

# Cahier des charges - Coaching d'équipe

## Communication / Documentation

### PRESENTATION DE L'ENTREPRISE

**Le Service Médical est une composante du régime général de l'Assurance Maladie des travailleurs salariés.**

Le régime général de l'Assurance Maladie est un acteur de la régulation du système de santé français.

Pour contribuer à cette régulation, les pouvoirs publics ont formé au sein de l'Assurance Maladie, un corps permanent d'experts, personnel administratif et professionnels de santé (médecins, pharmaciens, chirurgiens-dentistes) qui constituent le Service Médical.

Dans chaque région, existe une Direction Régionale du Service Médical (DRSM) placée sous l'autorité du directeur général de la Caisse Nationale d'Assurance Maladie (CNAM). La DRSM est dirigée par un Directeur Régional qui à travers l'Echelon Régional du Service Médical (ERSM) coordonne les Echelons Locaux du Service Médical (ELSM) placés dans chaque département auprès des CPAM.

Une présentation de l'Assurance maladie et de la DRSM Occitanie est jointe en annexe.

### CONTEXTE DU COACHING

Le regroupement des nouvelles régions administratives françaises, a amené à faire évoluer l'organisation territoriale des Directions Régionales du Service Médical (DRSM). Ainsi les DRSM Languedoc Roussillon et Midi Pyrénées se sont réorganisées pour former la DRSM Occitanie créée en novembre 2019.

La DRSM Occitanie a été construite à partir de nouvelles organisations basées sur les deux sites ERSM de Montpellier et de Toulouse, en l'absence de mobilité géographique imposée aux salariés. Ces organisations ont veillé à :

- Répartir les activités de façon équilibrée tant en termes de quantité que de qualité (intérêt des tâches).
- Favoriser la complémentarité des compétences pour optimiser l'efficacité de la gestion administrative et des fonctions supports.
- Éviter les organisations en miroir.
- Rendre lisible l'organisation mise en place.

Dans ce cadre, les fonctions communication et documentation ont été réorganisées pour devenir un seul service Communication / Documentation à l'échelle de la région Occitanie.

#### Public concerné

*Service régional  
Communication –  
Documentation, 4  
personnes*

- Responsable de service
- chargé de communication
- Chargée de documentation
- Technicien en communication

#### Prérequis



# Cahier des charges - Coaching d'équipe

## Communication / Documentation

Le choix de la Direction a en effet été de réunir en un service unique les fonctions liées à la gestion de l'information au sens large, et ainsi d'avoir une équipe / un collectif dédié(e) aux thématiques de communication et de documentation.

A noter, que chacun des services avait à sa tête un expert métier au sein de la DRSM Midi-Pyrénées :

une documentaliste était en charge de l'ensemble de l'activité Documentation

un chargé de communication avait la responsabilité de l'activité Communication

Ces missions étaient alors exercées sous l'autorité directe de la Direction régionale.

Au sein de la DRSM Languedoc-Roussillon, il n'existait pas de service Documentation et l'activité Communication était réalisée par une technicienne en communication et par l'attachée de Direction à mi-temps.

L'organisation mise en place valorise une vision transversale de la communication et de la documentation et une logique de pilotage régional : élaboration d'un plan de communication-documentation interne et externe, portage de projets transversaux, vision proactive...

Un poste de responsable a ainsi été créé et une nouvelle responsable de service a été recrutée et a pris ses fonctions en septembre 2019.

Le service Communication/Documentation de la DRSM Occitanie se compose de 4 personnes :

- une responsable de service rattachée au site de Toulouse
- un chargé de communication rattaché au site de Toulouse
- une chargée de documentation rattachée au site de Toulouse
- une technicienne en communication rattachée au site de Montpellier

Depuis la mise en place de cette nouvelle organisation du service communication / documentation, un besoin de renforcement du sentiment d'appartenance à la nouvelle équipe, d'appropriation de la nouvelle organisation et d'optimisation des modalités de coopération ont été identifiés.

# Cahier des charges - Coaching d'équipe

## Communication / Documentation

### OBJECTIFS DU COACHING

Les objectifs attendus sont les suivants, à l'issue de l'action de coaching en complémentarité avec le projet de service en cours d'élaboration :

- Identifier les leviers d'une collaboration efficiente et sereine
- Favoriser l'appropriation de la nouvelle organisation
- Accentuer la dynamique de coopération dans un esprit positif et constructif
- Optimiser les modes de communication et de décision

### LIEU, DATE ET DUREE DU COACHING

**Durée indicative de l'action :** *A déterminer avec le prestataire*

**Nombre de sessions à programmer :** *A déterminer avec le prestataire*

**Période :** de septembre 2020 à mars 2021

- Septembre à octobre 2020 : entretiens individuels
- Novembre à février 2021 : accompagnement collectif
- Mars 2021 : Action de bilan avec l'équipe et la Direction

**Lieu en présentiel :** ERSM site de Toulouse

### MODALITES D'ACCOMPAGNEMENT ET D'INTERVENTION

A définir avec le concours du prestataire, en fonction de la proposition présentée.

Il est demandé au prestataire :

- de proposer une réunion de présentation de la démarche à l'équipe, des entretiens individuels avec les membres de l'équipe et des temps d'échanges collectifs, en distanciel et présentiel
- de réaliser un bilan de la démarche avec l'équipe et auprès de la Direction, dans le respect des règles de confidentialité et déontologiques

Le prestataire s'engage à respecter les dispositions légales et réglementaires applicables dans le cadre de la mission confiée.

L'insertion d'une clause de diversité et de non-discrimination est souhaitée.



# Cahier des charges - Coaching d'équipe

## Communication / Documentation

**DRSM Occitanie**  
**Site de Montpellier**  
29 cours Gambetta  
CS 39547  
34961 Montpellier  
Cedex 2

**Site de Toulouse**  
2 rue Georges Vivent  
31 100 Toulouse

### Contacts

Chef de projet :  
Caroline Cimber  
05 67 22 38 93

carriere.drsm-  
occitanie@assurance-  
maladie.fr

### MOYENS LOGISTIQUES

Les entretiens et réunions distantielles peuvent être organisés avec une licence Zoom DRSM.

La DRSM Occitanie met à disposition une salle de réunion équipée d'un ordinateur portable, un vidéo projecteur et un paperboard.

En cas de besoin complémentaire, il conviendra de le préciser au service GEC/Formation/RSO.

### MODALITES DE REPONSE

Les prestataires sont invités à adresser leurs propositions techniques et financières détaillées et leurs références **au plus tard le 21/08/2020**, aux adresses suivantes :

[mcr.drsm-occitanie@assurance-maladie.fr](mailto:mcr.drsm-occitanie@assurance-maladie.fr)

et en copie à :

[carriere.drsm-occitanie@assurance-maladie.fr](mailto:carriere.drsm-occitanie@assurance-maladie.fr)