

CAHIER DES CHARGES

DISPOSITIF AMBASSADEUR CPTS

1. Contexte et origine du projet.....	2
1.1 Contexte territorial.....	2
1.2 Genèse du projet.....	2
1.3 Finalité du dispositif.....	2
2. Objectifs généraux.....	3
3. Missions de l'ambassadeur.....	3
4. Profil recherché.....	4
4.1 Prérequis Obligatoires.....	4
4.2 Compétences (Savoir-Être & Savoir-Faire).....	4
4.3 Recrutement.....	5
4.4 Intégration et information.....	5
5. Modalités pratiques.....	5
5.1 Durée du Mandat.....	5
5.2 Charge de Travail Estimée.....	5
5.3 Valorisation Financière.....	5
6. Outils et supports.....	5
7. Suivi et évaluation du dispositif.....	6
7.1 Indicateurs de performance.....	6
7.2 Amélioration continue.....	7

1. Contexte et origine du projet

1.1 Contexte territorial

Le territoire de la CPTS couvre les communes de Saint-Pierre, l'Entre-Deux et Le Tampon, situées dans le Sud de La Réunion. Cette zone représente un bassin de vie dynamique de plus de 174 333 habitants.

Le territoire se caractérise par une double problématique :

- **Une demande de soins croissante** : Une population en forte croissance démographique avec une prévalence élevée de pathologies chroniques (diabète, obésité, maladies cardiovasculaires) nécessitant un suivi régulier et coordonné.
- **Une offre de soins en tension** :
 - *Démographie médicale vieillissante* : Une part significative des médecins généralistes et spécialistes approche de l'âge de la retraite. Les départs prévus dans les 3 à 5 prochaines années menacent la continuité des soins sans une relève active.
 - *Pénuries ciblées* : Des tensions critiques sont observées chez certains professionnels de santé : radiologues, gynécologues, ORL, pneumologues, orthoptistes, neuropsychologues... entraînant des délais d'attente déraisonnables.
 - *Disparités géographiques* : La géographie du territoire inclut des zones où l'accès aux soins est complexifié.

1.2 Genèse du projet

L'idée du dispositif "Ambassadeur" émane directement des retours de terrain collectés lors des ateliers de la Mission 6. Ces rencontres ont permis de faire remonter plusieurs constats :

- Un sentiment d'isolement du professionnel de santé nouvellement arrivé durant les premiers mois d'exercice.
- Une méconnaissance du réseau local avec une difficulté à identifier les interlocuteurs clés du territoire.
- Une complexité administrative importante notamment concernant les démarches d'installation.

1.3 Finalité du dispositif

L'Ambassadeur n'est ni un agent administratif, ni un recruteur. Il est un pair-aidant. La finalité est d'humaniser l'accueil pour transformer une installation administrative en une intégration humaine réussie. Il s'agit de favoriser l'ancrage territorial par le lien social et professionnel.

2. Objectifs généraux

Le dispositif "Ambassadeur" vise quatre objectifs stratégiques :

- **Humaniser l'accueil** : Proposer un processus d'accueil bienveillant et aidant.
- **Sécuriser l'installation** : Réduire le stress lié à l'installation en apportant des réponses concrètes et rapides.
- **Fidéliser les professionnels** : Un professionnel bien intégré socialement et professionnellement est un professionnel qui reste sur le territoire.
- **Dynamiser le réseau** : Créer du lien interprofessionnel dès l'arrivée pour favoriser la coordination des soins futurs.

3. Missions de l'ambassadeur

Le rôle de l'ambassadeur peut être défini comme ceci :

Ambassadeur - nouveau professionnel de santé :

Objectif : *Faciliter l'intégration et la pérennisation d'un nouveau professionnel de santé sur le territoire.*

Actions concrètes :

- **Accueillir et Rassurer** : Soyez le premier contact bienveillant pour les professionnels envisageant de s'installer.
- **Orienter et Guider** : Faciliter leurs démarches en les orientant vers les bons interlocuteurs (ARS, CGSS) et expliquez simplement les dispositifs d'aides existants.
- **Connecter** : Introduisez le nouvel arrivant auprès des confrères, invitez-le aux événements CPTS et intégrez-le dans les boucles de communication existantes (Pandalab..).
- **Promouvoir la CPTS** : Expliquez le fonctionnement et l'intérêt de la structure
- **Parrainer** : Assurez un suivi convivial durant les 6 premiers mois pour garantir une intégration réussie.

