



Gesnord : contribuer à un meilleur accès aux soins sur son territoire

Mis à jour le 8 juin 2017

250 cabinets médicaux du Nord-Pas de Calais font aujourd'hui confiance à Gesnord pour gérer leurs agendas et les appels des patients. Seize collaboratrices se relaient six jour sur sept, entre 7h et 19h, pour répondre aux besoins de la patientèle, la rassurer et éventuellement gérer les urgences : « Nos collaboratrices sont formées pour pouvoir éventuellement relayer l'appel directement aux urgences médicales. Nous gérons près de 900 000 appels par an. » explique son fondateur Mohamed El Manani qui constate que son activité ne connaît pas la crise.

Depuis la création de l'entreprise en 2004, le nombre de médecins qui font appel à ses services, ne cesse de croître. **Ce sont des médecins avec ou sans secrétaire, de ville ou de campagne, qui souhaitent mieux répondre aux besoins de la patientèle et diminuer leur propre stress au travail.** Et ce pour un coût souvent moindre qu'une secrétaire à plein temps. Ce sont des contrats à la carte, en fonction du besoin du médecin et sans engagement.

Stratégie triple

Mohamed El Manani est un ancien ingénieur télécom, qui avec son épouse visiteuse médicale, **crée Gesnord en 2004 : ils allient leurs compétences dans un projet entrepreneurial commun.** Au départ, ils ne sont que deux. En dix ans, ils sont près d'une vingtaine à répondre aux appels. Pour réussir à s'imposer auprès du corps médical régional et créer un lien de confiance, Mohamed El Manani est très clair : « *Notre développement s'est appuyé sur nos capacités télécom qui peuvent gérer des flux importants d'appels. Ainsi, dès qu'un patient nous contacte pour une prise de rendez-vous ou une demande d'information, il ne tombe pas sur un disque vocal mais directement sur une téléopératrice. Par ailleurs, nous avons mis en place des process de traitement d'appel très complexes qui permettent d'accompagner au mieux la demande du patient. Et nos collaboratrices sont formées 400h avant toute prise de poste, puis en continu.* » **Soit un trépied stratégique basé sur la technologie, le process de gestion d'appel et la formation.**



Trajectoire d'un centre d'appel vers l'économie de la fonctionnalité

2012 est une année charnière pour l'entreprise. Tout d'abord, elle s'agrandit et déménage de Lens à Courrières, dans un parc tertiaire. **Surtout, Mohamed El Manani s'est engagé dans une réflexion sur l'économie de la fonctionnalité en lien avec le territoire**, en partenariat avec le CJD (Centre des Jeunes Dirigeants) et le Réseau Alliances, pendant dix-huit mois : « *Nous étions douze chefs d'entreprises à réfléchir sur les nouveaux modèles économiques : comment changer de logiciel mental, comment passer de la productivité à une capacité de dégager des valeurs immatérielles au sein de notre entreprise.* » Pour **Gesnord**, au-delà de la comptabilisation du nombre d'appels passés, il s'agissait de réfléchir sur la valorisation d'informations concernant le territoire que l'entreprise collectait naturellement.

Lutter contre les déserts médicaux

Notre entrepreneur a ainsi constaté que **Gesnord a un rôle important à jouer sur son territoire en particulier dans la connaissance des problématiques et enjeux locaux d'accès à la santé.**

L'entreprise dépasse ainsi son rôle de gestionnaire de flux (téléphoniques). En traitant 3000 à 4000 appels par jour, les collaboratrices ressentent l'évolution du stress des médecins, des risques psycho-sociaux liés à leur activité. Également, « *certaines d'entre eux nous préviennent à l'avance de leur départ à la retraite. Nous les aidons alors à faire basculer leur patientèle. Mais ce n'est pas toujours possible. On voit alors se dessiner de futurs déserts médicaux.* » Autant d'informations agrégées par Gesnord, qui si elles étaient valorisées, pourraient être utiles demain aux collectivités territoriales et groupes de médecins qui doivent faire face à un triple enjeu « santé » selon notre entrepreneur « : ***les patients veulent un meilleur accès aux soins, les médecins un meilleur équilibre entre vie personnelle et vie professionnelle, les hôpitaux une diminution de l'engorgement des urgences.*** »

