

Trimestriel  
N° agrément : P920537  
Bureau de dépôt : 6800 LIBRAMONT  
Expéditeur : PMGLD asbl, rue de France, 11 - 6730 TINTIGNY



## ÉDITO

Quand le politique s'en mêle...cela peut faire peur ! Cependant du praticien en solo aux différentes formes de pratique de groupe, des aides existent pour tous. Les éventuelles contraintes, inhérentes à certains subsides, sont toujours à mesurer à la lumière de ce que permettent les fonds mis à disposition.



L'exemple simple est Impulseo, qui rembourse annuellement une partie du salaire d'un(e) secrétaire ou des frais de télésecrétariat. Hormis quelques démarches administratives, cette aide est peu contraignante. A « l'opposé », les subsides pour ASI présentent plus d'obligations, notamment celles de mener des plans de santé communautaire. Si ce subside est sollicité, il doit avant tout correspondre à la philosophie de travail des médecins. Il s'agit donc de toujours s'assurer que les contraintes correspondent aux attentes des porteurs de projets.

Le Fédéral, le Régional, le Provincial et le Communal sont autant d'intermédiaires pour favoriser une organisation la plus optimale de notre pratique. Ils sont aussi là pour nous aider, il ne faut pas croire qu'ils cherchent à nous piéger. Le subside ne doit toutefois jamais être une fin en soi. La démarche de demander une aide doit avant tout émaner d'une réflexion personnelle ou collective autour d'un projet. Ensuite seulement cela vaut la peine de se poser la question de l'existence de l'une ou l'autre aide.

Pour conclure, soulignons que les subsides permettent également des actions de plus grandes ampleurs. Pour seul exemple, Santé Ardenne et PMGLD, vos fidèles serviteurs, sont quasi intégralement subsidiés !

Ce MAG va vous présenter quelques exemples très différents de projets et d'actions menés par et pour des médecins qui, chacun à leur manière, ont tous été aidé par un pouvoir politique.

Bonne lecture,

Christian Guyot, président PMGLD

## QUOI DE NEUF EN ARDENNE ?

Cette fin d'année est riche en événements et nouveautés à Santé Ardenne. Plus que jamais, l'ASBL soutient la médecine générale au travers de différents axes : **séduire les jeunes, accompagner les pratiques de groupe** naissantes ou en développement, aider les étudiants et assistants dans la recherche de maitres de stage, leur trouver des solutions de logement et de mobilité, etc. Attardons-nous un instant sur deux événements d'envergure de ses derniers mois : la sortie du site Internet et la journée du 29 novembre.

## SOMMAIRE

-  Quoi de neuf en Ardenne ? 1-2
-  Coup de pouce aux étudiants 2-4
-  Une entente commune 4-5
-  Un petit coup d'impuls...eo ! 6-7
-  L'intérêt du coaching 7-8

## ● SUR LE WEB

Ça y est ! Le nouveau site web [www.santeardenne.be](http://www.santeardenne.be) tant attendu est en ligne depuis début septembre. Sa fréquentation importante démontre déjà son utilité et sa pertinence, plusieurs pages et modules étant largement plébiscités. C'est le cas notamment du module «je recherche un maître de stage» qui a connu un pic de consultation à l'approche du mois de novembre, période synonyme de stage pour les Master 2 UCL.

### VOTRE PRÉSENCE SUR NOTRE SITE

● Vous êtes partants pour accueillir des stagiaires ou des assistants ?

● Vous cherchez de nouveaux partenaires pour votre projet de pratique de groupe ?

Contactez-nous pour partager cette information sur notre site : [l.dutrieux@santeardenne.be](mailto:l.dutrieux@santeardenne.be)

## ● UN ÉVÈNEMENT UNIQUE ET ATTENDU !

Deuxième évènement, au sens propre du terme, la **4<sup>e</sup> édition de la journée «Découverte de la médecine générale rurale»** le 29 novembre à l'Eurospace Center de Transinne. Avec cet évènement, l'objectif de Santé Ardenne et des médecins ardennais est de rendre la région attractive ! Cette après-midi est destinée à faire découvrir la profession de généraliste au travers d'ateliers pratiques et surtout de **présenter la grande diversité de la médecine rurale.**

À l'heure d'écrire ces lignes, l'évènement ne s'est pas encore déroulé, mais les inscriptions sont clôturées. L'engouement a été tel que de nouvelles places ont dû être créées pour répondre à la demande. Au final, ce sera pas moins

## Le 29/11 en chiffres

**12** thématiques  
d'atelier

Plus de  
**200** participants

**40** animateurs  
et organisateurs

## COUP DE POUCE AUX ÉTUDIANTS

Consciente des difficultés d'accessibilité que peuvent rencontrer des étudiants en médecine lorsqu'ils souhaitent réaliser un stage sur son territoire, **l'ASBL Santé Ardenne a sollicité les pouvoirs politiques afin de mettre en place une aide financière au logement et à la mobilité destinée aux stagiaires en médecine générale.** La Province de Luxembourg a répondu présente.

