



► La coordination

► Le Pôle Bercé Santé

1 rue Henri Dunant
72500 – MONTVAL-SUR-LOIR

Contact :

Estelle Parrot, coordinatrice : brossaud-parrot@orange.fr
Tel : 06 33 76 86 37



Une équipe

- 7 médecins
- 9 infirmiers
- 5 masseurs-kinésithérapeutes
- 3 pédicure-podologues
- 2 orthophonistes
- 2 pharmaciennes
- 1 orthoptiste
- 1 psychomotricienne
- 1 diététicienne

Le regroupement a été reconnu comme Maison de Santé¹ en 2013



Une MSP multisite

- Un bâtiment principal situé au 1 rue Henri Dunant à Montval-sur-Loir regroupe la plupart des professionnels de la MSP
- 4 professionnels de l'équipe ont choisi de rester dans leur lieu d'exercice d'origine

1 structure juridique

- **1 association** comprenant 32 personnes
- **1 SISA** (société interprofessionnelle de soins ambulatoires) comprenant 25 personnes
- **Des SCM mono-professionnelles** permettent la mutualisation et le partage des charges

¹ Pour être reconnue MSP, une équipe doit présenter son projet de santé devant le CATS (Comité d'Accompagnement Territorial des Soins de premier recours) de son département.



Contexte du retour d'expérience

Au sein des MSP est apparu depuis quelques années un nouveau métier : coordinateur. Estelle Parrot, pédicure-podologue à Montval-sur-Loir, est devenue coordinatrice du Pôle Bercé Santé en 2016. Elle revient pour l'APMSL sur son quotidien de travail et ses trucs et astuces. Chaque équipe étant unique, les tâches confiées au coordinateur peuvent varier, et certaines peuvent être assurées par les gérants ou d'autres membres impliqués dans la vie collective.

► APMSL. Comment êtes-vous devenue coordinatrice du Pôle Bercé Santé ?

E. Parrot. Etant à l'origine secrétaire de l'association du Pôle Bercé Santé, j'étais déjà, sans le savoir, coordinatrice ! C'était les prémices de la coordination. J'ai intégré début 2016 la formation pour les coordinateurs d'équipes de soins primaires proposée par l'EHESP². Parmi les travaux à fournir, il fallait rédiger la fiche de poste du coordinateur. J'ai donc travaillé ce sujet, ainsi que la fiche de poste des co-gérants de la MSP et celle du référent « système d'information ». Ce temps est très important car il permet de délimiter les champs d'action de chacun : les rôles sont écrits noir sur blanc, et pour l'écrire, cela nécessite d'y réfléchir.

Pour bâtir ma fiche de poste, je me suis inspirée d'exemples trouvés sur Internet³. Je l'ai divisée en trois parties :

- les objectifs principaux du poste
- la rémunération
- les activités

Les **objectifs principaux** validés sont les suivants :

- Articuler et gérer les activités particulières du mode d'exercice coordonné
- Faciliter la gestion administrative de la structure
- Assurer la communication interne et externe de la structure

Dans les **activités**, j'ai détaillé clairement en quoi consistent la coordination interne et externe, ainsi que

la gestion administrative. Par exemple, pour la coordination interne :

- Gestion de la boîte mail collective du pôle
- Gestion du planning des réunions et de la salle de réunion
- Organisation et animation des réunions d'équipe
- Suivi, aide à la mise en œuvre des actions (protocoles, appels à projet, formalisation de coopérations avec des structures extérieures...)
 - Aide à la définition des actions et accompagnement à l'écriture
 - Création de support d'information
 - Evaluation de l'action
- Faire circuler l'information

Et j'ai ajouté une partie sur les **compétences** qui me semblaient importantes pour cette fonction.

- **des savoirs**, comme la maîtrise de l'outil informatique et de certains logiciels ainsi qu'une bonne capacité rédactionnelle
- **des savoir-faire** : faire le lien entre les professionnels de santé, prendre la parole en public, animer des groupes
- **et des savoir-être** : à l'écoute de l'équipe, organisé et méthodique, capacité à améliorer les dynamiques collectives au sein du regroupement, capacité à être facilitateur du groupe...

► APMSL. Quelles sont les principales tâches qui vous incombent ?

1. Tout d'abord, je m'occupe des réunions

J'organise les réunions et/ou rencontres au sein de mon équipe. Cette tâche simple nécessite, pour être efficace, un temps important. Je la décompose en plusieurs étapes.

Préparation de la réunion

La rédaction de l'ordre du jour, complet mais pas trop chargé pour éviter les réunions « à rallonge », est la partie la plus importante de mon travail : cela peut me prendre de 1 à 3 heures par réunion. Je réfléchis en profondeur pour prioriser les axes à aborder et utiliser la technique d'animation la plus appropriée.

