



Assistant médical, assistante médicale

CFC



Que ce soit au téléphone ou à la réception, les assistantes et assistants médicaux sont les premiers interlocuteurs des patients. Ces professionnels effectuent également des tâches administratives, des analyses de laboratoire, des radiographies, des mesures de tension ou encore des prélèvements sanguins. Ils assistent la ou le médecin lors de petites interventions chirurgicales.

Qualités requises

Je fais preuve d'empathie, mais aussi de résistance psychique

Les assistants médicaux et assistantes médicales s'occupent de patients de tous âges et de tous horizons. Ces professionnels sont confrontés à la maladie, aux accidents et à la mort. Sens du contact, capacité d'écoute et endurance sont ici essentiels.

J'aime le travail administratif

Préparer les ordonnances, établir les factures, tenir la correspondance, commander le matériel, etc.: les tâches administratives représentent une part importante du travail.

La médecine et les sciences naturelles m'intéressent

Les assistants médicaux font appel à leurs connaissances en chimie ou en anatomie lors d'analyses de laboratoire ou de radiographies. Ils comprennent et maîtrisent le vocabulaire médical utilisé par les autres professionnels de la santé.

J'ai un grand sens des responsabilités

Au téléphone, les assistantes médicales sont capables d'évaluer la situation et de définir s'il s'agit ou non d'une urgence. Tout comme les médecins, elles sont tenues au secret professionnel. La profession implique ainsi d'importantes responsabilités.

Je suis flexible et je sais garder mon sang-froid

Les assistantes et assistants médicaux sont souvent interrompus dans leur travail (par exemple: aller répondre au téléphone pendant une prise de sang), ce qui les oblige à faire preuve de flexibilité. Ils savent garder la tête froide, même en situation de stress ou lorsqu'ils ont affaire à des patients agités.

✓ Dans ce métier, il faut savoir rester calme en toutes circonstances, mais aussi rassurer le patient, par exemple avant une radiographie.

Environnement de travail

Les assistantes et assistants médicaux travaillent dans des cabinets individuels ou de groupe, des centres médicaux, des cliniques ou des hôpitaux. Les cabinets sont plus grands et plus nombreux en ville qu'à la campagne. Les horaires de travail varient en fonction de l'employeur. Dans les services d'urgence ou les centres proposant des consultations sans rendez-vous, on pratique le travail en rotation.

Contacts humains et tâches administratives

Les assistantes et assistants médicaux s'occupent des patients, tout en restant en contact avec les proches de ceux-ci en cas de besoin. La collaboration avec leurs collègues et le médecin est étroite. Ils traitent aussi avec d'autres intervenants de la santé: pharmaciens, cardiologues, oncologues, personnel des EMS ou des services d'aide et de soins à domicile, assistants sociaux accompagnant des personnes handicapées, etc. Les tâches administratives, quant à elles, représentent 50% de leur activité.

Formation



Conditions d'admission

Scolarité obligatoire achevée



Durée

3 ans



Entreprise formatrice

Cabinet médical ou structure hospitalière



École professionnelle

Les apprenties et apprentis romands suivent les cours professionnels à Genève, Lausanne, Posieux (FR), Sion (VS) ou Bienne (BE). Le nombre de jours d'école par semaine varie selon l'année de formation et le canton. Contenus de formation: organisation et administration du cabinet médical; assistance au médecin durant la consultation et exécution des processus diagnostiques; exécution des analyses de laboratoire et évaluation de leurs paramètres; exécution des processus diagnostiques d'imagerie médicale et évaluation de la qualité de l'image; application des processus thérapeutiques. À cela s'ajoute l'enseignement de la culture générale, du sport et d'une langue étrangère (deuxième langue nationale ou anglais).



Cours interentreprises

Les cours interentreprises sont des journées de formation spécifiques qui permettent d'approfondir et de mettre en pratique certains sujets étudiés à l'école professionnelle. Le programme prévoit 38 jours de cours interentreprises, répartis sur 3 ans.



Titre délivré

Certificat fédéral de capacité (CFC) d'assistant médical ou d'assistante médicale



Maturité professionnelle

En fonction des résultats scolaires, il est possible d'obtenir une maturité professionnelle pendant ou après la formation initiale. La maturité professionnelle permet d'accéder aux études dans une haute école spécialisée (HES) en principe sans examen, selon la filière choisie.



