



Dispositif d'appui  
à la **coordination**

Appui Santé Lille Agglo



# PROJET ASSOCIATIF

## 2024 - 2027

*„Améliorons ensemble les parcours de santé.“*

# Sommaire



**Le mot du Président et du Vice-Président** p.3

**1 Qui sommes-nous ?** p.4

- L'histoire du DAC Appui Santé Lille Agglo
- La gouvernance du DAC Appui Santé Lille Agglo
- L'équipe pluridisciplinaire du DAC Appui Santé Lille Agglo
- Le Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens
- Le contexte d'intervention
- Les valeurs, les principes d'intervention, la prévention et la lutte contre les maltraitances
- Les 3 grandes missions du DAC

**2 La méthode d'élaboration du projet associatif** p.12

**3 Le parcours de l'utilisateur et l'écosystème** p.13  
***Les réalisations du groupe de travail***

- L'ancrage sur le territoire

**4 L'amélioration continue de la qualité** p.16  
***Les réalisations du groupe de travail***

- La démarche Qualité
- Les réalisations du groupe qualité

**5 Ressources Humaines** p.18  
***Les réalisations du groupe de travail***

- La gestion des Ressources Humaines
- Le développement des compétences individuelles et collectives
- Les temps institutionnels
- La Qualité de Vie et Conditions de Travail
- La prévention des risques
- La démarche de Responsabilité Sociétale et Environnementale

**6 Les orientations stratégiques du DAC 2024/2027** p.26  
***Les réalisations du groupe de travail***

- Axe 1- Choisir ses combats
- Axe 2 - Développer la connaissance du territoire
- Axe 3 - Optimiser, là où l'on excelle
- Axe 4 - Diversifier les activités de l'association DAC Appui Santé Lille Agglo
- Axe 5 - Mettre en oeuvre l'autonomisation du DAC Appui Santé Lille Agglo

**7 Annexes** p.29

# Le mot du Président et du Vice-Président



## Mr Laurent DELABY

Président du DAC Appui Santé Lille Agglo et Directeur du GCS GHICL

Depuis sa création en 2022, le DAC Appui Santé Lille Agglo a pour ambition de garantir un accompagnement coordonné et sécurisé des parcours de santé complexes sur notre territoire. Au quotidien, notre équipe pluridisciplinaire se mobilise pour offrir une réponse graduée et personnalisée, en lien étroit avec nos partenaires sanitaires, médico-sociaux et sociaux. Le projet associatif 2024-2027 marque une étape clé dans notre développement. Il est le fruit d'une réflexion collective et collaborative, intégrant l'ensemble de nos parties prenantes. Ce projet trace les grandes orientations stratégiques qui guideront nos actions pour les trois prochaines années, tout en maintenant un engagement fort sur la qualité de nos services et l'amélioration continue. Notre mission est de renforcer la coordination, de prévenir les ruptures de parcours, tout en plaçant l'utilisateur au cœur de chaque décision. Nous nous engageons à poursuivre cet accompagnement dans le respect des valeurs de bientraitance, de subsidiarité et de responsabilité sociétale, en contribuant activement à l'évolution de notre système de santé territorial. Je tiens à remercier chaleureusement toute l'équipe pour son implication, ainsi que nos partenaires et l'ensemble des acteurs de la gouvernance pour leur soutien continu. Ensemble, nous allons consolider nos acquis et relever les défis de demain, au service des usagers les plus vulnérables.



