

INTERVIEW

Victor Terraza
Facilitateur & kinésithérapeute

POUVEZ-VOUS VOUS PRÉSENTER EN QUELQUES MOTS ?

Je suis Victor Terraza, kinésithérapeute à la MSP de Créon dans le 33. Je travaille depuis 2003 et j'ai tout de suite exercé en cabinet de groupe et depuis 2012 j'exerce dans une MSP.

Je suis membre du bureau AVECSanté Nouvelle-Aquitaine où je suis le vice-président, je suis aussi facilitateur pour la fédération AVECSanté Nouvelle-Aquitaine pour le département de la Gironde principalement. Je suis aussi élu à AVECSanté national dont je suis membre du bureau comme vice-président.

COMBIEN DE PROFESSIONNELS TRAVAILLENT AU SEIN DE VOTRE MSP ET QUELS SONT LES PROFILS ?

Dans ma MSP, il y a du côté des professionnels de santé :

- 4 médecins généralistes
- 6 kinésithérapeutes
- 3 infirmières
- 1 podologue
- 1 psychométricienne
- 1 psychologue
- 1 orthophoniste
- 1 infirmière de santé publique

Pour les non professionnels de santé il y a :

- 1 coordinatrice
- 3 secrétaires médicales et accueillantes
- Du personnel de ménage



POURQUOI AVEZ-VOUS EU LA VOLONTÉ DE FAIRE DES FACILITATIONS ?

J'ai eu la volonté de faire des facilitations parce que quand j'ai commencé à monter le projet de MSP avec mes associés, à l'époque c'était novateur et donc personne n'était en capacité de nous aider sur le territoire. On a donc dû se débrouiller par nous-mêmes pour trouver les informations, pour essayer d'aller chercher des contacts auprès des institutions. On a également essayé de trouver du soutien auprès des pouvoirs publics mais les retours étaient parfois peu aidants ou inexistantes donc contenus du fait qu'il y avait d'autres MSP qui se développaient, je me suis dit que notre expérience pouvait les aider pour leur tracer un peu le chemin dans leurs questionnements et leurs attentes.

EN QUOI CONSISTE VOTRE MISSION DE FACILITATEUR AUPRÈS DES ÉQUIPES ?

Ma mission consiste avant tout à écouter la demande de celui qui prend contact. Il n'y a pas de solution unique ni de problème unique, au même titre que les MSP sont pluriels, les problématiques qu'elles rencontrent le sont aussi. Mais si on veut essayer de résumer de façon simple les problématiques, il y a 3 grands axes :

- Les équipes au démarrage de projet (monter le projet de santé)
- Les équipes matures mais qui ont des besoins d'évolution pour monter en compétences avec des besoins de ressources
- Les équipes en difficultés : problème interpersonnel ou décroissance de la MSP avec des départs de professionnels, relation avec les institutions, pouvoir public, mairie...

QUEL EST LE PROCESSUS D'UNE FACILITATION ?

À mon échelle, le processus de facilitation est assez simple. Je suis contacté par Nathalie Llopis qui a été, elle-même, contacté par une équipe ou une institution. Ou alors, je suis repéré comme étant un facilitateur de la région. Les sollicitations sont soit directes ou indirectes. Depuis cette base on envoie un questionnaire de pré-facilitation pour identifier les besoins, les questions et les difficultés que peut rencontrer l'équipe ou le porteur de projet. Il y a alors 2 niveaux de réponses :

- Réponse 1: facilitation de niveau 0, soit échange de mail soit entretien téléphonique
- Réponse 2 : facilitation de niveau 1. Soit elle se fait par une réunion en présentiel, ce qui est préférable parce que ça permet de capter les éléments complémentaires, mais parfois pour des questions de temps ou de distance on peut être amené à faire des échanges en visio.

Dans le cadre de la facilitation de niveau 1 on va apprendre à connaître l'équipe à travers les porteurs de projet, identifier les questionnements et les besoins, et en fonction des problématiques et de la maturité de la MSP, on va osciller entre 3 types de casquettes :

- Casquette 1 : l'écoute pure
- Casquette 2 : guide , on va aider les porteurs de projet à développer eux-mêmes leurs réflexions
- Casquette 3 : expert, sur des sujets très spécifiques, là, le facilitateur est lui-même la ressource.