² Ecole des Hautes Etudes en Santé Publique

³ Boîte à outils : www.apmsl.fr/outils/



Ce temps de préparation, parfois long, permet d'optimiser le temps de prise en charge des patients. En effet, plus la réunion est préparée avec des objectifs précis et la technique d'animation en adéquation avec les décisions à prendre, plus le temps de réunion est court et efficient.

Convocation des professionnels

J'utilise le mail pour diffuser les informations au sein de mon équipe. J'envoie la convocation au moins 15 jours avant la réunion, et un rappel deux ou trois jours avant.

Animation de la réunion

Lorsque je maîtrise la technique d'animation et que je prépare bien ma réunion, l'animation de la rencontre est aisée.

Rédaction et diffusion du compte-rendu

Après relecture du compte-rendu, je diffuse ce document aux professionnels ayant assisté à la réunion, voire à toute l'équipe.

Je rédige aussi un relevé de suivi. Ce document récapitule les tâches et les missions que chacun doit accomplir et la date limite pour réaliser cette action. Ce document est plus rapide à consulter par chaque professionnel que le compte-rendu, qui retrace l'ensemble des discussions. Mon objectif : que chacun retrouve rapidement les actions qu'il doit effectuer pour faire avancer le projet.

2. Je guide mon équipe dans l'élaboration de protocoles

La rédaction d'un protocole pluriprofessionnel se fait en plusieurs étapes :

- définition des objectifs et de la population cible
- recherche bibliographique
- identification de la problématique de prise en charge coordonnée
- définition des critères d'évaluation d'un protocole
- rédaction du corps du protocole

Dans ce processus, je joue le rôle **d'un chef d'orchestre**. Je suis garante de la méthode, je planifie, j'organise les réunions du groupe de travail, je consigne également les résultats de chaque étape.

3. Je rédige le bilan ACI

Rédiger le bilan pour l'Accord Conventionnel Interprofessionnel (ACI) n'a pas été une partie de plaisir pour moi... la première année ! Les délégués de l'Assurance

Organiser une réunion

Pour éviter les « réunions à rallonge », nommer :

- un secrétaire de séance
- un pousse-décision
- un maître du temps chargé de faire respecter le temps imparti pour chaque point

Faire signer la feuille d'emargement à chaque rencontre

Fixer la date de la prochaine réunion dans le cas de réunions récurrentes pour économiser un « Doodle »

Remplir le tableur de comptage de réunions

Retrouvez dans la Boîte à outils de l'APMSL des supports pour l'organisation et l'animation de vos réunions



Maladie et les animateurs territoriaux de l'ARS (Agence Régionale de Santé) connaissant de mieux en mieux l'exercice coordonné, les équipes se structurant de plus en plus, remplir le bilan ACI est devenu (presque !) un jeu d'enfant au fil du temps.

Je prépare les tableurs de comptage d'heures, les tableaux de participation aux réunions, les tableaux récapitulatifs des stagiaires. Tout au long de l'année, à la fin de chaque réunion, je scanne la feuille d'emargement que je classe, puis je remplis les différents tableaux. Le tableur calcule les rémunérations de chaque professionnel et le tableau récapitulatif des réunions permet d'avoir une vue d'ensemble des thèmes abordés et du nombre de participants.

En fin d'année, il me reste à aller chercher dans le SIP (Système d'Information Partagée) certains indicateurs, notamment le nombre de patients vus en RCP, et le tour est joué.

4. Je m'occupe de la comptabilité

Ah la comptabilité ! L'équipe bénéficie de l'ACI, fonds issus d'une contractualisation entre l'Assurance Maladie, l'ARS Pays de la Loire et notre MSP. Nous avons, au préalable, décidé dans un règlement intérieur le mode de répartition de cette enveloppe.



Le budget prévisionnel

Étape essentielle dans la gestion de la comptabilité, je liste dans le budget prévisionnel :

• d'une part, **les dépenses fixes** : salaire de la coordination, des référents (SIP, co-gérants...), assurances diverses, locations de salle de réunion, factures de comptable, factures du SIP... liste non exhaustive !

• d'autre part, **les dépenses à prévoir dans l'année**. Je liste les réunions obligatoires que nous rémunérons. Par exemple, la participation au comité de gestion représente environ 3600€, qui se décompose comme ceci : 4 réunions par an avec 9 participants maximum - les réunions durent 2h en moyenne et nous avons choisi de rémunérer les membres du comité de gestion à 50€ de l'heure.

Le budget prévisionnel doit être **en corrélation avec notre projet de santé**. Je veille à ne pas prévoir trop d'actions pour pouvoir rémunérer tous les temps pluriprofessionnels de chaque membre de la MSP.