École à plein temps

Il existe également des filières de formation privées. La durée, l'organisation des cours, le prix et le titre délivré varient selon l'école.





◀ Après examen de la blessure par le médecin, Christopher Vorster applique un nouveau pansement.

Cerner les symptômes pour reconnaître une urgence

Christopher Vorster effectue son apprentissage dans un centre médical qui réunit des médecins et d'autres professionnels de la santé, tels que des psychothérapeutes et des diététiciens.

En pénétrant dans le centre médical où travaille Christopher Vorster, on est tout de suite frappé par l'imposant comptoir d'accueil, derrière lequel plusieurs assistantes médicales s'affairent. Certaines sont au téléphone, d'autres saisissent les nouveaux rendez-vous dans le système informatique. À leur arrivée, les patients s'annoncent à la réception, puis sont conduits dans la grande salle d'attente située au début d'un long couloir menant aux différentes pièces réservées aux consultations et aux soins.

✓ La recherche de bactéries se fait au microscope.



Analyses de laboratoire

Christopher Vorster saisit l'échantillon d'urine d'un patient. Il enfile des gants pour ouvrir le gobelet, avant d'y plonger une bandelette de test jusqu'au trait. Il retire ensuite ses gants pour utiliser l'appareil d'analyse. «Grâce à cet échantillon, je peux par exemple détecter la présence de sucre dans l'urine», explique le jeune homme. «Dans notre laboratoire, nous devons toujours être deux afin de pouvoir réagir rapidement, par exemple si un patient perd connaissance lors d'une prise de sang, mais aussi pour gérer au mieux les périodes d'affluence.»

Différentes affectations

Le travail de Christopher Vorster ne se limite pas au laboratoire. L'apprenti s'occupe aussi de l'accueil des patients et de la permanence téléphonique. Il répond ainsi aux questions des appelants et aux demandes de rendez-vous, en tenant notamment compte de la disponibilité des médecins. Lorsqu'il est affecté à la réception, le jeune homme salue les patients, met leur dossier à jour (changement d'assurance-maladie ou d'adresse, par exemple) et leur indique où se trouve la salle d'attente. Il range également les salles de consultation ou de soins et veille à réapprovisionner

Christopher Vorster
23 ans, assistant
médical CFC en 1^{re} année
de formation, employé
dans un centre médical



les stocks de matériel (compresses stériles, pansements, etc.). Durant son apprentissage, Christopher Vorster découvrira encore d'autres domaines, comme la radiographie. Le planning de service est établi par son supérieur. «Chacun a une affectation précise», relève l'apprenti. «Mais si une collègue est débordée, nous n'hésitons pas à aller lui donner un coup de main.»

S'agit-il d'une urgence?

Il y a urgence lorsqu'un patient est gravement malade ou que sa vie est en danger. D'entente avec le médecin, Christopher Vorster doit alors appeler l'ambulance sur-le-champ ou prévoir un rendez-vous prioritaire avec un praticien présent sur place. L'apprenti est formé pour reconnaître immédiatement les situations d'urgence et agir en conséquence. Il a notamment appris à poser les bonnes questions et à interpréter les réponses en vue de cerner les symptômes.

Une bonne dose d'organisation

«Travailler dans le domaine de la santé a toujours été une évidence pour moi», souligne Mélanie Marmy. «J'ai choisi le métier d'assistante médicale pour le contact avec les patients, l'autonomie et la possibilité de pratiquer certains gestes médico-techniques.»

«Bonjour, j'aimerais renouveler mon ordonnance.» «Je dois passer le contrôle médical pour le permis de conduire. Quand avez-vous de la place?» «Ça me brûle dans le bas-ventre. Pourriez-vous faire un examen d'urine?» Dans ce cabinet situé à Ursy, au cœur de la campagne fribourgeoise, les appels téléphoniques et les patients défilent.

Outre Mélanie Marmy, deux médecins, une apprentie et une autre assistante médicale travaillent ici. Le cabinet accueille tout type de patients, principalement des personnes âgées et des adultes. «La plupart sont suivis chez nous depuis longtemps; il y a beaucoup de dialogue et des liens se créent: j'aime ce côté familial!» déclare la jeune femme. «Dans ce métier, il faut avant tout faire preuve d'empathie et être à l'écoute des gens.»

