



**Accompagnement des professionnels de santé et des collectivités locales  
pour l'installation dans les zones fragilisées en offre de soins  
– Mission régionale d'Auvergne (MRS) –**

Localisation de l'opération : **Région Auvergne**

**Descriptif succinct de l'expérience**

Mise en place d'un guichet d'information sur l'installation des professionnels de santé en Auvergne en partenariat avec les différents acteurs concernés dans la région.

---

**Contexte et enjeux pour le territoire / la structure**

Le contexte réglementaire en faveur de l'incitation à l'installation des professionnels de santé dans les secteurs fragilisés s'est considérablement complexifié depuis 2005 avec l'intervention de nouveaux acteurs dont les collectivités locales. Un effort de clarification et d'accessibilité de ce dispositif à tous les acteurs potentiels était nécessaire.

**Facteur déclenchant de l'action**

Les missions régionales de santé ont été chargées d'organiser et de coordonner les informations sur l'installation des professionnels de santé en mettant en place un guichet unique d'information destiné aux professionnels de santé et aux collectivités locales et territoriales.

**Objectifs de l'action**

Favoriser l'installation des professionnels de santé dans les zones déficitaires en facilitant l'accès aux informations sur les mesures incitatives et accompagnant les différents acteurs.

**Publics visés**

Professionnels de santé souhaitant s'installer en Auvergne.

Collectivités locales et territoriales souhaitant attirer des professionnels de santé sur leurs territoires.

**Procédures et modalités d'actions**

- Mise à disposition, via le site Internet de l'URCAM Auvergne [www.auvergne.assurance-maladie.fr](http://www.auvergne.assurance-maladie.fr), des informations pouvant favoriser l'installation des professionnels de santé.
- Création d'une adresse mail : [instalsante.auvergne@assurance-maladie.fr](mailto:instalsante.auvergne@assurance-maladie.fr) afin de personnaliser la relation et de faciliter l'orientation vers les interlocuteurs utiles
- Mise en place de rendez-vous individuels avec les professionnels de santé ou les représentants des collectivités locales pour des diagnostics des patientèles des secteurs concernés et étude des aides potentielles.

**Les partenaires associés à cette action**

Réseau Assurance Maladie

Conseils généraux

Conseil Régional, ARDTA

Ordre des médecins

URML, UNAPL etc.

### ***Les outils, les financements mis en œuvre, le budget de l'opération***

Le site Internet de l'URCAM Auvergne permet l'accès à :

- un outil cartographique [C@rtosanté](#) présentant les caractéristiques géographiques de l'offre de soins des territoires,
- un site dédié à l'installation des professionnels de santé [Inst@lsanté](#) comportant des informations pratiques sur les conditions et modalités d'installation,
- une boîte mail permettant d'obtenir des informations complémentaires et une prise de contact pour des entretiens individuels,
- des informations spécifiques concernant l'installation en Auvergne (zones géographiques, aides affectées à celles-ci ...).

### ***Les problèmes rencontrés et solutions trouvées***

Nécessité d'une mise à niveau d'information de tous les acteurs, compte tenu de la complexité du dispositif réglementaire, et effort de tous pour parvenir à une unité de vue, condition indispensable à la diffusion de messages cohérents et compréhensibles par les différents interlocuteurs.

### ***Les facteurs déterminants de l'action (partenariat, démarche ...)***

L'efficacité d'un guichet unique d'accès à l'information implique la collaboration de tous les intervenants de terrain pour assurer la cohérence, la lisibilité et l'exhaustivité des informations transmises.

### ***Les résultats (quantitatifs et qualitatifs)***

Enrichissement des échanges et amélioration de la fiabilité des informations transmises. En effet, les demandes des collectivités, mises en ligne sur le site [www.auvergnebienvenue.com](http://www.auvergnebienvenue.com), sont validées par la MRS et, en parallèle, les demandes des professionnels de santé reçues sur le site de l'URCAM, sont relayées auprès des collectivités et mises en ligne sur leur site.

### ***Les perspectives***

- Élargissement du partenariat avec une association régionale de jeunes médecins généralistes remplaçants (RAIVA).
- Renforcement de la collaboration avec l'UNAPL afin d'améliorer l'offre aux collectivités et aux professionnels de santé souhaitant s'installer en Auvergne.
- Amélioration de l'information avec la mise en ligne, sur le site Internet de l'URCAM Auvergne, d'un nouvel applicatif donnant accès à des fiches d'aides potentielles territoire par territoire.

---

### **Contact**

Sèverine BARBAT

URCAM Auvergne – 54 Bd Berthelot – 63057 CLERMONT-FERRAND Cedex 1

04 73 31 74 31

[instalsante.auvergne@assurance-maladie.fr](mailto:instalsante.auvergne@assurance-maladie.fr) ou [severine.barbat@assurance-maladie.fr](mailto:severine.barbat@assurance-maladie.fr)

[www.auvergne.assurance-maladie.fr](http://www.auvergne.assurance-maladie.fr)