## Dr Jean Paul KORNOBIS

Vice-Président du DAC Appui Santé Lille Agglo et Président de la CPTS Grand Lille

En tant que Vice-Président, je tenais à dire un grand bravo à toute l'équipe du DAC ASLA dont la charge de travail ne cesse de s'alourdir face aux enjeux de la société et aux difficultés que rencontrent nos concitoyens pour entrer et rester dans un parcours de soin digne de ce nom. Les libéraux qui sont nombreux à travailler sur le territoire de l'agglomération lilloise le font hélas encore trop souvent encore de manière invisible alors que leur rôle est primordial pour éviter l'encombrement des urgences et le maintien à domicile dans de bonnes conditions de santé. La poursuite du partenariat engagé par les URPS HDF puis plus localement par les CPTS avec les DAC dans le cadre des projets de santé soutenus par l'ARS est donc essentiel pour rendre ces acteurs de soins plus visibles aux côtés des hospitaliers des secteurs publics et privés. Cordialement vôtre.

1

Qui sommes-nous ?

2024  
Co-  
construction  
du Projet  
Associatif  
2024 - 2027

# L'histoire du DAC Appui Santé Lille Agglo : la fusion de la MAIA et des Réseaux Coralie

Réseau de santé gériatrique  
Réseau de soins palliatifs

2023

Stabilisation du fonctionnement & développement du DAC Appui Santé Lille Agglo

4 Mai 2022

Création de l'association DAC

- Groupes de travail formation
- Développement des compétences
- Séminaires de lancement

septembre 2022

1. Lancement de la plateforme téléphonique
2. ouverture du DAC

2022

Choix du nom du DAC



2021

Accompagnement à la création du DAC par le Cabinet Azélio

2020

Préfiguration

- Les outils numériques
- Le cahier des charges national
- La démarche qualité

# La gouvernance du DAC Appui Santé Lille Agglo

Le Groupement de Coopération Sanitaire du Groupement des Hôpitaux de l'Institut Catholique de Lille (GCS GHICL) portait juridiquement et administrativement depuis 2016 la plateforme **CORALIE** (Carrefour d'Orientation des Réseaux d'Accompagnement de Lille et Environs) et la **MAIA Lille Agglo**.

Suite à l'article 23 de la loi n°2019-774 du 24 Juillet 2019 et du décret n°2021-295 du 18 mars 2021, l'association **DAC Appui Santé Lille Agglo** est créée en mai 2022 afin d'être le porteur unique DAC sur le territoire Lille Métropole.

Afin d'assurer une poursuite sereine de l'accompagnement des parcours de santé complexes sur le territoire, les parties prenantes (GCS GHICL et DAC Appui Santé Lille Agglo) ont mis en place **une période de transition de 5 ans** au cours de laquelle le GHICL met à disposition les moyens humains et matériels nécessaires, et assure le pilotage de la structure.

Le DAC Appui Santé Lille Agglo est composé d'une **gouvernance représentative et équilibrée** des acteurs sociaux, médico-sociaux et sanitaires du territoire et de représentants des usagers conformément à la réglementation.

