement, si vous optez pour un télé-secrétariat, celui-ci doit pouvoir vous faire gagner du temps tout en améliorant la satisfaction des patients lors de la prise de rendez-vous.



L'une des statistiques que l'on va suivre afin de calculer l'efficacité d'un télé-secrétariat et sa capacité à satisfaire vos patients, c'est le temps moyen d'attente moyen au téléphone avant une réponse.

Effectivement si votre nouveau télé-secrétariat prend 5 à 10 fois plus de temps pour répondre que lorsque vous le faisiez vous-même c'est se tirer une balle dans le pied ! Pour ce faire retirez de votre liste de télé-secrétariat tous ceux qui prennent plus de 3 minutes à répondre en moyenne.

Au sein de votre liste, privilégiez les télé-secrétariats répondant instantanément et demandant au patient d'attendre. Cela permet au patient d'être rassuré quant au fait qu'il aura une réponse. Il n'y a rien de pire que d'attendre 10 min au téléphone avec une musique d'ambiance sans savoir si un jour on aura une réponse.

### Qualité de la réponse

C'est le point le plus important à évaluer lorsque vous choisissez un télé-secrétariat. Si celui-ci n'est pas capable de répondre correctement à vos patients, passez votre chemin. Dans le milieu médical, une mauvaise information donnée peut rapidement avoir de grandes conséquences pour vous et pour votre patient.

Il faut impérativement qu'ils suivent à la lettre les consignes que vous leur avez données. Pour ce faire demander à tester le télé-secrétariat et posez des questions en fonction de vos consignes afin d'évaluer la qualité de la réponse.



### Flexibilité/adaptabilité

Il est primordial de pouvoir travailler avec un télé-secrétariat disponible pour vous lors d'imprévu. Leurs capacités à réagir rapidement et de la bonne façon est importante afin de pouvoir rapidement contacter vos patients s'il faut annuler ou modifier des rendez-vous.

### Coût et prestation

Lorsqu'un médecin commence à sentir la surcharge d'appels au sein de sa pratique, celui-ci aura tendance à se tourner vers un secrétariat externalisé. Et bien sûr lors du choix

de celui-ci, son coût mensuel à une grande importance. Il va souvent falloir faire un compromis entre vos attentes/besoins et les prix demandés par ces télé-secrétariats.

Le coût moyen d'un télé-secrétariat varie entre 0,50 cent pour les plus low-costs et 1,50 euros pour les plus chers par appel traité. Si en moyenne vous avez un gros volume d'appels, optez plutôt pour une formule illimitée ce qui vous permettra de ne pas dépasser votre forfait mensuel. Au contraire, si vous avez un petit volume d'appels journalier, tournez-vous vers une structure plus flexible qui vous fera payer à l'appel et non un pack comprenant un nombre d'appels global pour un mois.

Afin de choisir la bonne formule de télé-secrétariat, je vous suggère de calculer le nombre d'appels que vous recevez par jour pendant une semaine et multipliez ce chiffre par 4. Vous connaissez à présent la moyenne d'appel mensuel que vous recevez. Il faudra maintenant en fonction de ce volume d'appel choisir le prestataire qui correspond à vos besoins et à votre budget.

## **Quels sont les outils à utiliser parallèlement pour maximiser l'utilisation d'un télé-secrétariat ?**

Travailler avec un télé-secrétariat vous apporte énormément d'avantage. Mais celui-ci reste un coût non-négligeable parmi vos charges mensuelles si vous commencez votre pratique médicale. Il est donc intéressant d'utiliser d'autres outils qui vous permettront de diminuer le nombre d'appels que vous recevez journalièrement.

### **Utiliser le répondeur automatique à bon escient**

L'auto-répondeur est un allié de taille lorsque vous recevez beaucoup d'appels par jour. Effectivement utiliser un auto répondeur vous permettra de filtrer les demandes de vos patients et ainsi diminuer les appels auquel vous devrez impérativement répondre.

Il vous est par exemple possible de filtrer par langue, les demandes (prescription/question), les rendez-vous au cabinet ou en ligne. Si vous travaillez dans un cabinet utilisant un numéro de téléphone pour plusieurs médecins. L'auto-répondeur vous permettra de filtrer les patients de chaque médecin afin de faciliter votre organisation.



**Contactez-nous pour mettre en place votre auto-répondeur**

**Nous contacter**



## Proposer la prise de rendez-vous en ligne

Si vous arrivez à éduquer vos patients à prendre le plus souvent possible rendez-vous en ligne, vous pourrez drastiquement diminuer vos coûts de télé-secrétariat. De plus, la prise de rendez-vous en ligne est très appréciée par les patients, car elle leur permet une grande flexibilité tout en étant très rapide. En quelques clics, ils ont pris leur rendez-vous et celui-ci est confirmé par mail. Finis l'attente au téléphone !

### Mais comment éduquer vos patients à utiliser la prise de rendez-vous en ligne ?

1. La première chose à faire est d'en parler avec vos patients lors des consultations. Expliquez-leur la marche à suivre ainsi que l'endroit où ils peuvent le faire. (site-web/rss/gmb)
2. Mettez la prise de rendez-vous en avant dans votre salle d'attente via un qr-code. Vous pouvez aussi leur partager le qr-code via vos cartes de visites.
3. Insérez dans votre auto-répondeur un message leur communiquant la possibilité de prendre rendez-vous en ligne. Les plus impatientes préféreront passer par internet plutôt que d'attendre au téléphone.
4. Insérez le lien de prise de rendez-vous dans Google My Business vous permet de mettre en avant plus rapidement la prise de rendez-vous sur Google. Elle permet aussi au patient de prendre son rendez-vous sans devoir passer par votre site web.



## Conclusion :

Le télésecrétariat est une excellente solution pour gérer la surcharge d'appels. Elle est économique, vous fait gagner du temps, de la sérénité et augmente la satisfaction de vos patients.

Il faut tout de même faire attention au prestataire choisi, car celui-ci aura un impact direct sur la satisfaction de vos patients ainsi que la vôtre.



## Sylho, la meilleure solution pour votre télé-secrétariat

Choisir un télé-secrétariat sans l'avoir essayé augmente grandement le risque qu'il ne vous corresponde pas. Chez Sylho, nous proposons toujours à nos clients 2 semaines d'essais gratuitement afin que vous testiez la qualité du service. Cela vous permet aussi de savoir si un télé-secrétariat peut vous aider au sein de votre pratique médicale.

**Essai gratuit**



### Sources

1. [Le télésecrétariat médical, une solution offerte par DoctorAnytime](#)
2. [Blog accueil téléphonique - Vocallz](#)
3. [Blog calleo-télésecrétariat médical](#)
4. [Télésecrétariat médical : nos conseils pour choisir le bon](#)
5. [Le Blog du Télésecrétariat Médical de Callmed ®](#)
6. [Télésecrétariat médical : bien choisir sa solution !](#)
7. [Blog télésecrétariat pour mieux gérer, entreprendre, créer son entreprise](#)
8. [Quel budget pour se munir d'une permanence téléphonique médicale ? - Vocallz](#)

Email: [hello@sylho.com](mailto:hello@sylho.com)

Tel: +32 (0)2 588 55 88

Adresse : 40 Avenue du Prince de Ligne,  
1180 Uccle, BELGIQUE