AVEC NOUVELLE AQUITAINE Santé

GUIDE

Rédiger un livret d'accueil pour les nouveaux professionnels de santé

PRATIQUE

Objectif

Accompagner les coordinateur·trices et professionnel·les dans la création d'un livret d'accueil précis et utile, permettant de faciliter l'intégration des nouveaux professionnels dans la MSP.

01

Définir la MSP et l'exercice coordonné

Définition précise de la MSP :

Une Maison de Santé Pluriprofessionnelle (MSP) est un regroupement organisé de professionnels de santé de différentes disciplines, qui élaborent et mettent en œuvre un projet de santé commun validé par l'Agence Régionale de Santé (ARS). La MSP n'est pas seulement un bâtiment : elle peut être mono-site ou multi-sites. Elle repose sur une organisation collective et coordonnée, au service des patients du territoire.

02

Organisation juridique et gouvernance

Pourquoi aborder cette partie dans le livret ?

Il est essentiel d'expliquer la structure juridique de la MSP pour que chaque nouveau professionnel comprenne :

- **Comment la MSP est organisée juridiquement ?**
- **À quelles structures il sera amené à adhérer ou participer (SISA, SCM, SCI) ,**
- **Qui prend quelles décisions et comment sont réparties charges et responsabilités ?**

Contenu recommandé à présenter dans le livret :

- **Identifier la structure juridique de la MSP :**

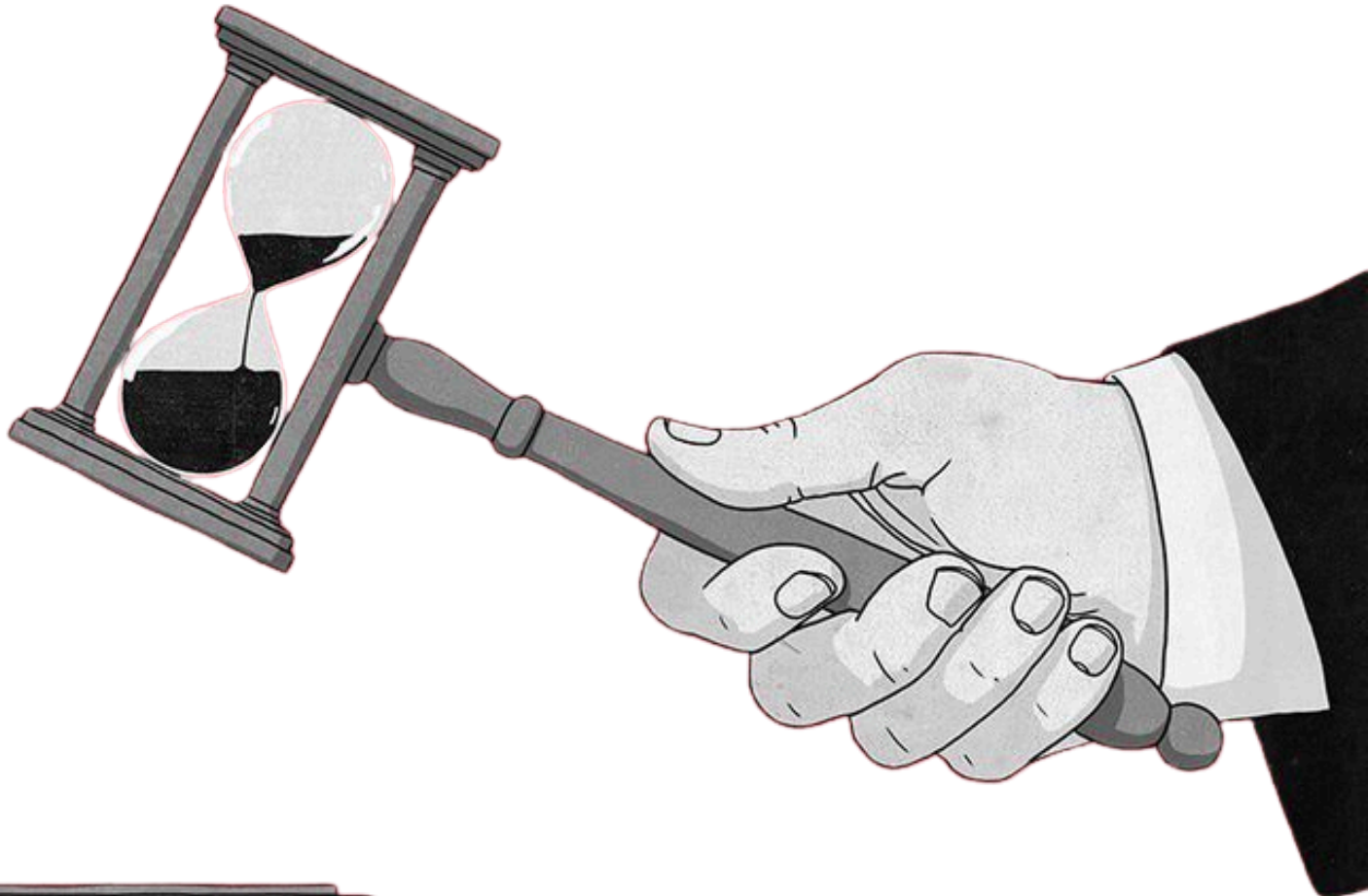
préciser si elle est organisée uniquement autour d'une SISA, ou si une SCM et/ou une SCI existent également.