## Les membres élus lors de l'Assemblée Générale constitutive du 4 mai 2022

### ACTEURS HOSPITALIERS

CHU de Lille  
Clinique de la Mitterrie  
Santély

### ACTEURS DE SANTE DE 1er RECOURS ET EXERCICE COORDONNE

CPTS Grand Lille  
Centre de Soins Laennec  
Centre de Santé  
Lille Fives

### ACTEURS SOCIAUX

CCAS de Lille  
CCAS d'Hellemmes  
Département du Nord

### USAGERS

ASP des Hôpitaux de la Catho  
UFC Que Choisir

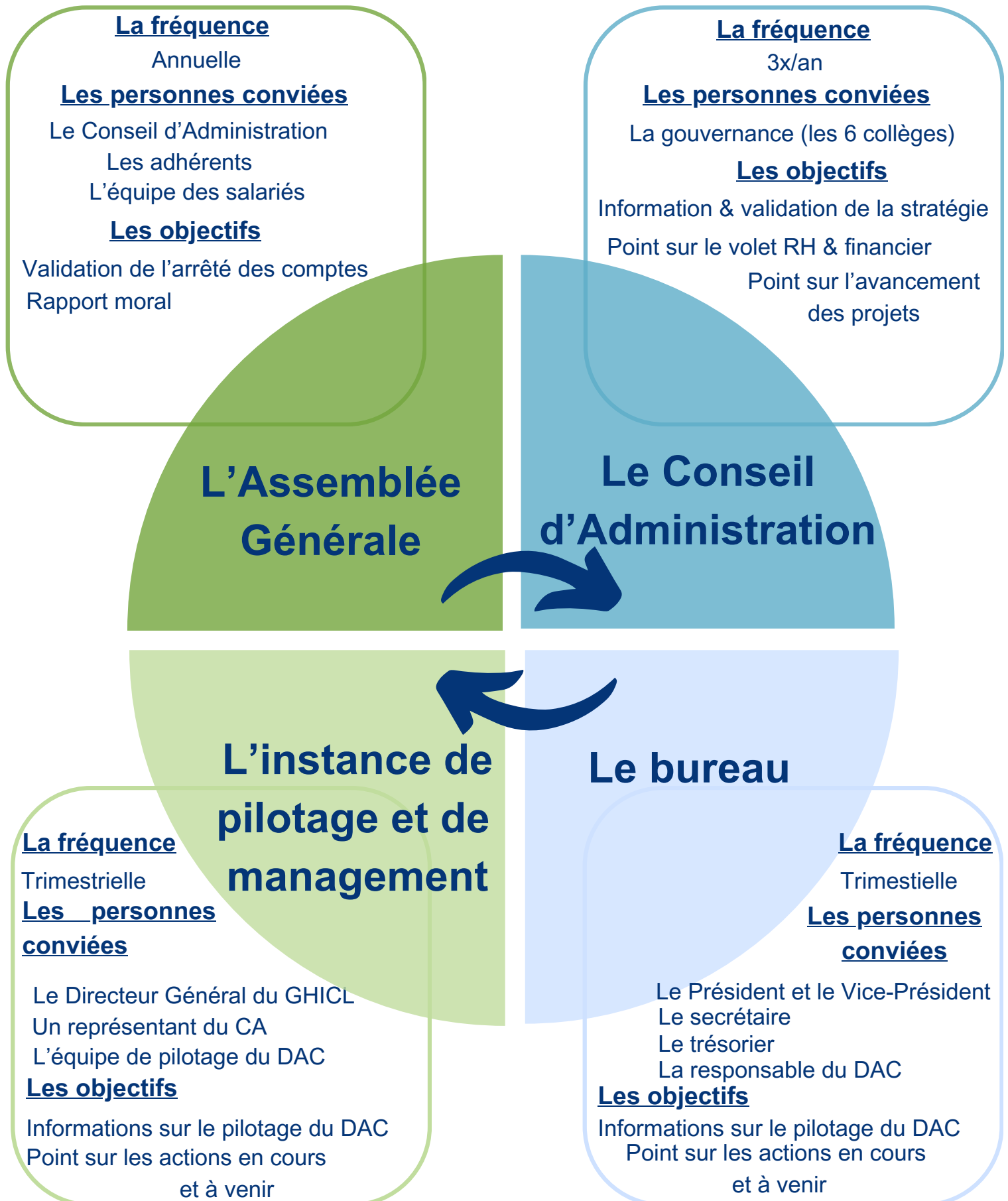
### ACTEURS MÉDICO-SOCIAUX

AFEJI  
Centre Féron Vrau  
Association Béthanie  
Croix Rouge Française

### MEMBRES FONDATEURS

GCS GHICL

Les temps institutionnels spécifiques à la gouvernance sont dédiés à la **réflexion et à l'évaluation de la stratégie associative** du DAC Appui Santé Lille Agglo autour des volets ressources humaines, financiers ainsi que de la vie associative ...



# L'équipe pluridisciplinaire du DAC Appui Santé Lille Agglo

L'équipe du DAC Appui Santé Lille Agglo est une **équipe pluridisciplinaire**, constituée de salariés aux profils et expertises variées. L'ensemble de l'équipe est **experte dans la gestion des parcours de santé complexes**.



