

La commission des coordinateurs MSP d'AVECsanté

REFERENTIEL D'ACTIVITE DU COORDINATEUR EN MSP

Ce référentiel d'activité a été élaboré collaborativement par un collectif de 20 coordinateurs issus de différentes régions de France, tous dotés d'une expérience significative en Maison de Santé Pluriprofessionnelle (MSP). Ces coordinateurs gèrent des MSP de différentes envergures et présentent des profils variés. Cette liste reflète de façon fidèle les activités concrètes que nos coordinateurs exercent sur le terrain, correspondant ainsi aux compétences que de futurs coordonnateurs devront développer. Bien entendu, un coordinateur n'engage pas simultanément toutes ces compétences en une seule fois, mais les sollicite au fil du temps (une année voire beaucoup plus) en fonction de l'évolution de sa MSP. Si la MSP est de petite envergure, alors le coordinateur n'aura pas besoin de réaliser toutes ces activités. Pour le bloc 3, plusieurs modèles existent. Certaines MSP ont des gérants de MSP très actifs ce qui retire la charge de travail aux coordinateurs. Certaines MSP ont fait le choix de prendre une assistante administrative pour que le coordinateur se concentre sur les blocs 1,2,4 ainsi les activités du bloc 3 sont réduites (rarement annulées complètement). Pour le bloc 4, certains professionnels de santé ont des réseaux significatifs ce qui veut dire qu'ils co-portent avec les coordinateurs ces activités.

Dans un souci réflexif et de simplification du travail, nous avons regroupé les activités en blocs, conscients que les intitulés et la répartition pourraient évoluer au fil du travail du groupe avec une nécessaire prise de recul. Pour la Commission, la fonction de coordination comporte de nombreuses activités invisibles mais indispensables, ce qui rend difficile son explication, et le coordinateur accomplit de nombreuses tâches dont il n'a parfois même pas conscience. Les référents régionaux sont retournés en région avec cette liste et observeront leurs activités pendant quelques semaines pour détecter d'éventuels oublis. Bien que ce travail puisse déjà être utilisé comme point de départ, la Commission se réserve le droit de présenter une version plus exhaustive dans un mois si elle le juge pertinent.

Bloc 1 Mission d'Animation et Coordination pluriprofessionnelle

Planifier les activités pluriprofessionnelles de l'équipe

- Organiser les réunions d'équipe (rétroplanning, ordres du jour, comptes rendus)
- Animer les réunions
- Accompagner à l'élaboration, la mise en place et le suivi de protocoles pluriprofessionnels
- Organiser, animer et faire le compte rendu des réunions de concertation pluriprofessionnelles (RCP)
- Organiser le suivi de décisions et évaluer les activités pluriprofessionnelles

Systeme d'information partagé

- Aider au choix du système d'information en fonction des besoins des professionnels et du projet de santé
- Connaître les fonctions pluripro du logiciel
- Aider et inciter à la production et à la récolte de données en fonction des besoins des professionnels et du projet de santé
- Accompagner l'équipe à définir un usage harmonisé du système d'information
- Faire l'interface technique (interlocuteur) avec l'éditeur du logiciel

Communiquer

- Développer les outils de communication à destination des usagers (accueil, salles d'attente, questionnaires de satisfaction, etc.)
- Développer des outils de communication internes entre professionnels de l'équipe : outils sécurisés pour les cas patients, outils de coordination et de gestion de projet adaptés

Prêter attention à ce que chaque professionnel de santé soit sollicité, écouté et intégré dans le la structure

- Veille des attentes et besoins de chacun
- Mise à jour du Projet de Santé
- Management des réunions et des groupes de travail

Animer les réunions d'équipe

- Maîtriser des techniques d'animation
- Identifier les référents : maître du temps, rapporteur, etc.
- Identifier la maturité de l'équipe et adapter l'animation à celle-ci
- Connaître les positionnements de chacun dans l'équipe

Cohésion d'équipe

- Organiser la cohésion de l'équipe dans sa globalité (salariés et projet de santé) : Team building et journées de cohésion
- Organisation d'espaces de rencontre entre professionnels de santé (d'échange entre pairs ou en cas de difficultés)
- Animateur d'Intelligence collective
- Management participatif et horizontal de l'équipe

Bloc 2 : La gestion de projet / la conduite de projet. Mission de coordination et suivi de la mise en œuvre des actions de santé publique

- Veille informationnelle sur les opportunités de financement et d'actions
- Veille partenariale et actions de santé nationales et territoriales
- Recherche de financement des projets, constitution, rédaction et dépôt de dossiers aux financeurs avec appui des fédérations et des CPTS
- Aide à l'écriture et aide à la mise à jour des projets de santé et des actions de santé de l'équipe : émergence et conception des projets
- Accompagner à la mise en place et suivi des projets et actions de santé : rétro planning, planification, réunion de coordination, gestion logistique, point d'étapes
- Facilite la participation usagers en accord avec les professionnels de santé de la MSP et le projet de santé (évaluations, actions de prévention, patients experts, pair-aidance, etc)
- Accès à la formation, travail en partenariat avec les chargés de prévention ARS
- Mise en place, suivi et évaluation des expérimentations
- Aide à la pose des indicateurs de suivi et d'évaluation du projet de santé de la structure (démarche qualité)
- Assistance méthodologique à la production et à la collecte de données
- Réalisation et analyse d'enquêtes de satisfaction de l'équipe et des usagers
- Participation au rapport et analyse des données - rapport d'évaluation
- Communication avec les tutelles et partenaires
- Gérer la communication entre les acteurs du projet
- Communiquer sur le projet au sein de la structure
- Communiquer auprès des partenaires et du public visé à propos du projet
- Rapport financier et rapport d'activités des actions de santé.
- Recherche d'implication des usagers : s'appuyer sur leurs besoins pour assurer une cohérence entre l'offre et la demande
- Accélérateur (mise en action) de projets innovants à l'initiative des PS (projet de recherche, article 51, appel à projet...)