Analyse d'une des actions phares de l'ASBL au travers de deux portraits d'étudiants.

### ● LA RECHERCHE DE STAGES : UNE BATAILLE !

À l'UCL, en Master 3, août est synonyme de trois semaines de stage en médecine générale. « Il faut s'y prendre plusieurs mois à l'avance, car il est difficile de trouver une place »,

de **200 étudiants et assistants venus des quatre coins de la Wallonie et de Bruxelles** qui participeront à cette après-midi.

L'organisation d'un tel évènement nécessite des ressources humaines importantes. En effet, plus d'une quarantaine de médecins, professeurs et experts sont nécessaires pour animer les 12 ateliers thématiques et assurer l'organisation. Outre de nombreux médecins généraliste du cru et du personnel de Santé Ardenne, **la Province de Luxembourg prête également main forte à l'organisation** avec l'importante mobilisation de son équipe «Attractivité de la Médecine Générale».

Les ateliers seront suivis d'un walking dinner convivial. L'occasion pour les jeunes de rencontrer les médecins généralistes de la région et, qui sait, de nouer de premiers contacts en vue de stages et d'assistantats.

Cet évènement représente **un gros investissement financier pour les cercles qui sont aidés par la Province de Luxembourg avec l'octroi d'une aide et d'un subside à hauteur de 10.000 €.** Attirer les jeunes médecins dans notre région est en effet l'une des priorités de Mme la Députée provinciale en charge de la Santé, Nathalie Heyard, qui soutient les projets de Santé Ardenne de longue date.



L'équipe de Santé Ardenne et de la Cellule Attractivité de la Médecine Générale de la Province de Luxembourg prête à accueillir les jeunes à l'Eurospace Center.  
De g à d. : Laurent Dutrieux, Nadine Joris, Valérie Eliard et Camille Votron.

témoigne Juliette De Smedt, originaire de Bruxelles. « Chacun mène son combat personnel pour trouver un lieu de stage et les étudiants ne partagent pas toujours les bons tuyaux entre eux. Beaucoup d'étudiants de l'UCL (qui forme plus de la moitié des futurs médecins généralistes, ndlr) veulent faire un stage sur Bruxelles, ce qui limite d'autant plus les places puisque les maîtres de stage sont en sous-effectif par rapport à la demande ». La jeune fille a, pour sa part, opté pour un stage en région rurale chez le Dr Thomas à Marloie. **Elle souhaitait en effet découvrir d'autres facettes du métier que lors de ses précédentes expériences en zone urbaine.**

Juliette De Smedt, étudiante M3 UCL, était en stage chez le Dr Thomas à Marloie.



Pour Sharif Jemni, étudiant UCL en Master 2, son stage se déroulera en novembre. Via Santé Ardenne, il a très rapidement trouvé son stage, mais aussi un logement. Dans son année, le partage des informations est plus systématique. Les étudiants sont tenus de remplir un fichier commun dans lequel ils indiquent quel maître de stage ils contactent, chez qui ils font leur stage, etc. Les étudiants s'entraident, mais beaucoup éprouvent malgré tout de grandes difficultés à trouver un stage parce que, précise Sharif « beaucoup n'osent pas s'éloigner des grandes villes ». Bien qu'originaire de Bruxelles lui aussi, il n'a pas hésité un seul instant. Il est en stage chez le Dr Gaspard à Bastogne.

### LA MÉDECINE RURALE, SES ATOUTS ET SES FREINS

Pour les praticiens du cru, l'heure n'est plus à recenser les atouts de la médecine rurale. Les échos des jeunes stagiaires qui viennent dans notre région sont cependant toujours intéressants : « La médecine générale est assez différente en zone rurale, constate Juliette. Le médecin est vraiment un médecin de famille qui connaît très bien ses patients. Il y a de nombreuses visites à domicile et je trouve cela très appréciable. **Le médecin fait beaucoup plus d'actes techniques et de petite chirurgie aussi.** »

Sharif, quant à lui, connaissait déjà la Province de Luxembourg pour être venu plusieurs fois en "retraite" à Saint-Hubert (monastère d'Hurtebise). « Je commençais à me lasser un peu de la ville, confie-t-il. **J'avais envie d'une médecine plus proche des patients.** » Il ajoute : « Pour moi, le médecin doit apprendre à être autonome. Le fait de ne pas être à proximité directe des hôpitaux, des spécialistes, etc. ajoute une aptitude de "débrouillardise" supplémentaire

chez les médecins ruraux ».