**Philippe HOUZET**  
Directeur de l'Offre et  
de Soins et Santé  
de Proximité  
du GHICL



**Virginie BRIEDEN**  
Responsable du DAC



**Dr Céline DELECLUSE**  
Médecin coordonnateur  
et expert en gériatrie  
et soins palliatifs

**Pilotage du DAC**



**Nathalie FACQUES**  
**Secrétariat**



**Joséphine RABUT**  
**Manager de**  
**proximité**



**Céline DROULERS**  
Psychologue



**Dr Corine LOISON**  
Médecin expert en gériatrie

**Equipe médicale et psychologique**  
**d'appui**



**Mathilde  
ACQUETTE**



**Leïla  
BAHRI**



**Marie  
BONNE**



**Emilie  
BRAVO**



**Cindy  
CHOPIN**



**Sigrid  
DE PIZZOL**



**Valérie  
DUPUREUR**



**Karine  
MARICAU**



**Marie  
MELIET**



**Julie  
POIRETTE**

**Référents de parcours de**  
**santé complexes**

# Le Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens

Le CPOM fixe les objectifs de performance, d'amélioration de la qualité et de l'efficacité de la réponse apportée en y associant les financements publics correspondant.

Il est conclu avec l'Agence Régionale de Santé Hauts de France (ARS) pour une durée de 3 ans.

## Le contexte d'intervention

**Le DAC Appui Santé Lille Agglo est né du rapprochement de 3 dispositifs historiques (création en Juillet 2022) :**

- **MAIA Lille Agglo** (Accompagnement des personnes âgées en situation complexe)
- **Réseau de Santé Gériatrique** (Expertise gériatrique à domicile/sécurisation du retour d'hospitalisation)
- **Réseau de Soins Palliatifs** (Accompagnement des personnes adultes en soins palliatifs à domicile)

Le dispositif a vu ses missions évoluer **en passant de champs d'interventions spécifiques à un champ d'intervention généraliste** s'ouvrant sur tout type de parcours de santé complexe.

Le territoire est riche par son nombre d'acteurs, ce qui permet de gagner en réactivité et d'offrir des possibilités de réponses plus adaptées aux besoins des publics.

Cependant, malgré ce maillage territorial dense, les difficultés d'accès aux praticiens et/ou les délais d'attente existent sur le territoire liées notamment à une baisse de l'attractivité des métiers des secteurs sanitaires, médico-sociaux et sociaux, pouvant engendrer des freins aux parcours de soins.

Le DAC Appui Santé Lille Agglo, n'est ni un ESMS, ni un service de soins.

Il travaille en partenariat avec une multitude d'acteurs du territoire appartenant à des domaines divers (sanitaire, médico-social....).

Le DAC Appui Santé Lille Agglo est financé par l'Agence Régionale de Santé Hauts de France (ARS) dans le cadre du Fond d'Intervention Régional (FIR) (cf. cadre réglementaire détaillé en annexe).

# Les valeurs

Isolement    Dépendance    Maladie de l'aidant

## Parcours de Santé Complexes

Cancer    Démence    Handicap



# Les principes d'intervention

## Coordination

Fort d'une expertise dans la coordination et dans la gestion des parcours complexes, le DAC permet d'éviter la rupture des parcours de santé et de vie en organisant et en articulant des actions réparties entre acteurs dans le respect des périmètres d'intervention de chacun.

La responsabilité de l'action auprès de l'utilisateur est confiée à l'entité la plus compétente, au plus proche de la personne, en respectant le libre choix.

## Intervention en subsidiarité

## Appui gradué

Le niveau de réponse du DAC est gradué en fonction de la situation dans une approche multidimensionnelle. L'accompagnement s'adapte aux besoins de la personne, respectant sa temporalité en la rendant actrice de son projet de soins et de vie.