Travailler avec les parties prenantes

Mohamed El Manani a tenté de partager cette intuition auprès de certaines communes, en lien avec le corps médical. **L'objectif étant d'améliorer les relations patients-médecins et de rendre certaines parties du territoire plus attractives auprès des médecins en facilitant leur installation.** Les territoires pourraient ainsi mieux répondre aux besoins de santé de leurs habitants. Mais sans succès pour l'instant : cette initiative bouscule trop les pratiques, elle demande la mise en place de nouvelles méthode de travail et de nouveaux liens de confiance. Cela prendra donc du temps.

Détection des signaux faibles

Mais tout ne fut pas perdu. Cette réflexion à l'économie de la fonctionnalité a permis à Gesnord de **former les collaboratrices à la détection des signaux faibles dans un cabinet et d'imaginer comment mieux les valoriser ensuite**, comme l'explique Mohamed El Manani : « *Dès qu'un médecin commence à refuser des appels, ne se sent pas bien dans son activité, envisage de partir à la retraite, l'information est remontée et je le contacte pour l'accompagner dans son développement.* » Une démarche qui permet aux cabinets d'anticiper des situations difficiles et de fidéliser la clientèle.

Déploiement de services et nouveaux partenariats à développer

Demain, le couple fondateur a des ambitions nationales, avec le **déploiement sur 2015 du modèle Gesnord dans d'autres régions françaises, toujours à partir de Courrières**. Par ailleurs, les sociétés sœurs de Gesnord poursuivent leurs développements : Forum Accueil, qui forme à l'accueil téléphonique, devrait proposer ses services aux hôpitaux et cliniques. Et Serenity, qui fournit aux PME des services de prospection et de relance téléphonique, devrait soutenir Gesnord dans son développement. **Mohamed El Manani souhaite par ailleurs continuer à se rapprocher d'acteurs territoriaux de la santé comme l'Agence Régionale de la Santé ou le cluster Eurasanté**, pour participer à cette réflexion en matière d'accès aux soins : « *c'est d'autant plus important au regard de la place grandissante de la silver-economie (économie au service des personnes âgées). Je suis passionné par cette problématique de territoire.* »

FICHE D'IDENTITÉ

Acteur : Gesnord

Effectifs salariés : 18 salarié(s) en 2015

Activité : prestataire de services auprès des professions médicales, en matière de gestion d'appels et d'agenda.

Adresse : Parc Tertiaire 27 route de Oignies 62710 Courrières

Site Web : www.gesnord.fr/

Contact : Mohamed El Manani, Co-gérant, melmanani@wanadoo.fr, Tel: 03 91 84 79 79

Aller plus loin : [Retrouvez cette initiative RSE sur le site BipiZ](#)

> Découvrez la vidéo réalisée par Réseau Alliances

Gesnord

Durée: 02:00

Découvrez d'autres contenus similaires

Desvres-Samer : contribuer à la rétributio...

TousMobile roule pour l'accès à l'emploi !

Du 01.07 au 25.09.2015

Appel à contribution "Assises de l'énergie"

Pacte européen pour le climat : contribuez !

Infographie : "Les contributions des..."

Appel à articles : vous aussi, contribuez...

Appel à contribution 21 solutions pour dem...

Le 07.10.2016

Colloque accès au foncier agricole et régulation - Lille

Le 20.09.2016

**Assises européennes de la transition énergétique 2017 :
l'appel à contributions**

Etats Généraux de l'Alimentation : actu et...

Contribuez à la nouvelle stratégie européenne...

Rapport "favoriser l'accès pour tous..."