



Novembre 2023

CAHIER DES RENCONTRES N°1

JOURNEE PAIRS

28 SEPTEMBRE 2023



FACS Bretagne

Fédération régionale des dispositifs de ressources
et d'Appui à la Coordination des parcours de Santé de Bretagne

Pour donner de la visibilité :

A travers ce cahier des rencontres, l'objectif est de pouvoir mettre en avant les actions réalisées par la FACS Bretagne mais également le travail de ses adhérents.

Pour transmettre :

La FACS Bretagne a souhaité organiser une première rencontre à destination des professionnel.le.s des DAC. Un des objectifs du cahier des rencontres est de revenir sur cette journée, son organisation et ses contenus.

POURQUOI UN CAHIER DES RENCONTRES ?

Pour se souvenir :

Pour finir, le cahier des rencontres est l'occasion de marquer un temps d'arrêt sur des échanges et thématiques à un moment donné tout en permettant à chacun.e d'anticiper les perspectives futures.

Pour s'inspirer :

En résumant les échanges de la Journée Pairs, ce cahier des rencontres pourra inspirer chaque lecteur.trice sur sa propre pratique.

SOMMAIRE DU CAHIER

- 1er — Genèse et contexte de la journée**
- 02 — Mon métier de coordinateur.trice**
- 03 — Les ateliers de la journée**
- 04 — Point de vue “Témoin extérieur”
et échanges**
- 05 — Retour des participant.e.s**
- 06 — Cartographie des participant.e.s**



GENÈSE ET CONTEXTE

SUR LE PROJET :

- Besoins identifiés dans les Dispositifs d'Appui à la Coordination (DAC) bretons :
 - pour les professionnel.le.s des DAC de se rassembler et d'apprendre à se connaître
 - d'avoir un échange de pratiques entre les différents DAC
 - de formaliser un temps organisé par la fédération
- Création d'un COPIL d'Organisation composé de représentant.e.s du Bureau de la FACS Bretagne
- Ouverture du COPIL d'Organisation de la journée à des professionnel.le.s en poste de coordination de parcours avec importance de l'équité entre départements bretons
- 6 réunions de préparation de la journée



MEMBRES DU COPIL D'ORGANISATION DE LA JOURNÉE

Séverine ROSSATO - Coordinatrice de parcours, Appui Santé Rance Emeraude

Marion THIBAUT - Référente de parcours complexe, DAC'tiv

Manon DOUGLAZET - Coordinatrice de parcours, Appui Santé Cornouaille

Lydie LEFEBVRE - Coordinatrice de parcours, Cap Autonomie Santé

Camille MASSE - Responsable d'équipe, Appui Santé Cornouaille

Catherine CHEREL - Responsable Pôle Parcours, Espace Autonomie Santé Est Morbihan

Etienne PERRAULT - Responsable d'antenne Vallons de Vilaine, DAC'tiv

Mélanie BELLEC - Directrice, Appui Santé Centre Ouest Bretagne

Mathieu CAILLEAU - Délégué régional, FACS Bretagne

Célia BRUN - Chargée de mission, FACS Bretagne

En introduction de la journée et grâce à l'outil "WooClap", les professionnel.le.s ont eu l'occasion de se prononcer sur plusieurs thématiques.

SUBSIDARITE ?

Comment définiriez vous la subsidiarité en deux mots ?



COORDINATEUR ?

Coordinateur de parcours, qui est concerné ?



VISITE A DOMICILE ?

Est-ce que je rencontre les personnes pour lesquelles j'effectue une évaluation multidimensionnelle ?



FIN D'ACCOMPAGNEMENT ?

Quels sont les critères pour mettre fin à l'accompagnement ?



COORDINATION TERRITORIALE ?

Dans quel cadre je participe à la coordination territoriale ?



LE DAC EN THEMATIQUES ?