Articulation CPTS - Ambassadeur :

Objectif : *Améliorer le dispositif et faire remonter les signaux faibles.*

Actions concrètes :

- **Remontée d'informations** : Signalez à la coordinatrice CPTS toute difficulté majeure rencontrée par le nouvel installé et/ou l'ambassadeur
- **Participation aux groupes de travail de la Mission 6** : Soyez membre actif du groupe de travail "mission 6"
- **Évaluation** : Assurez-vous que le nouvel installé remplit le questionnaire de satisfaction

4. Profil recherché

4.1 Prérequis Obligatoires

- Être adhérent à jour de cotisation à la CPTS.

4.2 Compétences (Savoir-Être & Savoir-Faire)

Savoir-Être (Posture)	Savoir-Faire (Technique)
Empathie et Écoute active : Capacité à comprendre les doutes d'un nouvel arrivant sans juger.	Connaissance de l'écosystème : Maîtriser la cartographie des acteurs
Disponibilité et Réactivité : S'engager à répondre rapidement aux sollicitations.	Vulgarisation administrative : Savoir expliquer simplement le parcours d'installation complexe
Esprit d'équipe	Usage des outils numériques : Maîtrise des outils de communication du territoire (Pandalab)
	Bon relationnel

4.3 Recrutement

L'appel à candidature est ouvert à tous les adhérents. La validation des ambassadeurs est effectuée par les référents de la mission 6 en lien avec le Conseil d'Administration de la CPTS. Un entretien sera proposé aux candidats afin de pouvoir lui expliquer plus précisément les attentes liées à ce rôle et évaluer l'adéquation du candidat.

4.4 Intégration et information

Tout nouvel ambassadeur bénéficie d'une session d'intégration (2h) comprenant :

- La remise du "Kit Ambassadeur".
- Une formation express sur les aides à l'installation en vigueur
- Des mises en situation sur l'accueil d'un nouveau.

5. Modalités pratiques

5.1 Durée du Mandat

Engagement de 1 an renouvelable. Un point d'étape peut être réalisé à mi-parcours. L'ambassadeur peut se retirer à tout moment avec un préavis de 15 jours pour permettre le recrutement d'un nouvel ambassadeur.

5.2 Charge de Travail Estimée

Quelques heures par mois pour assurer :

- La participation au Groupe de Travail "Mission 6".
- Les échanges téléphoniques et mails.
- Les représentations lors d'événements divers

5.3 Valorisation Financière

L'activité d'ambassadeur est indemnisée :

- Forfait temps passé (déclaratif validé par la coordination de la CPTS).
- Remboursement des frais de déplacement

6. Outils et supports

La CPTS met à disposition une "Boîte à Outils Ambassadeur" :

1. Le Kit d'Accueil :

- **Le Guide du Nouvel Installé** : Livret PDF résumant les démarches, les contacts utiles et les infos pratiques.
- **La Cartographie de l'offre de soins** : Plan localisant les structures clés.
- **L'Annuaire des professionnels**
- **Goodies CPTS** : (Stylo, bloc-note)

2. Les Outils de l'Ambassadeur (pour sa mission) :

- **Fiche de suivi** : Document simple pour tracer les étapes de l'accompagnement (Date 1er contact, besoins identifiés, actions réalisées).
- **Trame d'entretien type** : Checklist des points à aborder lors du premier appel pour ne rien oublier.
- **Accès Drive partagé** : Dossier contenant tous ces documents à jour.

7. Suivi et évaluation du dispositif

Afin de garantir la qualité du dispositif, une évaluation continue est mise en place.

7.1 Indicateurs de performance

Indicateur	Cible / Objectif
Nombre de contacts traités	> 5 par an
Taux de transformation (Installations effectives)	Suivi informatif
Satisfaction des nouveaux installés	Note > 4/5
Nombre d'ambassadeurs actifs	3

7.2 Amélioration continue

- **Revue** : Une réunion bilan sera organisée 3 mois après le démarrage de ce nouveau dispositif pour ajuster le cahier des charges et les outils en fonction des retours terrain.
- **Feedback** : Un questionnaire court est envoyé systématiquement à tout professionnel accompagné pour évaluer la qualité de l'accompagnement "Ambassadeur".

Ce cahier des charges est un document évolutif. Il a vocation à être enrichi par l'expérience des premiers ambassadeurs et les spécificités rencontrées sur le terrain de la CPTS Australe.