À l'issue de la facilitation, on réalise un compte rendu qu'on remet à Nathalie Llopis pour effectuer un suivi et recontacter les équipes pour connaître l'avancée.

Nous avons également la facilitation de niveau 2, ici, c'est la casquette médiation qui on va mettre. C'est quand les équipes sont en difficultés en interne ou avec des relations externes.

A QUEL MOMENT UNE ÉQUIPE PEUT-ELLE DEMANDER UNE FACILITATION ?

Une équipe peut nous solliciter à n'importe quel moment. À la création ou lors de la vie de la MSP.

COMMENT AVEZ-VOUS ÉTÉ FORMÉ À FAIRE DES FACILITATIONS ?

Il y a quelques années, à l'époque il n'y avait pas de formation en Aquitaine. La directrice de l'époque de AVECSanté Nouvelle-Aquitaine s'est mise en lien avec l'équipe nationale pour savoir s'il y avait des formations dans les mois prochains et suite à cet échange, coup de chance quelques mois après il y avait une formation à la facilitation à Toulouse. C'est Josselin Kamga qui m'a formé et il est devenu par la suite président de AVECSanté Nouvelle-Aquitaine.

C'est une formation qui a duré 2 jours, avec apports théoriques et pratiques. L'idée était de faire monter en compétences les apprenants sur la maîtrise de la création de la MSP mais aussi sur une meilleure compréhension de l'organisation des systèmes de santé. Ces apports étaient complétés par des travaux pratiques ou des situations standards qui avaient été identifiées. Nous avons alors alterné les rôles et nous avons tout aussi bien joué le rôle du facilitateur que celui qui demande une facilitation.

Cette formation ma permise de consolider les connaissances que j'avais déjà et ça m'a également permis de m'extraire de mon rôle de seul témoin que j'avais de mon expérience. J'ai aussi grandi avec comme toutes les expériences de terrain de l'ensemble de tous les facilitateurs de la fédération.

QUEL CONSEIL VOUS DONNERIEZ À UN PROFESSIONNEL QUI HÉSITE OU QUI NE SAIT PAS COMMENT S'ENGAGER DANS LA FACILITATION ?

Ce n'est pas compliqué, il suffit de contacter la fédération AVECSanté Nouvelle-Aquitaine, qui chaque année, organise des formations à la facilitation avec l'idée d'avoir un maillage territorial le plus exhaustif possible. On organise des formations sur les mêmes modalités que lorsque j'ai été formé avec une seule différence, c'est qu'aujourd'hui elle ne dure qu'un jour avec de la théorie et de la pratique.

Au-delà du côté pratique, relativement facile, nous avons soulevé la question de la difficulté de passer de la formation à la situation réelle. C'est pour cela que nous avons fait le choix de faire des facilitations en binôme, sous forme de parrainage avec des anciens facilitateurs et des nouveaux.

On fait aussi des formations ne facilitations plus avancés, type facilitation de niveau 2. Mais aussi pour les équipes qui sont en demandes d'aller encore plus loin dans leur processus de monter en maturité.

UN DERNIER MOT ?

La vie de la fédération c'est très sympa, très agréable, parfois ça réclame beaucoup d'énergie mais comme dans tous mouvements il y a des cycles forts et des cycles moins forts. Le 10 novembre, il y a un temps fort pour la fédération, c'est le renouvellement de son conseil d'administration et c'est aussi un changement de statut puisqu'on va proposer à nos adhérents un fonctionnement par commissions et par groupes de travail. Donc chers lecteurs, quelque soit le temps que vous ayez à consacrer à la fédération, quelque soit les savoirs et les compétences que vous avez dans vos maisons, venez nous prêter main-forte parce que non seulement vous viendrez nourrir le mouvement, mais vous viendrez aussi vous nourrir vous-même.