Au sein du DAC Appui Santé Lille Agglo, la bientraitance est le fil conducteur de l'accompagnement de l'utilisateur. Elle est notamment mise en oeuvre dans le cadre de l'appui gradué par le respect de la personne, de son rythme, de ses besoins...

Le recueil du consentement est la condition sinéquanone de chaque étape de l'accompagnement.

## Bientraitance

# La prévention et la lutte contre les maltraitances

« La maltraitance vise toute personne en situation de vulnérabilité lorsqu'un geste, une parole, une action ou un défaut d'action compromet ou porte atteinte à son développement, à ses droits, à ses besoins fondamentaux ou à sa santé et que cette atteinte intervient dans une relation de confiance, de dépendance, de soin ou d'accompagnement. Les situations de maltraitance peuvent être ponctuelles ou durables, intentionnelles ou non. Leur origine peut être individuelle, collective ou institutionnelle. Les violences et les négligences peuvent revêtir des formes multiples et associées au sein de ces situations.\* »

Dans l'objectif de prévenir et de lutter contre les maltraitances, le DAC Appui Santé Lille Agglo a élaboré **un mode opératoire sur les conduites à tenir en cas de suspicion de maltraitance** à destination de l'équipe DAC lors des visites à domicile et/ou lors de sollicitations des professionnels, des particuliers pour les accompagner dans la démarche de signalement.

*\* Commission Nationale de Promotion de la Bienveillance et de Lutte, Loi n° 2022-140 du 7 février 2022 relative à la protection des enfants*



# Les 3 grandes missions du DAC



## Assurer un appui aux professionnels Informer, Orienter, Conseiller

- Informer sur l'activité d'une structure, d'un professionnel
- Orienter vers un dispositif, un soutien
- Mettre en relation avec les ressources du territoire, en faciliter l'accès



## Accompagner et Coordonner les parcours de santé complexes

**Contribuer avec d'autres acteurs, en lien avec le médecin traitant et en subsidiarité à répondre à :**

- *un besoin d'appui à la coordination des parcours de santé complexes (évaluation globale de la situation, proposition d'aides et de soins, mise en lien avec les professionnels...)*
- *un besoin d'expertise en soins palliatifs et en gériatrie à domicile*



## Accompagner et Coordonner et soutien des pratiques professionnelles

- Participer au développement et à la structuration de logiques de parcours de santé
- Favoriser la diffusion et le partage des bonnes pratiques
- Observer les ruptures de parcours et assurer la remontée d'informations aux tutelles et aux partenaires

# 2

## La méthode d'élaboration du projet associatif

Une démarche d'accompagnement a été lancée entre **Janvier 2024** et **Avril 2024** avec un cabinet extérieur afin de co-élaborer le projet associatif du DAC Appui Santé Agglo avec l'ensemble des parties prenantes.

La démarche s'est articulée autour de **différents ateliers thématiques**. Afin de mobiliser l'ensemble des parties prenantes, les groupes de travail étaient composés de membres de la gouvernance et de représentants de l'équipe salariée.

### JANVIER 2024

#### PARCOURS DE L'USAGER & ÉCOSYSTÈME

- Réalisation d'un SWOT autour du contexte d'intervention
- Réflexion sur les attentes des différents publics
- Réflexion sur la déclinaison des principes d'intervention dans l'accompagnement

#### RESSOURCES HUMAINES

- Identification des temps institutionnels et des améliorations possibles
- Réflexion autour du développement de la QVCT
- Sensibilisation à la RSE et identification des actions réalisées et à créer/développer

#### AMÉLIORATION CONTINUE DE LA QUALITÉ

- Définition de la démarche qualité pour le DAC Appui Santé Lille Agglo
- Réalisation d'un état des lieux des outils et méthodes existants
- Réflexion sur les outils à créer ou à développer pour optimiser la démarche qualité