- **Expliquer pourquoi ces structures existent et leur rôle :**

- **SISA : porte juridiquement le projet de santé et gère les financements publics (exemple : ACI)**
- **SCM : mutualise les moyens matériels et charges communes (loyers, matériels, secrétariat)**
- **SCI : structure immobilière propriétaire des locaux si applicable.**

- **Préciser qui sont les membres de chaque structure (ex : nombre de professionnels, disciplines).**

- **Expliquer pourquoi c'est important pour un nouvel arrivant: savoir à quoi il adhère, qui contacter pour quoi, et comment se prennent les décisions collectives**



03

Présentation de l'équipe : qui fait quoi ?

Pourquoi cette section est-elle essentielle dans le livret d'accueil ?

Objectifs principaux :

- **Permettre au nouvel arrivant d'identifier rapidement les membres de l'équipe et leurs missions.**
- **Créer des repères dès l'arrivée : noms, visages, professions et rôles précis.**
- **Favoriser les échanges, les coopérations et éviter les situations d'isolement.**
- **Comprendre l'organisation humaine de la MSP : qui assure quelles missions spécifiques ? Qui sont les référents ? Qui peut être sollicité pour quoi ?**
- **Contribuer à une meilleure coordination : savoir qui intervient dans quelles situations permet de mieux orienter les patients.**

Exemple d'explication à écrire dans le livret :

"La MSP est une équipe pluriprofessionnelle où chacun joue un rôle complémentaire. Il est essentiel que les nouveaux professionnels puissent facilement identifier leurs collègues, connaître leurs champs de compétences et savoir qui contacter selon les besoins."

Contenu recommandé :

Présentation individuelle des professionnels :

- **Nom, prénom**
- **Profession**
- **Spécialité / compétences particulières**
- **Rôle précis dans l'équipe (exemple : référent qualité, gestion des stocks, accueil stagiaires…)**

Trombinoscope :

- **Photo + nom + fonction.**
- **Astuce : un affichage en grand dans les locaux peut également compléter cette partie du livret.**

Tableau "Qui fait quoi" :

- **Exemple de tableau clair à insérer dans le livret :**

Pourquoi c'est important de détailler tout cela dans le livret :

