

## LE CONCOURS MÉDICAL

314, Bureaux de la ColLine  
92213 Saint-Cloud Cedex  
Tél. : 01 55 62 68 00  
www.concoursmedical.fr  
Pour joindre votre correspondant, composez le 01 55 62,  
suivi des 4 chiffres indiqués.

**Direction générale, Direction des publications**  
Alain Trébuçq (6903)

### Rédactrice en chef

Karen Ramsay (6801) kramsay@gmsante.fr

### Rédactrice en chef adjointe

Christine Maillard (6987) cmaillard@gmsante.fr

### Conseillers auprès de la rédaction

Béatrice Allard-Coualan, Jean-Michel Chabot,  
Jean-Noël Fiessinger, Alain Tenaillon,  
Robert Garnier (Santé au travail),  
Nicolas Louby (Gestion et Droit)

### Correspondants régionaux

Gaëlle Desgrées du Lou, Elsa Dorey,  
Laure Martin, Camille Rosenblatt

### Secrétariat

Patricia Fabre (6971)

### Rédacteur-graphiste

Kasia Gluc

### Rédacteurs-réviseurs

Jehanne Joly, Virginie Laforest

### Conception graphique

A noir, www.anoir.fr

Le Concours médical est une publication de GLOBAL MÉDIA  
SANTÉ SAS www.globalmediasante.fr

Principal actionnaire : ATMED SAS, capital de 4 289 852 €

Durée 99 ans à compter du 30.03.1999

ISSN : 0010-5309 dépôt légal

à la parution.

N° de CPPAP : 0424 T 81575



## Abonnements

Tarif France 199 euros/an 10 numéros

Tél. : 01 55 62 69 75, Fax : 01 55 62 69 56

Mail : abo@gmsante.fr

Revue indexée dans la base Pascal (RS)



Cahier intérieur imprimé par la Siep, rue des Peupliers,  
77590 Bois-le-Roi, sur papier certifié PEFC



10-32-2813 / Certifié PEFC / pefc-france.org

Couverture imprimée par RAS, 6, avenue de Tissonvilliers,  
95400 Villiers-le-Bel, sur papier certifié PEFC



10-31-1300 / Certifié PEFC /  
Ce produit est issu de forêts gérées durablement  
et de sources contrôlées. / pefc-france.org

Provenance du papier (La SIEP) : Allemagne. Taux de fibres recyclées : 100 %.  
Eutrophisation : Prot 0,003 Kg/To de papier ; Provenance du papier (RAS) : Maastricht.  
Taux de fibres recyclées : 0 % ; Eutrophisation : Prot 0,004 Kg/To de papier.

La revue adhère à la charte de formation médicale continue par  
l'écrit du Syndicat de la presse et de l'édition des professions  
de santé (SPEPS) et en respecte les règles (charte disponible  
sur demande). Reproduction interdite de tous les articles sauf  
accord avec la direction.

## ÉDITO



KAREN RAMSAY, rédactrice en chef

Ce matin-là, Margaux et Thomas\* discutent d'une prise en charge. Les avis divergent et le ton monte. Rien de bien grave, si ce n'est des petites piques qui traduisent leur énervement. Mais ils n'en parlent pas pour autant, craignant d'envenimer la situation. Tout devait s'arrêter là mais les bruits de couloir ont pris le pas. Les collègues se sont rangés dans l'un ou l'autre camp, assaisonnant au passage la tension ambiante de quelques commentaires bien relevés. Dix jours plus tard, l'équipe était scindée en deux et l'espace de travail divisé selon un accord tacite. Et finalement, le silence, la volonté de ne plus communiquer ou répondre au téléphone ou faire les transmissions... Une structure de soins, une dizaine de professionnels d'expériences et de parcours différents, tant de chocs possibles. « *Il a pétié les plombs* », « *elle est en burn-out* », « *ils ne se parlent plus* », « *je ne la supporte plus* »... Toute interaction étant empreinte d'une charge émotionnelle, la cohabitation professionnelle peut vite se teinter de nuances de rouge (de colère), de vert (de

jalousie) ou de bleu (à l'âme). Avec pour conséquence, deux alternatives : se taire ou exploser. Et de l'un à l'autre, il n'y a souvent qu'un pas.

L'équipe pluriprofessionnelle est-elle source de conflits ? C'est la question qui sous-tend notre dossier (voir p. 18) : comment gérer un conflit au sein d'une équipe de soins

## L'ÉQUIPE EST-ELLE UNE SOURCE DE CONFLITS ?

primaires ? de quels outils dispose-t-on ? faut-il solliciter une aide extérieure ? la médiation est-elle un bon levier ? Si la publication – imminente – d'un décret, fixant le cadre du dispositif de médiation national et inter-régional, doit définir les contours de cette nouvelle fonction de médiateur (et de médiatrice, nous précise-t-on), son application en ville n'a pas encore été envisagée. Toutefois, si les professionnels libéraux sollicitent une médiation par le service public, « *il faudrait que l'on regarde la question. Pourquoi pas...* », note Édouard Couty, le médiateur national (voir p. 22).

Une timide réponse – mais honnête – face à une vraie question de qualité de vie au travail car les équipes en ville sont aussi sujettes à la colère, aux cris, aux frustrations, à l'absence de dialogue... Plus encore quand il s'agit de construire à plusieurs les fondations, d'ériger et de faire vivre un projet commun. Loin d'être « *un aveu de faiblesse* », le recours à la médiation permet d'exprimer les non-dits, les frustrations, les fragilités. Car au cœur de chaque conflit, il y a souvent une personne en souffrance. ♦

\* Prénoms fictifs

Cette publication est composée de deux cahiers : Cahier I Le Concours médical et Cahier II Le Concours médical – Cahier de la FFMPs.

## PORTRAIT

**P. 4** Julien Chaslot-Denize

La kinésithérapie, une histoire de posture

## INITIATIVES

**P. 6** Politique des MSP. Entretien

avec Nadège Vezinat

**P. 10** Créteil s'habille d'un nouveau

centre de téléconsultation

**P. 11** Une MSP au service

de Petite-Synthe

**P. 12** De l'hôpital à la ville  
en un simple clic !

**P. 13** En bref

**P. 14** L'étude ComPare mise  
sur l'expérience patient

**P. 15** Associations de patients  
HPN-France-Aplasia médullaire

## DOSSIER

**P. 18** Gestion des conflits :

la médiation, une réponse adaptée

**P. 27** Expériences étrangères

## PRATIQUES

**P. 28** Protocole pluriprofessionnel

Suivi des patients traités par AVK

**P. 32** Santé au travail

Les chauffeurs ont mal au dos,  
comment les protéger ?

**P. 35** Mal de dos : l'Assurance  
maladie mobilise les entreprises

**P. 38** Droit et gestion

**P. 42** Expérience patient

Évaluation : donner la parole  
aux patients

**P. 45** Carrières

**P. 48** Médecine du futur

Déferlante d'innovations

thérapeutiques

**P. 50** Livres

**P. 51** Dans le prochain numéro



P. 12



P. 48