### LOGEMENT ET MOBILITÉ : LA RECHERCHE DE SOLUTIONS

Si ces atouts sont connus et reconnus par tous, **l'Ardenne n'en reste pas moins "éloignée" ce qui effraie souvent les jeunes.** C'est que tous ne disposent pas d'un véhicule personnel et tous les villages ardennais ne sont pas à proximité de gares, sans parler des lignes de bus. **La mobilité peut donc être un sérieux obstacle à leur venue en Ardenne. La question de l'hébergement se pose également.** Les étudiants ont bien souvent leur kot sur le campus à prendre en charge. Il leur est donc difficile d'ajouter un second loyer durant les périodes de stage.

Sharif Jemni, étudiant en M2 UCL, est actuellement en stage chez le Dr Gaspard à Bastogne.



Ces facteurs de vie peuvent donc nuire à l'attrait de notre région et représenter un réel frein pour les étudiants. Faute de solutions, voire de moyens financiers, les étudiants sont probablement nombreux à renoncer. C'est dans ce contexte que la **bourse d'aide au logement et à la mobilité** a été initiée.

### UN SACRÉ COUP DE POUCE

**Mise en place grâce à un subside de la Province de Luxembourg,** ce soutien financier peut s'élever jusqu'à 400 € et être utilisé pour l'essence, les tickets de transport en commun, la note d'un gîte, la location d'un véhicule, etc. C'est à cette bourse d'aide que Juliette a fait appel pour intervenir dans le défraiement des nombreux kilomètres qu'elle a parcourus entre son domicile, son lieu de stage et son logement.

Mais cette bourse n'est pas le seul atout utilisé par Santé Ardenne pour accompagner les étudiants. **Les chambres des postes de garde, vacantes en semaine, sont également une aide précieuse.** Grâce à celles-ci, Santé Ardenne peut proposer aux étudiants en stage un hébergement dans 6 des 7 postes médicaux de garde, tous équipés de 2 chambres (Dinant, Bièvre, Marche, Tintigny, Libramont et Bastogne). Cette mise à disposition gratuite offre à l'étudiant un confort non négligeable. Sharif est logé au PMG de Bastogne et Juliette, pour sa part, a été logée au PMG de Marche : « J'étais bien décidée à venir en Ardenne avant d'apprendre qu'il existait une aide à la mobilité, confie la jeune bruxelloise, mais ne pas avoir de solution de logement aurait pu être un réel frein. Je ne pense pas que j'aurais pu

venir sans cette aide. Payer un logement pendant un mois, ce n'est pas rien».

Une aide financière, un accueil chaleureux, un accompagnement sur mesure, autant d'éléments qui ont un réel impact sur la perception des étudiants de notre région, comme en témoigne Juliette : « C'est agréable pour nous, en tant que futurs médecins, de savoir qu'on cherche des stagiaires dans votre région et qu'il y a tout un

système d'aide et d'accompagnement pour nous y accueillir au mieux. J'ai vraiment apprécié ce soutien et le contact très sympathique avec l'équipe de Santé Ardenne».

Ne pas avoir de solution de logement aurait pu être un réel frein. Je ne pense pas que j'aurais pu venir sans cette aide. Payer un logement pendant un mois, ce n'est pas rien.

## UNE ENTENTE COMMUNE

Le projet du CERMA (Centre Médical d'Erezée-Manhay) est né d'un constat : les jeunes médecins généralistes ne venaient pas dans cette région. Et pour cause, il n'y avait pas, dans ces deux entités, de structure susceptible de retenir l'attention des stagiaires et des assistants. « **Il fallait centraliser les forces actives afin de trouver une solution pour l'avenir** », se souvient le Dr Loos. Récit de la naissance d'une pratique de groupe.

### LA GENÈSE

« La question initiale était : que peut-on faire avec les forces en présence ? » raconte le Dr Loos, omnipraticien à Erezée depuis 13 ans. « Parmi tous les médecins du rôle de garde, nous nous sommes retrouvés à cinq et nous avons enchaîné les réunions pour réfléchir à un projet commun ».