Bloc 3 (peut le faire sous délégation de la gérance ou être assister d'une assistante de gestion/administrative) : La gestion administrative de la structure : Ressources Humaine, logistique, financière et légale

Volet financier par délégation de pouvoir

- Organise la rédaction collaborative du budget prévisionnel
- Participe à la définition des procédures financières (plafond de dépenses, choix des prestataires, délai de paiement, ...)
- Paiement des professionnels de santé libéraux et factures des prestataires
- Facturation à la CPAM et aux mutuelles pour les actes générés par les PS salariés
- Création et administration du groupement d'employeur si nécessaire
- Gestion des charges (assurances, loyer, ...)
- Participer au suivi budgétaire en lien avec l'expert-comptable et la gérance
- Réalisation de la comptabilité de la structure
- Déclaration ACI
- Collecte de données pour le reporting ACI

Volet juridique

- Mettre en place et mettre à jour le cadre juridique de la structure. (RI/ statut/ avocat) en lien avec avocat/expert juridique
- Organisation des assemblées générales (convocation/ PV / lien avocats), des conseils d'administration (dépend des MSP) ou tout autre réunion de gestion en lien avec la gérance

Volet RH

- Accompagnement/ contribution à la définition de la politique RH salarié (contrats, formation, congés, style de management, gestion conflit, entretiens, risques professionnels, ...)
- Force de proposition et recherche de formation pluriprofessionnelle
- Création d'un pool de remplaçants et gestion des contrats de remplacement (médecin, IDEL, ...)
- Prévention et repérage des conflits internes de l'équipe
- Formaliser et organiser l'accueil des nouveaux arrivants (étudiants, stagiaires, vacataires, nouveaux professionnels de santé, ...)
- Créer une base de données des RH internes (organigramme, base de données, ...)

Volet Administration

- Gestion des stocks et autres besoins matériels de l'équipe (crise sanitaire) en lien avec le projet de santé
- Ecriture des procédures de gestion de stock en lien avec le projet de santé

Bloc 4 : Mission de lien avec les acteurs extérieurs (les instances administratives, juridiques, associatives, médicales et autres réseaux)

- **Réaliser des analyses stratégiques** des acteurs et des relations.
- **Représentation** dans les réunions avec les partenaires : délégation de représentation politique par le CA et/ou participation aux travaux collectifs avec les partenaires et/ou veille informationnelle de l'exercice coordonné. Représentation de la MSP ? Aspect politique à préciser
- **Participation** à l'écriture et à la diffusion du plaidoyer de la structure
- **Explicitation des choix de l'équipe vers les partenaires institutionnels**
- **Création et animation des partenariats** et de réseaux locaux afin de faciliter l'ancrage de la MSP sur son territoire et de répondre aux besoins de la MSP
- **Rédaction** des conventions de partenariats
- **Se positionner en Interlocuteur privilégié** avec les partenaires : tutelles, (partenaires) établissements de santé, institutions, élus, professionnels hors structure, ...
- **Faciliter le lien inter-MSP et inter CPTS**

Activités liées de communication extérieure en collaboration avec un chargé.e de com notamment de la collectivité locale et/ou CA :

- Sensibilisation des acteurs sur les actions de la MSP / structure
- Sensibilisation de l'exercice coordonné auprès des autres acteurs
- Recherche, déploiement et exploitation des outils de communication adaptés aux besoins de la structure
- Déploiement de la stratégie de communication
- Relations presse
- Capitalisation sur la stratégie de communication : création et mise à jour d'une base de données des partenaires extérieurs, reporting d'actions, création de modèles d'actions reproductibles.

Bloc 5 - Dynamique d'Équipe et savoir être – Parce qu'un coordo ne peut pas être uniquement un technicien de la tâche. C'est aussi un lanceur de dynamique, un tisseur de liens. Une certaine attitude et posture doit être cultivée.

Il nous est difficile de résumer les activités qui sont liées aux compétences psychosociales que le coordinateur doit développer. Elles sont toutes résumées ici.

Compétences sociales	Communiquer de façon constructive	Capacité d'écoute empathique Communication efficace
	Développer des relations constructives	Développer des liens sociaux Développer des attitudes et des comportements prosociaux
	Résoudre des difficultés	Capacité d'assertivité et de refus Savoir demander de l'aide Résoudre des conflits de façon constructive

Une tentative de liste de ces activités :

- S'intégrer aux contextes psychosociaux
- Analyser une problématique et rechercher une solution adaptée
- Ecouter les professionnels de santé sur leur vision et besoins
- Respecter les avis de tout le monde
- Savoir garder sa neutralité si nécessaire et adapter son positionnement
- Savoir reconnaître ses limites et aller chercher les compétences
- Adapter sa posture au contexte de l'équipe et de la situation
- Synthétiser et reformuler les informations issues des réunions
- Prioriser et hiérarchiser les idées de l'équipe
- Définir un objectif et comprendre une vision, amener une équipe à l'atteinte de cet objectif
- Prise de parole en groupe
- Créer des relations de confiance entre les professionnels de santé
- Être en appui à l'équipe face à leurs difficultés- médiateur (désamorcer) en cas de conflit naissant.
- Qualités rédactionnelles