Je me sens à l'aise sur les thématiques suivantes :



LES ATELIERS



UNE THÉMATIQUE IDENTIFIÉE

- Le bornage des missions

MÉTHODE DE CHOIX :

- Proposition de travail en sous thématiques
- Chaque membre du COPIL a pu recenser les besoins d'échange au sein des équipes des DAC Bretons
- Identification de nombreuses thématiques
- Choix des thématiques par les membres du COPIL d'organisation de la journée
- En ce qui concerne la restitution des ateliers, le choix a été fait de ne pas modifier ni reformuler leur contenu afin de rester fidèle aux échanges tenus lors de cette journée

DES SOUS THÉMATIQUES :

- Le positionnement vis-à-vis des professionnel.le.s
- Le positionnement vis-à-vis des personnes / aidants
- La fin d'accompagnement
- L'accompagnement physique des personnes

DÉROULEMENT DES ATELIERS LORS DE LA JOURNÉE PAIRS

- Durée : 1h
- Chaque professionnel.le a pu choisir en amont 2 thèmes sur les 4 proposés
- Chaque participant.e a participé à 2 ateliers
- Déroulé de l'atelier :
 - Tour de présentation
 - Sur le sujet de l'atelier : Quels sont les problèmes ?
 - Sur le sujet de l'atelier : Qu'est ce qui fonctionne bien ?
 - Sur le sujet de l'atelier : Qu'avez-vous mis en place ?
 - Synthèse et rédaction des fiches synthèses

ATELIER 1 :

ACCOMPAGNEMENT PHYSIQUE DES PERSONNES

Le sujet de l'accompagnement physique des personnes peut soulever de nombreuses interrogations au sein des DAC. Néanmoins, il demeure primordial de garder en mémoire que cet accompagnement ne s'effectue que de manière conditionnée et ne s'opère pas au sein de l'ensemble des dispositifs.

Quels sont les problèmes ?	Qu'est-ce qui fonctionne bien ?	Qu'avez-vous mis en place?
• La difficulté à définir ce qu'est un accompagnement et jusqu'où celui-ci doit aller • Le consentement de la personne • Les moyens humains et matériels (présence ou non de voitures de service au sein des DAC) • La légitimité des professionnel.le.s • La problématique de l'isolement pour les personnes accompagnées • Les limites de territoire	• Les décisions d'équipe • Les rencontres avec les partenaires • La mise en place de partenariats (avec les sociétés de transport par exemple)	• L'identification de critères de décision communs à l'équipe • Les réunions de coordination avec les partenaires et les personnes • La mise en place de procédures de sécurité • Les fiches événements indésirables • La recherche d'une alternative systématique

A retenir

Difficultés engendrées par :

- Les moyens matériels
- Les limites de territoire
- La définition même de la notion d'accompagnement

Pour contrer cela, nécessité de :

- Prendre des décisions d'équipe communes et favoriser le partenariat
- Avoir des procédures claires pour l'intra et afin d'être visibles pour les partenaires communs à plusieurs DAC

ATELIER 2 :

POSTURE ET LIEN VIS-À-VIS DES PROFESSIONNEL.LE.S

La question de la posture et du lien entre les dispositifs d'appui et les autres professionnel.le.s peut susciter des questions notamment en raison du cloisonnement très présent entre les différents partenaires, complexifiant ainsi le partage d'information et l'application du principe de subsidiarité.

Quels sont les problèmes ?	Qu'est-ce qui fonctionne bien ?	Qu'avez-vous mis en place?
• Le partage d'informations qui ne se fait pas toujours entre les différents partenaires • Le principe de subsidiarité qui est parfois compliqué à mettre en place • Le lien ville/hôpital qui se fait difficilement • Le manque de disponibilité des partenaires • Les différences de postures et de pratiques entre les professionnel.le.s d'un même DAC • La méconnaissance des missions des DAC par les partenaires • La question de la légitimité des DAC • Glissement de tâches entre les CLIC et les DAC pour les CLIC intégrés aux DAC • Le cloisonnement social/sanitaire	• L'échange des pratiques et l'inter connaissance grâce aux réunions partenariales • Les RCP • Les PPCS • La présence d'un médecin d'appui • Le défraiement des libéraux pour les réunions • La communication et l'organisation de temps forts • La polyvalence et l'adaptabilité de l'équipe	• Les réunions d'équipe intra-DAC • Les réunions partenariales • Les PPCS • La communication sur les DAC et leurs missions (news letters...) • L'accord à l'appui du médecin traitant sollicité par l'orienteur • Les webinaires mensuels de présentation des dispositifs • La formation • La fiche de consentement pour la diffusion des infos et échanges entre les professionnel.le.s • Les newsletters • L'observatoire des parcours • La prévention

A retenir

Difficultés engendrées par :

- Le fonctionnement des secteurs en "silos" entraînant un manque de partage des informations et de lisibilité des missions de chacun

Nécessité de :

- Favoriser l'échange des pratiques et l'inter connaissance

ATELIER 3 :

FIN D'ACCOMPAGNEMENT : QUAND ET COMMENT ?