Le projet a commencé modestement, se souvient le généraliste de 38 ans : « à l'époque, nous avons tous des cabinets privés. L'association a donc commencé en fusionnant les dossiers patients. Trois des médecins ont dû changer de logiciel. Nous avons tout centralisé au niveau du secrétariat. Chaque médecin restait chez lui et nous avons deux secrétaires pour notre groupe ». Cela s'est donc traduit par une déviation des lignes téléphoniques de chacun vers ce **secrétariat commun. Ce dernier devenant dès lors l'unique point de contact pour cette pratique de groupe naissante.**

La philosophie du projet se met elle aussi en place : « L'idée était que chaque médecin puisse faire une permanence chez lui le soir », explique Patrick Loos avant de détailler, « chacun à tour de rôle, nous adoptons la position "aujourd'hui, je suis de permanence, donc les autres médecins peuvent arrêter plus tôt s'ils ont envie. Le surplus, c'est à mon tour de le prendre en charge" ». **Une permanence bien organisée**, puisque tous les appels passent de facto par les secrétaires qui font le dispatching selon les horaires définis. « Cela a permis de nous soulager, car lorsqu'il n'y avait plus de place chez l'un, au moins on pouvait proposer une solution au patient sans devoir prêter des horaires impossibles ». (suite article p.5)



De g. à d. : Dr Axel Missaire, Dr Sébastien Georis, Dr Patrick Loos, Dr Gaëlle Marotte, Dr Marie-Noëlle Bodart, Mlle Jennifer Ackermans (stagiaire en dernière année de médecine), Dr Fredy Bonmariage, Dr Vincianne Seleck, Mme Julie Deflandre (secrétaire du centre médical), M. Anthony Hubert (service travaux de la commune de Manhay), Mme Stéphanie Mohy (secrétaire communale).



Patrick Loos

Médecin généraliste à Manhay et Erezée

### AIDER UNE PROFESSION

On entendait souvent qu'il était hors de question de donner de l'argent à des médecins généralistes. Mais nous n'avons jamais demandé cela. L'idée était d'aider la profession, pas un professionnel en particulier. Nous sommes aussi un service public. Notre but était d'organiser notre métier afin d'offrir un service à la population. Nous aurions très bien pu fermer à 18h et tant pis pour le patient. Mais notre objectif était d'empêcher que des patients n'aient plus de médecin traitant ou ne trouvent plus de possibilités de rendez-vous. Ce n'était pas par souci financier que nous nous sommes tournés vers les Communes, c'était dans un souci d'organisation.

## UN PAS PLUS LOIN

Après 6 mois, les médecins ressentent le besoin d'améliorer le système mis en place. « *Les patients étaient habitués à leur médecin traitant, explique le généraliste. Les patients avaient parfois un peu de mal quand on leur disait d'aller à l'adresse d'un confrère. Il fallait donc un lieu de permanence neutre* ». Encore faut-il trouver ce lieu !

Plusieurs pistes sont étudiées. L'investissement privé ? « *Ce n'était pas envisageable, confie le médecin, du moins pas collectivement, notamment parce que le Dr Bonmariage avait à l'époque plus de 60 ans. Investir dans un bâtiment pour seulement quelques années de carrière n'avait pas beaucoup de sens. De plus, si l'un quittait le projet, il fallait trouver un acheteur pour ses parts et on aurait également dû demander aux jeunes un investissement. C'était beaucoup trop lourd !* ». **Les médecins se tournent alors vers les élus locaux.**

## INCOMPATIBILITÉ DE PHILOSOPHIE

Les médecins prennent donc contact avec les Communes de Manhay et d'Erezée. Cette dernière est la plus prompte à réagir, mais le dialogue patine : « *Cela n'a pas été simple, il faut bien l'avouer. Chaque partie avait sa vision des choses, relate le Dr Loos avant de préciser, majorité et opposition ne s'accordaient pas. Certains élus voulaient aller plus loin, que ce soit une Maison Médicale au forfait. Mais cela ne correspondait pas à notre philosophie* ». Les médecins finissent donc par opter pour une autre solution. « *Nous avons eu l'occasion de louer un bâtiment dans le centre d'Erezée, indépendamment des pouvoirs locaux. C'est là que nous avons ouvert le Centre Médical d'Erezée, fin 2013* ».

Pas de partenariat entre la Commune d'Erezée et les



Découvrez en détail le mode d'organisation du CERMA dans les actualités de notre site Internet [www.santeardenne.be](http://www.santeardenne.be) !

médecins donc. Mais peu importe l'échec de cet accord, les relations avec la Commune d'Erezée sont néanmoins cordiales. « *C'est l'intérêt de tout le monde de travailler ensemble sur cette question de santé publique. La collaboration peut et pourra se faire à d'autres niveaux* ».