### AVRIL 2024

#### ORIENTATIONS STRATÉGIQUES DU DAC 2024/2027

- Projection sur les 3 années à venir
- Réflexion étayée par les productions et pistes d'amélioration réalisées par les différents groupes de travail

### SEPTEMBRE 2024

#### VALIDATION & PRÉSENTATION DU PROJET ASSOCIATIF



Le DAC Appui Santé Lille Agglo, dans le cadre de ses missions, intervient auprès des **professionnels et des usagers**. Les deux pages suivantes illustrent concrètement les actions menées par le dispositif pour répondre aux sollicitations reçues et éviter les ruptures de parcours.



cf annexes 1, 2 et 3

## Assurer un appui aux professionnels

### Informer, Orienter, Conseiller



Sollicitation par un professionnel via la plateforme téléphonique, par mail, ou par courrier



Etayage de la situation par le référent de parcours de santé complexes :  
saisir la complexité et la demande précise



### MISSION D'INFORMATION

Recherche des partenaires à solliciter



Réponse mail ou téléphonique apportée au demandeur :

- clarification de la situation
- proposition d'orientations pour le patient
- retour vers l'orientant et suivi
- nouveaux échanges sur l'évolution de la situation si nécessaire



Retour du demandeur sur la pertinence de la réponse



### MISSION D'ORIENTATION

Travail en réseau :

Prise de contact avec les acteurs existants sur le secteur identifié selon la situation



Coordination avec les acteurs du territoire :

- échange en équipe sur les partenaires à solliciter
- contact avec les partenaires identifiés
- transmission des informations entre les partenaires identifiés et coordination d'une VAD conjointe si besoin



Retour de l'orientant :

Suite à la transmission des informations et/ou la VAD conjointe, un partenaire a pris le relais sur la situation et accompagne la personne

### La plus-value du DAC

- une analyse de la situation avec le professionnel en difficulté réalisée par un référent de parcours complexe expert
- Des propositions évolutives, qui s'adaptent aux besoins de l'utilisateur

### La plus-value du DAC

- une investigation approfondie de la situation et des besoins
- la mise en relation directe avec le partenaire le plus compétent pour répondre à la demande grâce à une connaissance affinée des acteurs du territoire

# Accompagner et Coordonner les parcours de santé complexes



## Sollicitation par :

- un médecin traitant,
- un autre professionnel,
- un usager et/ou proche



## Etayage de la situation par la référente de parcours complexe

saisir la complexité et la demande précise



## Travail en réseau

Prise de contact avec les acteurs de l'écosystème de la personne et prise d'informations



## Concertation en équipe autour de la situation si besoin



## Visites à domicile si nécessaire ou contact téléphonique

- Prise de contact avec la personne/entourage
- Présentation du DAC et de ses missions (remise du Livret d'Accueil)
- Recueil du consentement de la personne
- Évaluation de la situation et identification des besoins pour répondre aux objectifs du projet établi avec la personne



## Coordination avec les acteurs du territoire

- Suivi de l'accompagnement de la personne et de chaque acteur selon son périmètre d'intervention
- Respect des choix de la personne, de son projet et sa temporalité
- Poursuite du suivi jusqu'à stabilisation de la situation et adaptation de l'accompagnement en fonction de son évolution
- Clôture de l'accompagnement après stabilisation de la situation ou atteinte de tous les objectifs de la personne

## La plus-value du DAC

- Une évaluation systémique de la situation de l'utilisateur
- Une expertise dans la coordination permettant de prévenir ou de remédier à une rupture de parcours et garantissant l'identification des partenaires les plus compétents
- Une approche multidimensionnelle proposant un accompagnement individualisé et adapté respectant les besoins, les choix, la temporalité de la personne et prenant en compte les aidants et l'entourage.