Le sujet de la fin d'accompagnement au sein des dispositifs demeure un sujet complexe en ce que celui-ci n'est en réalité que très peu formalisé et harmonisé.

Quels sont les problèmes ?	Qu'est-ce qui fonctionne bien ?	Qu'avez-vous mis en place?
• La file active importante qui limite la durée de l'accompagnement • L'influence des anciens dispositifs sur les pratiques • L'absence de critères précis de sortie d'accompagnement • Le manque d'harmonisation des pratiques de chacun • L'absence de relais en termes de professionnels ou dispositifs dédiés pouvant complexifier la fin d'accompagnement	• La formalisation de la fin d'accompagnement • L'identification d'un partenaire comme relais • Les évidences : entrée EHPAD, décès.. • Les échanges avec les collègues • Les RCP de sortie	• Les PPCS/synthèse • La formalisation de l'intervention (début/fin) • La revue de dossiers • La présentation des missions et de l'appui temporaire du DAC aux professionnels et usagers dès l'entrée dans le dispositif • L'association de l'utilisateur aux RCP si besoin • Les remontées des ruptures de parcours • La recherche de relais spécifiques • L'utilisation de la suspension du dossier • La quantification de la charge de travail • Les réunions d'équipe

A retenir

Difficultés engendrées par :

- L'absence de critères précis de sortie de l'accompagnement
- L'influence des pratiques antérieures au DAC

Nécessité de :

- Clarifier les modalités et les raisons de la fin d'accompagnement
- Favoriser la formalisation de l'accompagnement

ATELIER 4 :

POSTURE ET LIEN VIS À VIS DE LA FAMILLE

La posture des professionnel.le.s et son lien vis-à-vis de la famille peut questionner face au positionnement propre de l'aidant mais aussi face au possible désengagement de celui-ci et de la famille, obligeant alors les professionnel.le.s à jongler entre accompagnement et ingérence.

Quels sont les problèmes ?	Qu'est-ce qui fonctionne bien ?	Qu'avez-vous mis en place?
• Le recueil du consentement de la personne concernée • Le positionnement de l'aidant • Le désengagement de la famille et le non investissement des aidants • Le secret partagé : qu'est-ce qui est partagé? • La limite entre aidant et ingérant • La position de "médiateur" des professionnels des DAC	• La sollicitation des partenaires (CPTS, IPA, médecin) • Les réunions de coordination • La formalisation des refus • L'implication des familles et des proches • Les visites à domicile • La mise en place de binômes coordination • Les échanges avec la famille	• La mise en place d'un comité éthique tous les 3 mois • La fiche de consentement • L'inscription sur DIM (Département d'Information Médicale) • L'utilisation de Globule : transmission d'informations en temps réel • La rédaction dans l'outil de travail Gwalenn • Les évaluations multi-dimensionnelles • Les PPCS • Les analyses de pratique • Les échanges avec les collègues • L'approche systémique • Mise en place d'échéances • VAD

A retenir

Difficultés engendrées par :

- Le désengagement de la famille et des aidants
- Le risque d'ingérence du professionnel

Nécessité de :

- Favoriser l'approche systémique
- Favoriser les échanges avec la famille et les collègues
- Formaliser l'accompagnement

POINT DE VUE "TÉMOIN EXTERIEUR" ET ÉCHANGES

Témoign extérieur de la
journée :



Pour en savoir plus : Consultez son site internet :
<https://ldrugeon-mediation.com/>

Au terme des échanges de la journée, Laurent DRUGEON a pu revenir sur son vécu et sur ce qu'il a observé durant la journée. Dans sa prise de parole, il commence par retenir et mettre en avant deux pistes de réflexions autour de métier de référent.e de parcours complexe selon une dichotomie inspirée de la Programmation Neurolinguistique (PNL) :

- L'Essence, c'est-à-dire l'Être ou « qui suis-je ? »
- L'Existence, c'est-à-dire le Faire et l'Agir ou « quelles sont mes missions ? »

L'ESSENCE

Il serait bien difficile de dessiner le portrait du coordinateur.rice / référent.e parcours santé tant ce qui ressort avant tout de cette rencontre est l'hétérogénéité des profils. Laurent Drugeon explique l'évidence d'une interculturalité, un ensemble d'interactions entre des cultures distinctes dans une finalité de respect et de préservation des identités culturelles.