## INTÉRÊT PUBLIC

Les médecins se tournent également vers la Commune voisine. « *Nous étions installés dans notre centre privé à Erezée et comme nous étions une majorité de médecins de Manhay, nous voulions savoir si cette Commune pouvait également nous proposer quelque chose afin d'être plus proche des patients de cette localité* ». Après de nombreuses discussions, **les élus locaux avancent finalement l'idée**

**d'un bâtiment qui serait rénové aux frais de la Commune moyennant la location par les médecins. Ses derniers acceptent** : « *Ce système est l'idéal pour nous. La location permet une plus grande flexibilité* ». Le Dr Loos conclut : « *Si Manhay n'avait rien proposé, on serait resté uniquement à Erezée et la population se serait déplacée jusque chez nous. En nous proposant ce bâtiment, les mandataires politiques ont permis la mise en place d'un service de proximité pour leurs citoyens* ».

## RESSOURCES FINANCIÈRES

La collaboration avec une Commune est d'autant plus intéressante désormais que **deux mesures politiques ont été lancées récemment à leur attention pour les encourager à soutenir la médecine générale.**

Il s'agit tout d'abord du **fonds d'Impulsion FILUX lancé par la Province de Luxembourg**. Ce fonds offre la possibilité aux Communes de la province de solliciter des moyens dans le cadre de projets innovants relatifs à la pratique de groupe de médecine générale. Ces fonds peuvent être alloués à la rénovation ou l'achat d'un bâtiment dédié à la médecine générale ainsi qu'à l'acquisition de matériel. On parle ici de **25.000 euros par projet**, un euro de la Province devant correspondre à un euro de la Commune. « *Ce fonds provincial, c'est l'opportunité pour nous de développer notre projet, constate le généraliste, car au moment où ce fonds a été annoncé, on apprenait que les deux jeunes assistants resteraient chez nous ! Il nous fallait de ce fait des locaux supplémentaires. On a donc invité la Commune à solliciter ce subsidie* ». Le dossier a été introduit en octobre et la décision du jury sera connue au mois de novembre. Ce fonds sera reconduit en 2018 : avis aux amateurs !

Il s'agit ensuite d'un **appel à projets lancé par le Ministre de la Région wallonne René Collin**, en charge notamment de la ruralité, destiné à aider les Communes dans l'aménagement de cabinets ruraux pour des médecins généralistes et/ou de logements au bénéfice des assistants en médecine générale. **Les montants octroyés peuvent s'élever jusqu'à 200.000 euros** si les deux axes de cette mesure sont sollicités. Les dossiers de candidatures devront être rentrés à la Région pour le 12 janvier 2018. « *Pour le moment, nous n'en avons pas besoin, commente le Dr Loos. Mais cela pourrait aider dans le futur s'il y a une volonté d'encore agrandir la structure* ».

**EN SAVOIR PLUS SUR CES SUBSIDES ?  
CONSULTEZ NOTRE SITE INTERNET  
[WWW.SANTEARDENNE.BE](http://WWW.SANTEARDENNE.BE), RUBRIQUE  
« MÉDECINS GÉNÉRALISTES/AIDES ET  
SUBSIDES ».**

## UN PETIT COUP D'IMPULS...EO !

C'est via l'Inami, la presse médicale et la SSMG (Société Scientifique de Médecine Générale) que le Dr Daniel Simon de Rochefort a entendu parler d'Impulseo. Il s'agit d'une **intervention financière structurelle permettant d'engager du personnel administratif**. Via cette mesure, le Fonds d'impulsion pour la Médecine Générale intervient dans une partie des coûts salariaux de l'employé(e) qui assiste le regroupement de médecins généralistes ou le médecin solo dans l'accueil et la gestion de sa pratique.

### UN LUXE ACCESSIBLE !

Dans le cas d'une pratique solo, il n'est pas toujours évident financièrement pour le médecin d'engager quelqu'un pour le seconder dans ses **tâches administratives, prises de rendez-vous et autres**. Ces activités ont pourtant toute leur importance et, additionnées les unes aux autres, elles peuvent rapidement être **chronophages**. Pour le Dr Simon, la prime Impulseo était donc une opportunité à saisir : *« Je réfléchissais déjà depuis un certain temps à engager un secrétariat, mais il faut bien dire que dans notre pays, l'importance des frais inhérents à l'engagement de personnel peut constituer un frein, surtout pour un généraliste travaillant en solo. C'est un luxe qu'il n'est pas toujours possible de s'offrir. Impulseo rend cet engagement beaucoup plus facile »*. Le Dr Simon n'a donc pas hésité longtemps : *« Ne sachant pas de quoi demain est fait, autant profiter des aides qu'on nous propose tant qu'elles existent »*.