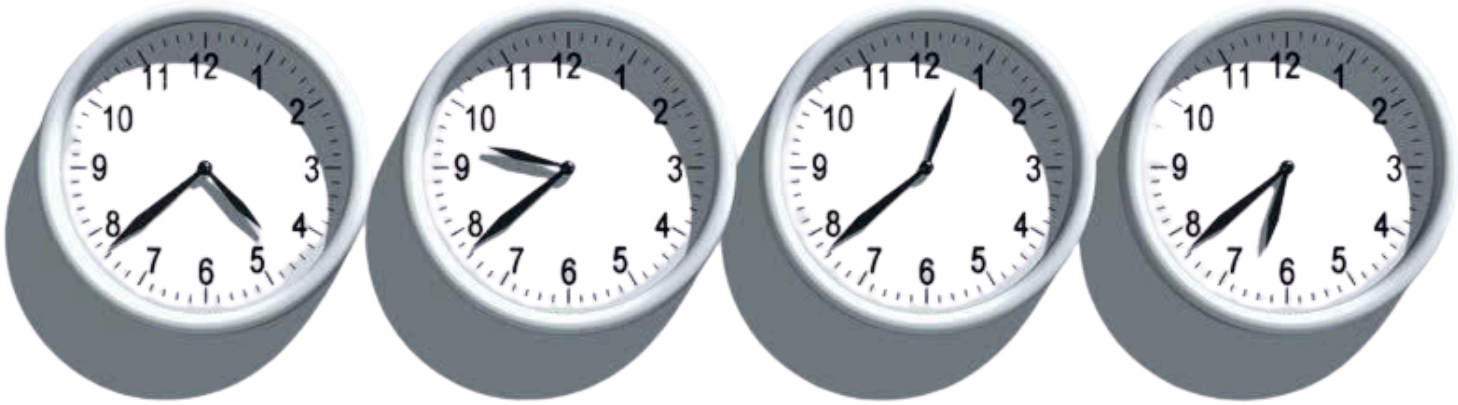
- **Cela permet à chacun de connaître rapidement les interlocuteurs clés selon les situations cliniques (ex : savoir à qui demander conseil pour un patient diabétique, qui gère les stocks de matériel, etc.).**
- **Cela favorise un climat de confiance et de communication dès l'arrivée, condition essentielle pour travailler efficacement en exercice coordonné.**

04

Fonctionnement quotidien

Pourquoi cette section est-elle essentielle ?

- **Aider le nouveau professionnel à comprendre les règles pratiques dès son arrivée.**
- **Expliquer les habitudes collectives pour favoriser sa bonne intégration.**
- **Clarifier l'organisation concrète du quotidien (accès, espaces communs, règles de vie partagée).**
- **Prévenir les incompréhensions sur les usages internes dès le départ.**



Contenu recommandé à présenter dans le livret :

- **Horaires d'ouverture :**

Horaires généraux de la MSP : par exemple "Lundi–Vendredi 8h–20h ; Samedi matin 8h–12h".
Préciser si ces horaires concernent uniquement l'accueil téléphonique / administratif ou aussi les consultations.

- **Accès aux locaux :**

Détail sur la remise des clés, badges, codes d'alarme.
Préciser qui est en charge de les transmettre au nouvel arrivant (ex : coordinateur ou secrétariat).

- **Espaces communs :**

Localisation et description des espaces à disposition des professionnels : salle de pause, cuisine équipée, sanitaires.
Mentionner les règles éventuelles d'utilisation (nettoyage, rangement, équipements disponibles...).

- **Modalités de pause déjeuner :**

Horaires "habituels", consignes pour l'utilisation des lieux communs (ex : "chacun est responsable de la propreté après usage").

- **Gestion des déchets médicaux (DASRI) :**

Fréquence des collectes.
Personne référente désignée pour la gestion pratique (ex : "infirmière X responsable").

- **Stationnement :**

Préciser s'il existe des places réservéesau personnel : combien ? Modalités d'utilisation (ex : badge, code d'accès, priorité...).

- **Nettoyage des locaux :**

Qui intervient ? (ex : société de nettoyage tous les soirs).
Ce qui reste à la charge des professionnels individuellement (ex : "chacun est responsable de son bureau / salle").

Pourquoi c'est important de détailler tout cela dans le livret :

Cette section fixe un cadre commun clair. Elle facilite l'intégration pratique des nouveaux professionnels et favorise une vie quotidienne harmonieuse et respectueuse des espaces partagés.

05

Outils numériques et charte informatique

Pourquoi cette section est-elle essentielle ?

- Pour que le nouvel arrivant sache rapidement quels outils numériques sont utilisés collectivement dans la MSP.
- Pour garantir une bonne prise en main des outils dès les premiers jours : logiciel métier, agenda, messagerie sécurisée.
- Pour rappeler les obligations légales (confidentialité, RGPD, secret professionnel).
- Pour éviter les erreurs d'usage et assurer la sécurité des données de santé.