Dans ce contexte apparaissent plusieurs enjeux :

- L'enjeux de compréhension :
 - En intra, au sein de chaque DAC entre des individus d'horizons variés, avec chacun son cadre de référence professionnel
 - En inter, entre les DAC, institutions polymorphes. La phase d'intercompréhension est essentielle à la construction d'une identité professionnelle.
 - En supra, par l'environnement des DAC, c'est-à-dire les partenaires, les usagers et leurs familles. Il est ici question d'identification et de reconnaissance.
- L'enjeu de la complémentarité :
 - Le caractère protéiforme des DAC, l'interculturalité des professionnel.le.s, pourraient, si l'enjeu de la compréhension est négligé, devenir facteurs de confusions, d'embarras, voire de tensions.
 - En revanche, l'interculturel constitue concomitamment en une ressource afin d'appréhender des situations de plus en plus complexes.
 - La variété des pratiques, l'hétérogénéité des formations et des expériences offrent des perspectives d'ouvertures créatives et innovantes, une opportunité d'appréhender les situations de manière large pour une plus grande efficacité.
 - Au surplus, la diversité des origines professionnelles implique une multiplicité des réseaux, autant de contacts décuplant les potentialités d'actions, l'ancrage de partenariats consolidés, la facilitation des interrelations.

Pour Laurent Drugeon, les échanges de cette « Journée Pairs » démontrent que ces enjeux ne sont pas que théoriques. Cette rencontre a constitué un premier acte d'intercompréhension et esquissé une possible complémentarité dans l'Essence". Elle a aussi mis en exergue la nécessité d'une clarification linguistique.



L'EXISTENCE

Témoin des travaux lors des différents ateliers proposés, Laurent Drugeon a ensuite observé deux récurrences de la préoccupation commune centrée sur les missions : « pourquoi faire ? », le contenu, et « pour quoi faire ? », le sens, la finalité.

- Pourquoi faire ? Contenu et limites...

À plusieurs reprises, dans les liens avec les partenaires ou dans les rapports avec les usagers et leurs familles, a été posée sous des formes différentes l'interrogation « est-ce à moi de faire ? ». Il est en effet essentiel de distinguer ce qui m'appartient de ce qui ne m'appartient pas. Cela revient à identifier mes missions et être en mesure de les présenter aux autres, professionnels et usagers (et leurs familles).

- Mes missions : Ainsi qu'il a été évoqué préalablement au sujet des pratiques, une clarification des missions et de leurs variantes selon les DAC pourrait s'avérer profitable tant en interne qu'en externe (voir supra). Au-delà de leur contenu, où commencent elles ? où s'arrêtent elles ?
- Mon expression : est visée ici d'une part la manière dont je parle de mes missions, d'autre part la capacité d'exprimer à l'autre les limites de mes missions. L'initiative qui semblerait à Laurent Drugeon la plus immédiatement porteuse est la clarification des missions. Si je sais qui je suis et ce que je fais, je serai renforcé.e dans ma capacité d'exprimer les frontières de mon intervention.

- Pour quoi faire ? Sens et finalités...

Le sens et la finalité font référence au concept de frontières (ou limites) des missions. Pas uniquement toutefois, ainsi qu'il ressort de l'allusion faite à la nature de l'engagement du professionnel - « obligation de moyens » - ou encore de l'invocation de l'« échec », du « risque d'échec », du « sentiment d'échec ».

- Limites fonctionnelles : cela se travaille dès le début de la prise en charge en identifiant clairement les objectifs conjointement avec les partenaires, les usagers et leurs familles (dans la mesure du possible).
- Limites personnelles : La thématique de l'« échec » entendue sous différentes formes, conduit à évoquer non pas le « stop » indiqué aux partenaires, aux usagers et à leurs familles, mais le « stop » à soi-même. Suis-je en mesure de m'octroyer ce « droit au stop » ?

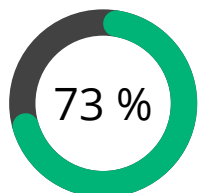
" Je ne saurais terminer ces quelques propos sans remercier vivement les participants à cette « Journée Pairs » pour leur chaleureux accueil, la FACS Bretagne et le comité de pilotage pour leur confiance, espérant y avoir répondu.