Le tableur de comptage d'heures me permet de suivre en temps réel les dépenses et d'ajuster si nécessaire le nombre d'actions mises en place.

La comptabilité

Pure et dure, qui consiste à rentrer toutes les lignes de comptabilité. A Bercé Santé, c'est moi qui m'en occupe, mais ce poste peut être délégué à une secrétaire.

Lien avec l'expert-comptable

Je rencontre l'expert-comptable une ou deux fois dans l'année pour valider le bilan comptable et fournir les pièces justificatives.

Présentation du bilan comptable à l'équipe

Cette partie de mon travail est importante pour permettre une **transparence financière** et entretenir un climat serein au sein de l'équipe. Je présente le bilan lors de l'assemblée générale durant laquelle nous récapitulons ce qui a été fait l'année précédente et décidons collectivement des actions à mettre en place l'année suivante.

5. J'accueille les stagiaires

Nous accueillons au sein de l'équipe de nombreux stagiaires, médecins et paramédicaux. L'équipe a souhaité formaliser l'accueil des stagiaires pour :

- rompre l'isolement des stagiaires

- permettre leur intégration rapide dans l'équipe
- leur permettre de se familiariser rapidement avec l'exercice coordonné
- leur proposer d'observer les autres professions

En pratique, j'ai rencontré un représentant de chaque profession accueillant des stagiaires pour organiser l'accueil des stagiaires en fonction des particularités de chaque profession. Suite à cette rencontre, j'ai rédigé un récapitulatif de cette organisation que je donne pour mémoire au représentant.

D'une manière générale, il a été décidé que :

- J'envoie au stagiaire une semaine avant son arrivée un **livret d'accueil** (adresse de la MSP, heures d'ouverture, parking, trombinoscope de l'équipe, possibilités de logement...)
- Je **rencontre** les stagiaires dans la semaine de leur arrivée pour leur présenter l'exercice coordonné et ses applications concrètes dans notre équipe. Pour ce faire, j'ai rédigé un support papier qui reprend brièvement l'historique de l'équipe, le descriptif des principales actions de l'équipe et un organigramme de l'organisation.
- Je propose au stagiaire d'organiser, s'il le souhaite, un **temps d'observation** des autres professions. Cette organisation est adaptée en fonction des spécificités de chaque profession. Par exemple, pour les stagiaires médecins, je les rencontre sur un temps commun avec l'infirmière Asalée⁴.

6. J'accueille les nouveaux professionnels

Dans la même logique que celle des stagiaires, je prends un temps pour rencontrer les nouveaux professionnels qui arrivent dans l'équipe.

Plus une équipe a vécu de choses ensemble, plus le sentiment d'appartenance et d'identité commune est forte. Les règles collectives sont connues de tous et sont parfois implicites.

L'intégration d'un nouveau professionnel (et j'entends par intégration : une acculturation à la notion d'exercice coordonné via les outils de l'équipe comme la RCP⁵ ou un protocole, et un sentiment d'appartenance au groupe) n'est pas chose aisée. **C'est un processus complexe qui prend du temps, nécessite de la persévérance et de la bienveillance**. Pour permettre au nou-

⁴ Action de santé libérale en équipe

⁵ Réunion de concertation pluriprofessionnelle



veau professionnel de se sentir appartenir au groupe et de trouver sa place, je veille à lui transmettre l'histoire de l'équipe et lui expliquer les règles de fonctionnement explicites, et surtout implicites.

7. Je rédige une newsletter hebdomadaire

Pour permettre une bonne communication de la vie de l'équipe, je rédige le lundi matin un mail adressé à l'ensemble de l'équipe. Ce mail récapitule des informations générales utiles à la vie de l'équipe concernant la semaine à venir. Je rappelle les dates de réunions, les grandes échéances à venir (AG, comité de gestion ou avancement des projets de l'équipe), je transmets des informations de l'APMSL, et si besoin des informations nationales. Je peux aussi faire des appels à participation à des groupes de travail.

► APMSL. Un mot de conclusion ?

Mon quotidien de coordinatrice d'équipe de soins primaires est varié et nécessite une vue d'ensemble des actions de l'équipe. Je commence mon temps de coordination en listant les tâches que je dois accomplir dans la matinée et je priorise en fonction des urgences du moment.

En plus des tâches détaillées dans cet article, je travaille aussi sur **le lien** avec les élus, les partenaires institutionnels et les associations d'usagers ; je réponds aux appels à projets ; je suis et j'évalue les protocoles pluriprofessionnels mis en œuvre, etc.

Un vrai chef d'orchestre !

Le conseil d'Estelle pour la newsletter

Veiller à mettre au maximum 4 informations par édition