# L'ancrage sur le territoire

Pour assurer ses missions et appliquer ses principes d'intervention (Coordination - Intervention en subsidiarité - Appui gradué), le DAC Appui Santé Lille Agglo, coopère avec un grand nombre de partenaires agissant sur différents champs d'intervention.  cf annexe 6

Il est indispensable pour le dispositif d'entretenir son réseau partenarial et de l'étoffer pour apporter une réponse adaptée à l'ensemble des sollicitations reçues.

## Le secteur sanitaire

- Les centres hospitaliers
- Les cliniques
- Les Etablissements Publics de Santé Mentale (EPSM)
- Les Centres Médico-Psychologiques (CPM)
- Les CPTS
- Les centres de santé & centres de soins infirmiers
- Les cabinets libéraux
- Les Services de soins Médicaux et de Réadaptation (SMR)

## Le secteur social

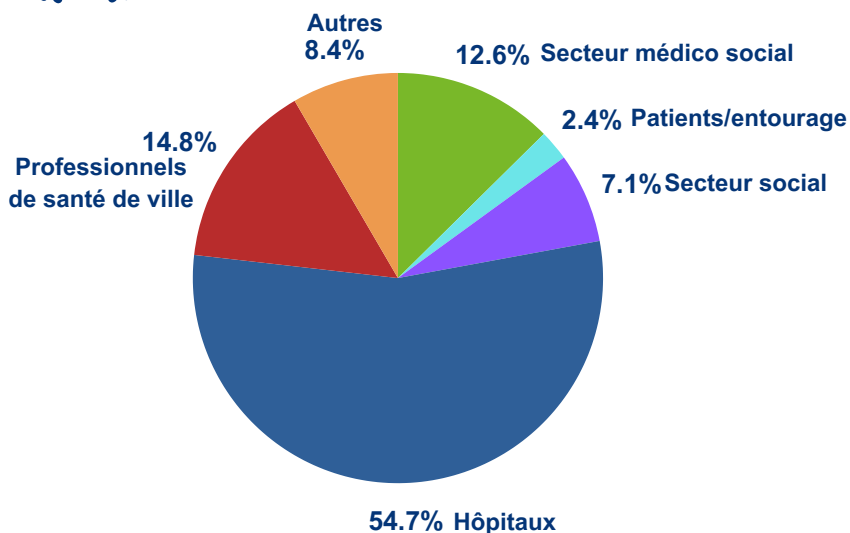
- Les Caisses de Sécurité Sociale (CPAM, MSA, les caisses spécifiques en fonction du domaine d'activité exercé)
- Les Caisses de Retraite (CARSAT et les caisses spécifiques en fonction du domaine d'activité exercé)
- Les Centres Communaux d'Action Sociale (CCAS)
- Les services du Département
- Les mandataires judiciaires
- Les acteurs de l'habitat social

## Le secteur médico-social

- Les plateformes de répit
- Les Services de Soins Infirmiers à Domicile (SSIAD)
- Les Services Autonomie à Domicile (SAD)
- Les Accueils de Jour
- Les résidences Senior, les foyers logement...
- Les Centres Locaux d'Information et de Coordination (CLIC)
- Les réseaux régionaux
- Les Equipes Spécialisées Alzheimer à Domicile (ESAD)
- Les Services d'Accompagnement Médico-Social pour Adultes Handicapés (SAMSAH)
- L'ESPRAD



## Qui nous sollicite ? \*



## Les thématiques d'intervention

- Tout public
- Handicap
- Gériatrie
- Psychiatrie
- Soins palliatifs
- Précarité

Le DAC réalise également des expertises en gériatrie et expertises en soins palliatifs. Les thématiques d'intervention évolueront dans les années à venir en lien avec les sollicitations et le développement du réseau partenarial, pour répondre aux besoins du territoire.