Du labo à la salle de soins

Au cours de la semaine, Mélanie Marmy et ses collègues passent tour à tour d'un poste à l'autre. Au laboratoire, la jeune femme contrôle et calibre les appareils, effectue des analyses (sang, urine, etc.), récolte les résultats et les

transmet au médecin. Elle nettoie aussi régulièrement son plan de travail. À la réception, les tâches sont variées: accueillir les patients, répondre au téléphone, rédiger des lettres dictées par le médecin, préparer des ordonnances et traiter avec la pharmacie; il faut également établir des factures, demander ou envoyer des documents à l'hôpital ou à d'autres cabinets, tenir à jour les dossiers des patients et commander du matériel.

En salle de soins, Mélanie Marmy effectue des prises de sang, des injections ou des pansements. Sans oublier la stérilisation du matériel utilisé.

«Aucune journée ne se ressemble», relève la jeune femme. «L'organisation n'est pas toujours simple, car il y a souvent des cas urgents qui doivent être pris en charge le jour même. On



^ Mélanie Marmy effectue un test urinaire pour le diabète.

doit aussi parfois interrompre son travail pour aller faire une radiographie ou terminer un bandage. Cela demande beaucoup de flexibilité et de sens de l'organisation. Avec mes collègues, nous nous entraïdons.»

Rester à jour et se perfectionner

«Je me vois bien travailler quelque temps dans le métier et faire ensuite une formation continue», poursuit Mélanie Marmy. «Plusieurs perfectionnements m'intéressent: la formation en radiologie élargie (crâne, colonne



^ Après chaque consultation, les dossiers des patients sont soigneusement complétés et rangés.

Mélanie Marmy
20 ans, assistante médicale CFC, employée dans un petit cabinet de médecine générale

vertébrale, abdomen et bassin), les cours pour devenir formatrice en entreprise, ou le brevet fédéral de coordinatrice en médecine ambulatoire. Il est important de rafraîchir et de parfaire ses connaissances!»



▼ **Accueil et gestion des rendez-vous** L'assistant médical accueille la patiente, puis la conduit en salle d'attente. Après la consultation, il fixe le prochain rendez-vous.



◀ **Tri des appels**
S'agit-il d'une urgence ou d'un cas qui peut attendre? Au téléphone, les assistantes et assistants médicaux évaluent la situation pour bien aiguiller les patients.

► **Travail administratif**

Établir les factures, tenir à jour les dossiers des patients, préparer les commandes de matériel, etc.: le métier compte de nombreuses tâches administratives.



^ **Analyses de laboratoire** Au labo, les assistantes médicales mesurent par exemple le taux de sucre dans le sang, la répartition des globules blancs ou encore le pH urinaire.



^ **Prises de sang** Les assistants médicaux prélèvent des échantillons de sang sur les patients. Ils assistent aussi la ou le médecin lors de petites interventions chirurgicales (suture d'une plaie, par exemple).



◀ **Examens** Les valeurs obtenues lors d'un électrocardiogramme et les images prises par radiographie sont présentées au médecin. Ce dernier interprète ensuite les résultats.

► **Gestion du matériel**

Les assistantes et assistants médicaux veillent à ce qu'il y ait toujours assez de gants, de compresses stériles, de seringues, de pansements, etc.



▼ **Entretien de la salle de soins** Après chaque consultation, il faut ranger la salle de soins, désinfecter la table de traitement et remplacer le matériel utilisé.





Marché du travail

Quelque 1000 jeunes décrochent chaque année leur CFC d'assistant médical ou d'assistante médicale. Les hommes ne représentent que 1% des effectifs. Il peut être difficile de trouver une place d'apprentissage, car tous les cabinets ne forment pas des apprentis et apprenties. Dans les zones rurales, il y a moins de cabinets et donc peu de places d'apprentissage. Les professionnels qualifiés sont très recherchés sur le marché du travail. Les offres d'emploi sont plus nombreuses en ville qu'à la campagne, où il manque de médecins. Le travail à temps partiel est largement répandu dans ce métier.