De telles rencontres sont précieuses, en particulier dans nos professions d'aide et d'accompagnement.

Cette interconnaissance est une exigence fondamentale afin de remplir pleinement nos missions, dans un cadre sécurisant pour les personnes, besoin fondamental afin de créer le lien et l'engagement social.

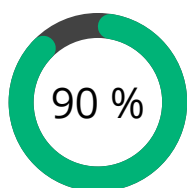
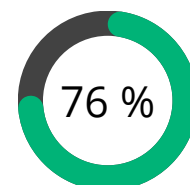
Je répète souvent aux médiateurs en formation qu'un « médiateur seul est un médiateur en danger et dangereux ». Sans doute ce constat peut-il être partagé à bien des professionnels voire des institutions, pourquoi pas les coordinateur.rice.s/référent.e.s parcours santé et les DACs ? "

RETOURS DES PARTICIPANT.E.S



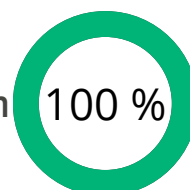
sont très satisfait.e.s du contenu des ateliers

sont très satisfait.e.s du contenu des échanges



sont très satisfait.e.s de l'accueil des participants

sont satisfait.e.s et très satisfait.e.s de l'organisation



Vos idées de thématiques

LA FIN DE L'ACTIVITÉ
 LA SÉCURITÉ DES COORDINATEURS LE PARTAGE DES OUTILS
 L'HARMONISATION DES PRATIQUES
 LA CLARIFICATION DES MISSIONS LES DIFFERENCES ENTRE DACS LA BIENVEILLANCE
 LA GESTION DU RISQUE
 LES MOYENS DE COMMUNICATION LE BORNAGE DES MISSIONS
 LE REFUS D'INTERVENTION
 LA GESTION D'UNE FILE ACTIVE
 LA SPECIALISATION AU SEIN DES DACS LA DENOMINATION DU POSTE
 L'HARMONISATION DES OUTILS
 LES LIMITES D'INTERVENTION L'UNIFICATION AU NIVEAU REGIONAL
 LES FORMATIONS COMPLEMENTAIRES LA SIGNIFICATION DE LA COORDINATION POUR CHACUN.E
 L'ETHIQUE

CARTOGRAPHIE DES PARTICIPANT.E.S



Appui Santé Nord-Finistère

FOUGERE Cécile
FUR Yann
MERLIN Emilie



Appui Santé en Cornouaille

ABGRALL Claudie
BAUDRY Audrey
DOUGLAZET Manon (COFIL)
MASSE Camille (COFIL)
MOURGES Caroline



Appui Santé COB

BELLEC Mélanie (COFIL)
BERNABLE Marie-Anne
CILLARD Gwenaëlle



Espace Autonomie Santé Centre Bretagne

LE MOUROUX Caroline
LE SOURNE Catherine
SAMSON Karine



Cap Autonomie Santé

EBREL Anaïs
KERBOUL Solène
LEFEBVRE Lydie (COFIL)
RAUDE Yannick



Appui au Parcours de Santé

BRONSARD Marina
CANCOUËT Vanessa
RAULT Delphine



Espace Autonomie Santé Est Morbihan

BERNARD Marie-Aude
CHEREL Catherine (COFIL)
HERVO Marine
LETOURNEUR Céline



DAC'TIV

CHEMIN Géraldine
NIZET Anne
PERRAULT Etienne (COFIL)
THIBAUT Marion (COFIL)
VAGUERES Fabienne



Appui Santé Rance-Émeraude

GUILLOT Marion
HOURMAND Valérie
ROSSATO Séverine (COFIL)
WACKER Gaëlle



Cap Santé Est Armor

FIERDECHAICHE Marie
LE GALLOU Matthieu



Cap Santé Armor Ouest

DELORME Ana
GUILLOT Gwladys



FACS Bretagne

Fédération régionale
des dispositifs de ressources
et d'Appui à la Coordination
des parcours en Santé de Bretagne

FACS Bretagne

Fédération des dispositifs ressources et d'Appui à
la Coordination des Parcours en Santé

Célia BRUN - Chargée de missions
celia.brun@facs-bretagne.fr
06 24 20 17 16

Mathieu CAILLEAU - Délégué régional
mathieu.cailleau@facs-bretagne.fr
06 42 43 38 03