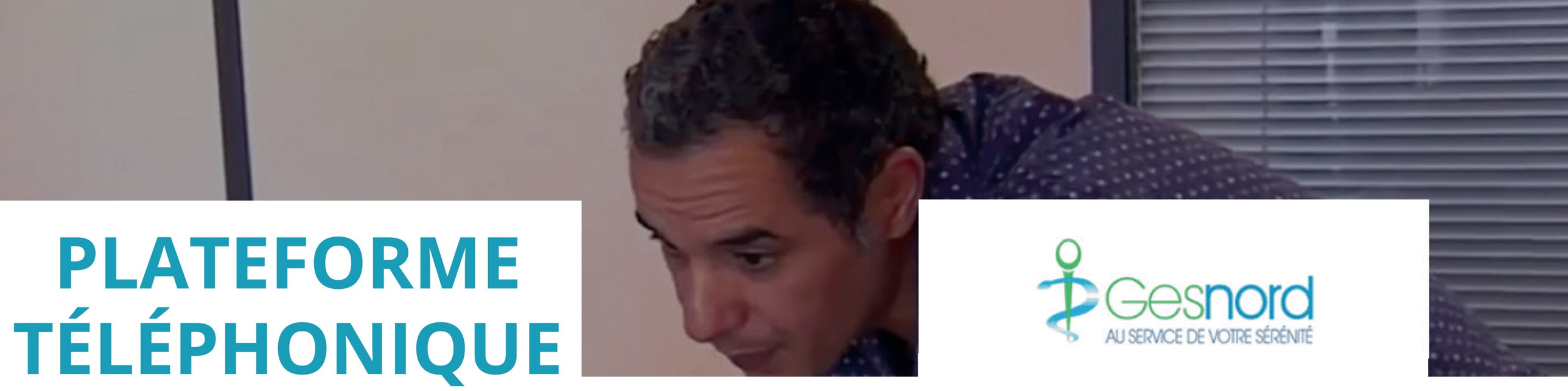

PLATEFORME TÉLÉPHONIQUE

Gesnord
AU SERVICE DE VOTRE SÉRÉNITÉ

Activité

Domaine : Plateforme téléphonique de gestion des appels et agendas de cabinets médicaux de la région des Hauts-de-France.

Clients : Médecins (300 cabinets médicaux) et autres spécialistes de la santé (infirmières, kinésithérapeute ...), Collectivités, Hôpitaux et cliniques

Chiffres clés

16 ans d'existence

35 salariés

Avec l'EFC

30 emplois sauvegardés
5 emplois créés
3 nouveaux services

Coordonnées

@ : melmanani@gesnord.com

tel : 03 91 84 79 79

27 Route d'Oignies,
62710 Courrières

Dirigeant

Mohamed El Manani

DÉCOUVREZ MON TÉMOIGNAGE

Parcours EFC

Le dirigeant a participé à un parcours d'accompagnement à l'EFC en 2014, porté conjointement par le Réseau Alliances et le laboratoire Atemis

Gesnord est un centre d'appels en mesure de proposer des solutions de gestion des flux d'accès aux soins pour pallier à la suractivité des professionnels de santé. Son service initial d'accueil téléphonique et de gestion d'agenda pour les cabinets médicaux a su évoluer pour faire face au développement des plateformes numériques et leur délocalisation.

"Avec l'économie de la fonctionnalité et de la coopération, j'ai fait face à la concurrence délocalisée et créer de l'emploi dans le bassin minier."

Mohamed El Manani, Co-Dirigeant de l'agence.

L'entreprise a formé toutes ses collaboratrices à la détection des signaux faibles dans un cabinet médical. Ces 400h de formation permettent aux secrétaires médicales de s'émanciper de leur fonction standardisée pour mieux répartir l'accès au soin. Leur travail consiste ainsi à apporter un ensemble de solutions pour l'équilibre vie-professionnelle et vie-personnelle d'un ensemble de professionnel de santé dans la région.

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. Gesnord contacte alors le médecin pour l'accompagner dans son développement, en prenant soin de repartir différemment la patientèle pour le décharger. Une démarche qui permet aux cabinets d'anticiper des situations difficiles et de fidéliser la clientèle.

RESULTATS

Cette nouvelle approche du métier permet ainsi de faciliter l'accès au soin et répartir les besoins selon les capacités de prise en charge de ces acteurs de la santé. Par endroit, l'implantation de jeunes médecins a été permise par Gesnord, qui lutte ainsi avec bon sens contre la désertification médicale.

Gesnord a pu également se diversifier en travaillant avec des collectivités sur les problématiques d'accès aux soins et de désertification médicale, mais aussi avec les centres hospitaliers sur la gestion des sorties. À partir des observations au sein de ces hôpitaux, notamment en identifiant des problèmes dans l'organisation globale, Gesnord s'engage maintenant dans des missions d'accompagnement auprès des services pour les aider à coconstruire et structurer la coopération avec l'ensemble de leurs parties prenantes (ambulanciers, fournisseurs de matériel médical ...).