Un brevet fédéral pour plus de responsabilités

Le brevet fédéral de coordinateur-trice en médecine ambulatoire permet aux assistantes médicales et assistants médicaux d'endosser davantage de responsabilités dans le domaine clinique ou de la gestion. Ces spécialistes sont formés pour s'occuper des patients atteints de maladies chroniques ou pour assumer la gestion du cabinet et de l'équipe. Dans le contexte actuel de pénurie de médecins, ils apportent une aide bienvenue aux praticiens, qui peuvent ainsi leur déléguer certaines tâches.

✓ Dans les grands cabinets comptant plusieurs assistantes médicales, la gestion d'équipe peut être confiée à un coordinateur.



Formation continue

Quelques possibilités après le CFC:

Cours: offres proposées par les institutions de formation, les associations professionnelles et les fournisseurs (entreprises pharmaceutiques, laboratoires spécialisés, etc.)

Brevet fédéral (BF): coordinateur-trice en médecine ambulatoire orientation gestion ou clinique

Diplôme fédéral (DF): expert-e en assurance-maladie ou expert-e en gestion hospitalière

École supérieure (ES): ambulancier-ère, infirmier-ère, technicien-ne en analyses biomédicales ou technicien-ne en salle d'opération

Haute école spécialisée (HES): bachelor dans le domaine de la santé, par exemple en soins infirmiers, en technique en radiologie médicale, de sage-femme



Coordinateur, coordinatrice en médecine ambulatoire (CMA) BF

Les CMA avec orientation gestion traitent les questions de ressources humaines, de comptabilité, de marketing et d'assurance qualité. De leur côté, les CMA avec orientation clinique conseillent et accompagnent, sous la supervision du médecin, les patients souffrant de maladies chroniques. Cet examen professionnel est accessible aux personnes qui ont travaillé pendant trois ans (à 100%) comme assistantes médicales et qui ont validé les modules de formation nécessaires.



Technicien, technicienne ES en analyses biomédicales

Employés dans des laboratoires, les techniciens et techniciennes en analyses biomédicales examinent des échantillons de sang, de tissus, de fluides corporels, etc. Les résultats de leurs analyses sont utilisés pour diagnostiquer et traiter les maladies. Certains de ces professionnels sont également actifs dans la recherche biomédicale. De niveau ES, la formation de technicien-ne en analyses biomédicales peut être suivie à Genève.



Adresses utiles

www.orientation.ch, pour toutes les questions concernant les places d'apprentissage, les professions et les formations

www.aram-vd.ch, Association romande des assistantes médicales (ARAM)

www.sva.ch, Schweizerischer Verband Medizinischer Praxis-Fachpersonen

www.fmh.ch, Fédération des médecins suisses

www.odamed.ch, informations concernant le brevet fédéral de coordinateur-trice en médecine ambulatoire

www.orientation.ch/salaire, informations sur les salaires

Impressum

2^e édition 2022 (inchangée)
© 2020 CSFO, Berne. Tous droits réservés.

Édition:

Centre suisse de services Formation professionnelle | orientation professionnelle, universitaire et de carrière CSFO
CSFO Éditions, www.csfo.ch, editions@csfo.ch
Le CSFO est une institution de la CDIP.

Enquête et rédaction: Regula Luginbühl, Yara Jermis, Jean-Noël Cornaz, CSFO **Traduction:** Service linguistique de la Fondation ch **Relecture:** Marie-Paule Fauchère, ARAM; Marianne Gattiker, Saint-Aubin-Sauges **Photos:** Maurice Grünig, Zurich; Thierry Parel, Genève; Thierry Porchet, Yvonand **Graphisme:** Eclipse Studios, Schaffhouse **Réalisation:** Roland Müller, CSFO **Impression:** Haller + Jenzer, Berthoud

Diffusion, service client:

CSFO Distribution, Industriestrasse 1, 3052 Zollikofen
Tél. 0848 999 002, distribution@csfo.ch, www.shop.csfo.ch

N° d'article: FE2-3033 (1 exemplaire), FB2-3033 (paquet de 50 exemplaires). Ce dépliant est également disponible en allemand et en italien.

Nous remercions toutes les personnes et les entreprises qui ont participé à l'élaboration de ce document. Produit avec le soutien du SEFRI.