### DES DÉMARCHES SIMPLIFIÉES

Pour pouvoir bénéficier d'Impulseo, il faut introduire une demande auprès de la Région Wallonne (AVIQ – Agence pour une Vie de Qualité) via un organisme agréé, comme un syndicat médical ou la SSMG. Il y a différents formulaires à remplir pour pouvoir bénéficier de cette prime (contrat de travail, secrétariat social, Inami, etc.), mais en fin de compte **la démarche est relativement aisée** : *« D'autant plus qu'on peut se faire aider par l'organisme intercesseur »*, précise le Dr Simon qui a opté pour des démarches auprès de la SSMG. L'étape «paperasse» est donc à nuancer : *« Ça prend un peu de temps, il y a toute une série de données chiffrées à récolter, mais rien de rédhibitoire »*.

Cette démarche est d'autant plus facile à entreprendre que le secrétariat, fraîchement engagé, peut très bien s'occuper de cette introduction de dossier ! En effet, **cette prime est toujours versée l'année suivant l'engagement**. Le Dr Simon précise : *« Le paiement de la prime prend un certain temps. J'ai introduit ma demande en février 2017 pour la prime 2016. Je viens seulement de recevoir (octobre 2017, ndlr) un avis m'informant que cette prime allait m'être tout prochainement versée »*. Le médecin rochefortois tient toutefois à relativiser ce délai : *« Cela n'a rien de dramatique et ne doit pas constituer un frein dans la décision d'engager une aide administrative. Le jeu en vaut la chandelle. Impulseo*

*apporte un soutien appréciable et nous permet de gagner beaucoup de temps dans notre travail de généraliste »*.

Au-delà des démarches inhérentes à Impulseo, l'engagement de personnel comporte certaines étapes incontournables. Les médecins ne sont pas toujours familiers avec les exigences administratives attendues : *« Moi qui suis novice dans ce domaine, j'ai pu découvrir toute la complexité des institutions de notre pays, relate le généraliste, mais avec l'aide d'un bon secrétariat social cela ne représente pas un obstacle insurmontable »*.



### UN PRÉCIEUX GAIN DE TEMPS POUR LE MÉDECIN

**Ce qui lui a fait franchir le pas, c'est la place en constante augmentation que le téléphone occupe dans la profession**. Le Dr Simon a d'ailleurs son idée sur la question : *« Il faudrait réfléchir à rétribuer ce temps passé au téléphone, tout au moins pour les appels qui s'apparentent de plus en plus à des consultations téléphoniques, comme cela se fait dans certains pays limitrophes »*.

Pour les appels « classiques », le médecin rochefortois a décidé de dégager ce temps de téléphonie pour recevoir ses patients en consultation. Il a donc totalement confié cette mission à sa secrétaire : *« En fin de compte, la présence du médecin au téléphone n'est souvent pas nécessaire, précise-t-il. La secrétaire peut gérer efficacement la plupart des appels comme les prises de rendez-vous, les renouvellements*

### LE SAVIEZ-VOUS ?

À côté de la prime Impulseo, il existe aussi une mesure « d'exonération des cotisations sociales pour le 1<sup>er</sup> emploi » mise en place par l'Etat Fédéral. Ayant engagé sa secrétaire depuis plusieurs années, le Dr Simon n'a pas pu bénéficier de cette mesure récente du SPF emploi, qui consiste en une dispense totale des cotisations patronales de base à la sécurité sociale pour le premier travailleur engagé. *« Cela représente une incitation supplémentaire appréciable pour ceux qui hésitent encore à engager du personnel administratif »*, souligne le généraliste rochefortois.

Pour de plus amples renseignements sur cette mesure, contacter un secrétariat social.

d'ordonnances, les rendez-vous chez les spécialistes, etc.». La secrétaire du Dr Simon s'occupe également de différents documents administratifs, de la bonne tenue des dossiers médicaux, de certains éléments de comptabilité, de l'accueil des patients, de la gestion du matériel médical, etc.

## UNE MEILLEURE QUALITÉ DE VIE ET DE CONSULTATION

**Grâce à la présence de sa secrétaire, le Dr Simon constate une meilleure qualité de vie, aussi bien pour lui que pour ses patients lors des consultations.** «Il n'y a rien de plus désagréable que d'être interrompu sans cesse lors d'une consultation par des demandes téléphoniques, reconnaît-il. Cela perturbe notre travail et peut indisposer le patient en face de nous, lui qui peut légitimement prétendre à bénéficier de toute l'attention du praticien. Grâce à la secrétaire, j'ai pu nettement diminuer ce type de désagrément».