Contenu recommandé à présenter dans le livret :

- **Agenda partagé :**

Outil choisi (ex : agenda intégré au logiciel métier,Google Calendar, autre outil).
Règles d'utilisation : qui renseigne l'agenda ? Comment indiquer les absences, les congés, les fermetures exceptionnelles ?

- **Messagerie sécurisée :**

Solution utilisée (ex : MSSanté,outil interne...).
Objectifs : échanges sécurisés entre professionnels au sein de la MSP et avec les partenaires externes (ex : hôpital, réseau de soins...).
Procédure d'activation pour le nouvel arrivant.

- **Stockage des documents communs :**

Où sont stockés les documents partagés? (ex : "drive sécurisé commun, accessible à tous les membres de la MSP avec identifiants transmis à l'arrivée").

- **Charte informatique :**

Importance de signer la charte à l'arrivée.
Ce qu'elle rappelle : obligation de confidentialité, bonnes pratiques de sécurité (verrouillage de session, mot de passe personnel, interdiction de partager les identifiants...).

Pourquoi c'est important de détailler tout cela dans le livret :

Cette section permet d'assurer que le nouvel arrivant respecte les règles communes dès son premier jour et utilise correctement les outils numériques partagés.
Elle garantit la sécurité des données patients (données de santé protégées) et contribue à une organisation efficace du travail collectif.

06

Référents et contacts utiles

Pourquoi cette section est-elle essentielle ?

- **Pour permettre au nouveau professionnel d'identifier rapidement les personnes-clés à contacter selon les besoins spécifiques dès son arrivée.**
- **Pour fluidifier l'intégration : savoir à qui poser ses questions évite des retards, des erreurs ou des frustrations.**
- **Pour valoriser les rôles des membres déjà en place (référents) et faire comprendre l'organisation interne de la MSP.**
- **Pour illustrer la volonté de coopération et d'entraide propre à l'exercice coordonné.**

Contenu recommandé à présenter dans le livret :

Présenter cette section sous forme de tableau synthétique clair :

Référents et contacts utiles

DOMAINE	RÉFÉRENT	CONTACT
Informatique & logiciel métier	Antoine Auclair	antoine.auclair@msp.com
Gestion SCM & logistique	Théo Faure	theo.faure@msp.com
Suivi SISA & financement ACI	Louise Garnier	louise.garnier@msp.com
Accueil & intégration nouveaux	Adeline Morel	adeline.morel@msp.com

Conseil pratique :

- Indiquer systématiquement nom, prénom, fonction + mode de contact (mail, téléphone pro).
- Mettre à jour régulièrement ce tableau : cette rubrique est particulièrement sensible en cas de changements internes.

Astuce : ajouter éventuellement une photo miniature des référents dans le tableau pour plus de convivialité.

Pourquoi c'est important de détailler tout cela dans le livret :

Cette rubrique permet de rassurer le nouveau professionnel, qui sait immédiatement à qui s'adresser en cas de besoin technique, administratif, logistique ou organisationnel. Elle matérialise l'esprit d'équipe et facilite l'intégration pratique au quotidien.

06

Dynamique collective et vie d'équipe

Pourquoi cette section est-elle essentielle ?

- Pour informer les nouveaux professionnels des temps forts collectifs qui structurent la vie de la MSP.
- Pour leur montrer qu'ils sont invités à participer à la dynamique collective dès leur arrivée.
- Pour valoriser la dimension conviviale et collaborative propre à l'exercice coordonné.
- Pour rappeler l'importance des projets communs et renforcer l'esprit d'équipe.

Contenu recommandé à présenter dans le livret :

- Réunions pluridisciplinaires régulières :

Fréquence (ex : "1er jeudi du mois de 13h à 14h").
Objectifs : échanges sur des cas complexes, actualisation des protocoles internes, décisions collectives.
Fonctionnement : animation, compte-rendu, présence recommandée, montant des indemnités et les modalités de paiement

- **Actions collectives concrètes :**

Exemples à citer :
- **“Ateliers d’éducation thérapeutique diabète : animés par médecin, infirmière et diététicienne”.**
- **“Participation collective au Mois Sans Tabac : affiches, kits remis aux patients, consultations dédiées.**
- **“ Protocole accès direct kinésithérapeute : pour lombalgies aïgues”**

- **Projets pluriprofessionnels :**

Préciser s’il existe des protocoles formalisés en équipe (ex : bilan partagé de médication avec les pharmaciens, consultations de prévention communes…).