Pour de nombreux médecins, s'affranchir du téléphone est pourtant jugé irréalisable. La connaissance de chaque patient étant un élément essentiel, beaucoup de généralistes jugent le contact téléphonique impossible à déléguer. Le Dr Simon n'a cependant rencontré aucune difficulté : «**Tout est une question de confiance et de communication avec sa secrétaire**», explique-t-il. La secrétaire n'intervient bien évidemment jamais dans la démarche médicale proprement dite, mais gère tout ce qui touche aux aspects administratifs de la relation médecin-patient. «Il est vrai qu'au début les patients ont été quelque peu étonnés, note le médecin, mais très vite la plupart d'entre eux ont apprécié ce nouveau service. À tel point qu'aujourd'hui, lorsque la secrétaire est en congé et que je réponds moi-même au téléphone, les patients sont surpris et proposent spontanément de rappeler lorsqu'elle sera de retour».

## L'INTÉRÊT DU COACHING

Après 9 années de pratique solo, la charge de travail grandissante et l'isolement professionnel conduisent le Dr Corinne Boulet d'Etalle à se former pour devenir maître de stage. En 2013, elle accueille successivement le Dr Katty Dominique, puis sa première assistante. En 2014, un nouveau cap est franchi lorsque le Dr François Aubry rejoint l'équipe à mi-temps. C'est alors que naît un projet officiel de pratique de groupe. Le Dr Boulet nous raconte comment elle a initié ce projet.

## LA CRÉATION D'UN CENTRE MÉDICAL : UNE SOLUTION

Quatre praticiens pour deux locaux, c'était trop ! Les médecins ne disposaient pas d'un espace de consultations personnel et ne pouvaient pas recevoir leur patientèle autant que nécessaire. **De cet inconfort est né un besoin, qui a émergé sur une idée de projet.** Depuis quelque temps, le Dr Boulet pensait justement acquérir un bâtiment plutôt que de louer, c'était donc le moment où jamais : «*Début 2015, j'ai acheté une maison à Etalle. Je l'ai transformée en appartement et en cabinet médical. Le projet est de mon initiative, mais en totale collaboration avec le Dr Dominique et le Dr Aubry*», explique la généraliste.

Les travaux débutent en automne 2015. Ils dureront un peu plus longtemps que prévu et c'est en janvier 2017 que le cabinet médical d'Etalle ouvre ses portes. Entre temps, l'ancienne assistante décide de voguer vers d'autres cieux. **Un mode d'organisation est donc défini** entre les Drs Boulet, Dominique et Aubry : «*Je suis propriétaire du bâtiment, présente le Dr Boulet, mes associés me louent les locaux et on met notre travail en commun : agenda partagé, programmes informatiques communs et patientèle partagée. On travaille également en collaboration avec le cabinet d'Hachy, avec lequel nous partageons le secrétariat depuis peu (septembre 2017, ndr). Le fait d'avoir le Dr Aubry qui travaille dans les 2 cabinets permet de faire le lien entre les deux structures*».

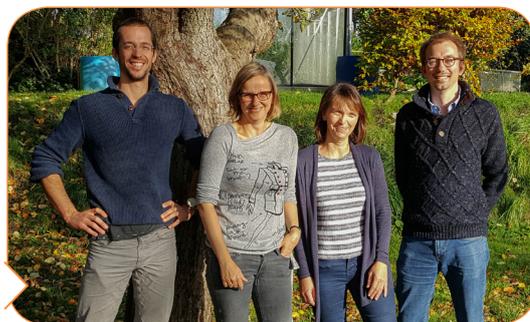
*De g. à d. : Drs Yann Gorges (assistant), Corinne Boulet, Katty Dominique et François Aubry.*

Mais la création d'une pratique de groupe, ce n'est pas que cela...

## UNE ENVIE DE PARTAGE

«**J'avais envie de partager**», confie le Dr Boulet lorsqu'elle évoque ses motivations à créer une pratique de groupe. Cependant, elle constate rapidement que la réalité de terrain ne permet pas autant de partages que ce que l'équipe avait imaginé : «*Dans notre pratique de groupe, ce que nous regrettons beaucoup, c'est qu'on ne se voit pas assez. On est tous dans notre quotidien avec nos agendas assez full et il n'est vraiment pas évident de trouver des moments pour se voir. On se croise, on mange parfois ensemble, mais ça doit encore évoluer*».

Pour aider le trio à améliorer sa communication interne, le Dr Boulet fait appel à la bourse d'aide à la pratique de groupe mise en place par la Province de Luxembourg. Cette **enveloppe de 5.000 euros permet aux porteurs de projets de faire appel à différents experts afin de les aider à faire évoluer leur projet.** Ces experts peuvent, par exemple, réfléchir avec les médecins sur la forme juridique la plus adéquate pour leur pratique commune (ASBL, SPRL, SCRL, etc.), ou encore apporter des éclaircissements sur des matières financières, législatives et autres. (...)



Pour Etalle, ce sera un coach en communication et gestion de projet!

## UNE IDENTITÉ COMMUNE

Le terme « coaching » est aujourd’hui utilisé à toutes les sauces : « Au départ on ne savait pas ce qu’était un coaching, nous confie le Dr Boulet, on se demandait vers quoi on allait. On s’est un peu lancé tête baissée sans trop savoir ce qu’on allait y gagner ».

Tout au long de l’année, les rencontres se multiplient entre cet expert et l’équipe en place. Avant d’entrer dans le vif du sujet, **le coach a pris le temps de rencontrer chaque médecin personnellement et d’analyser son mode de fonctionnement individuel et collectif.** Très vite, les trois médecins prennent conscience qu’au-delà de la gestion collective du matériel et des aspects « médicaux », il est nécessaire de partager des valeurs communes. Un aspect difficile à définir lorsqu’on forme un groupe composé de personnalités aux intérêts parfois divergents. « C’est là qu’on s’est rendu compte que nous n’avions pas nécessairement tous les mêmes demandes, les mêmes attentes, confie la médecin d’Etalle. Nous n’étions pas forcément sur la même longueur d’onde. Il y a eu des réunions tendues, il faut l’avouer. Nous nous sommes aperçus que ce qu’il fallait surtout dégager, c’était une philosophie commune de travail ».

Le coach les accompagne alors dans leur réflexion : « Il nous a aidés à définir notre projet et les valeurs de notre groupement : le respect, l’accueil, etc. Il nous a permis d’avancer, de mieux se comprendre, de mieux se parler, de développer des mécanismes de communication ». Pour ce faire, le coach leur a notamment proposé **des clés d’amélioration destinées à rendre leur communication et leur organisation plus efficaces** : comment répondre au téléphone, comment bien s’écouter les uns les autres, etc. Sur base de ces réflexions, l’équipe a souhaité engager une secrétaire : « Nous voulions

qu’elle fasse partie de l’équipe, qu’elle soit en phase avec les valeurs que nous avons définies ensemble », explique la médecin.

Le Dr Boulet conclut : « Le coaching est vraiment utile, même si ça peut sembler “secondaire”, finalement ça nous aide beaucoup ! Aujourd’hui, on voit une amélioration. On ne réussit peut-être pas à se voir davantage, mais on a réussi à trouver des moyens pour communiquer plus efficacement. Depuis cet accompagnement, l’équipe s’est forgée beaucoup plus et il n’est pas improbable qu’on refasse appel au coach sur fonds propres, pour travailler sur d’autres thématiques, comme l’intégration de notre nouvel assistant par exemple, ou pour envisager l’accueil de paramédicaux ».

## LES DÉMARCHES ADMINISTRATIVES

C’est par le biais de l’asbl Santé Ardenne que le Dr Boulet a pris connaissance d’une bourse encourageant la pratique de groupe. A la manœuvre, c’est **une équipe à la fois constituée d’agents de la Province de Luxembourg et d’employés de Santé Ardenne.** « Tout au long de l’évolution de notre pratique de groupe au sein de nos nouveaux locaux, nous avons bénéficié de leur accompagnement et de leur suivi. M. Dutrieux est par exemple venu nous présenter différents coachs et nous a aidés à choisir celui qui correspondait le mieux à ce que l’on recherchait ». Le Dr Boulet conclut : « C’est vraiment agréable de se sentir épaulé ! Je souligne et remercie vraiment le travail de cette équipe ».

“ Le coach nous a aidés à définir notre projet et les valeurs de notre groupement : le respect, l’accueil, etc. Il nous a permis d’avancer, de mieux nous comprendre. ”

### ET DANS LE NAMUROIS ?

Malgré différentes démarches auprès des institutions provinciales namuroises, la bourse d’aide à la pratique de groupe n’a, à ce jour, pas d’équivalent pour l’arrondissement de Dinant.

L’équipe de Santé Ardenne est néanmoins toujours disponible pour répondre aux questions des médecins et les aider dans leur réflexion.

### ENVIE DE NOUS PROPOSER UN ARTICLE ?

info@santeardenne.be

Santé Ardenne est une initiative de :



Avec le soutien de :