- **Accueil des stagiaires :**

Expliquer si la MSP accueille des étudiants (ex : internes,infirmiers, kinés), qui peut être tuteur et quelles sont les attentes vis-à-vis des professionnels en place.

- **Convivialité et cohésion :**

Exemples :
• “Déjeuner d’équipe tous les 1ers vendredis du mois”.
• “Barbecue estival”.
• “Galette des rois en janvier”.

Ces temps informels contribuent à renforcer la cohésion d’équipe

Pourquoi c’est important de détailler tout cela dans le livret :

Cette section montre concrètement la valeur ajoutée du travail collectif en MSP : mieux coordonner les soins, échanger entre disciplines et construire ensemble des actions de prévention ou des protocoles innovants.
Elle contribue aussi à rendre visible la bonne ambiance et l’esprit d’équipe qui sont des leviers d’attractivité et de fidélisation.

Astuce : illustrer la section avec des photos des actions passées ou des moments conviviaux pour donner envie de participer.

Exemples d'actions concrètes recommandées :

- **Désigner un parrain/marraine :**

Un professionnel référent volontaire accompagne le nouvel arrivant pendant les premières semaines : visite des locaux, présentation des collègues, réponses aux questions pratiques du quotidien.

- **Organiser un déjeuner d'équipe à son arrivée :**

Permettre une rencontre informelle dès les premiers jours autour d'un déjeuner convivial, idéal pour "briser la glace" et créer des liens rapidement.

- **Prévoir une visite guidée complète de la structure :**

Inclure la présentation des espaces communs, bureaux, zones techniques, salle de pause, locaux de stockage, etc.

- **Remettre un "kit d'arrivée" :**

Livret d'accueil+ documents utiles (codes d'accès, planning-type, charte informatique, trombinoscope à jour).

- **Présenter l'organisation interne et les outils partagés dès le 1er jour :**

Avec un membre de l'équipe ou le coordinateur : logiciel métier, agenda partagé, messagerie sécurisée, protocole de rangement du matériel commun.

- **Inviter à participer dès la première réunion d'équipe :**

Expliquer qu'il est bienvenu même s'il ne connaît pas encore tout le fonctionnement ; bonne occasion pour rencontrer tout le monde et comprendre les sujets du moment.

Pourquoi c'est important de détailler tout cela dans le livret :

Ces gestes simples et structurés permettent de montrer au nouveau professionnel qu'il est attendu, intégré et soutenu dès le départ.
Ils contribuent à sa motivation, à sa compréhension rapide de la culture collective de la MSP, et à la dynamique interprofessionnelle.

Checklist d'arrivée

- [x] Visite guidée des locaux
- [x] Présentation à chaque membre de l'équipe
- [x] Remise des accès (badge, code, identifiants)
- [x] Lecture projet de santé + règlement intérieur
- [x] Signature charte informatique / RGPD
- [x] Participation à la première réunion d'équipe

CONSEILS PRATIQUES POUR LA RÉDACTION

LE TON

UTILISER UN TON CLAIR, ACCESSIBLE ET CONVIVIAL

ILLUSTRER

ILLUSTRER AVEC DES SCHEMAS SIMPLES, TROMBINOSCOPE ET DES EXEMPLES CONCRETS

LES ANNEXES

AJOUTER DES ANNEXES : PROJET DE SANTE....

Conclusion

Un livret d'accueil précis est un outil-clé pour bien intégrer les nouveaux professionnels : il donne une vision claire de la MSP (y compris en cas de multisite) et encourage leur participation à la dynamique d'équipe

AVECSanté Nouvelle-Aquitaine

123 Avenue René Cassagne, 33150 Cenon

contact@avecsantena.fr

AVEC Santé
NOUVELLE-AQUITAINE