\*Rapport d'activité 2023



## La démarche Qualité

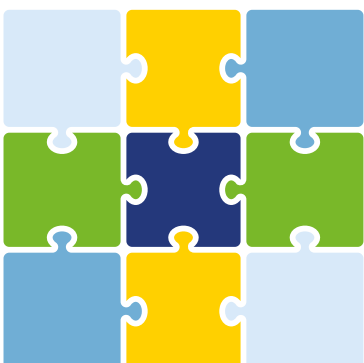
La démarche qualité a été choisie par l'équipe de direction comme méthode préfiguratrice du DAC. Elle a ainsi permis de fédérer les équipes des 3 anciens dispositifs autour de la co-construction du DAC Appui Santé Lille Agglo.



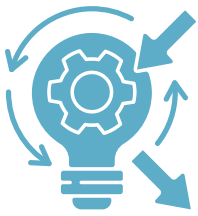
Démarrée en 2021, la démarche qualité vise plusieurs objectifs :

- **Formaliser et améliorer le fonctionnement** du DAC Appui Santé Lille Agglo par le biais de procédures et d'outils
- **Garantir un cadre** et une homogénéité dans les accompagnements et les actions des 3 missions
- **Améliorer les pratiques professionnelles et d'accompagnement** des usagers pour apporter une meilleure réponse aux besoins exprimés et éviter les ruptures de parcours
- **S'assurer du service rendu** auprès des usagers et des partenaires
- **Poursuivre la conduite du changement** en fonction des évolutions du dispositif
- **Être un outil d'intégration** pour les nouveaux salariés


La démarche qualité fédère différentes parties prenantes selon leurs fonctions et/missions :



- Chaque membre de l'équipe du DAC Appui Santé Lille Agglo
- Le groupe Qualité du DAC
- Les partenaires
- Les représentants des usagers
- Les usagers et leur entourage



# Les outils et les méthodes utilisés

Le groupe de travail sur la démarche qualité, dans le cadre de l'élaboration du projet associatif, a fait émerger des pistes d'amélioration dans l'objectif de développer/adapter les outils existants et de créer de nouveaux outils répondant aux besoins identifiés des usagers et de l'équipe.  cf annexe 5

## Les réalisations du groupe qualité

**2020**

- Création du référentiel des professionnels CORALIE
- Procédure "Recueil du consentement"

**2021**

- Création du groupe Qualité
- Présentation de la démarche "Patient Traceur" à tous et 1ère réunion
- Création des 1ères procédures préfiguratrices du DAC

**2022**

- Élaboration de la procédure "Sollicitation de l'expertise médicale et psychologique"
- Création du fichier de suivi du plan Qualité
- Démarrage du travail autour du Livret d'Accueil usagers
- Sensibilisation de tous à l'éthique et à la place des représentants des usagers

**2023**

- Élaboration des modes opératoires "Domicile infesté", "Vidéo surveillance à domicile", "Suspicion de maltraitance" et "Situations à risques"
- Finalisation du Livret d'Accueil usagers
- Sensibilisation à la gestion des risques
- Mise en place du système "Fiches d'Événements Indésirables"

## La gestion des Ressources Humaines



### Un cadre repérant

Le DAC Appui Santé Lille Agglo a formalisé l'ensemble des **informations concernant son organisation et son fonctionnement afin d'apporter un cadre sécurisant et repérant pour l'ensemble de son équipe à travers différents outils** :

- **La note de service RH** compilant toutes les informations nécessaires liées à l'organisation interne du dispositif (horaires, congés et modalités d'application, modalités de présence et de travail à domicile...). Elle précise également les dispositions particulières/spécifiques des salariés sous contrat DAC et dans le cadre d'une mise à disposition. Le process de remboursement de frais est en annexe de la note ;
- **L'organigramme** permettant à chacun d'identifier sa place et son rôle dans l'organisation ;
- **Les fiches de postes** garantissant la clarification des missions de chacun ainsi que leurs périmètres d'intervention et l'articulation entre chaque professionnel ;
- **Les procédures concernant le fonctionnement et l'utilisation du matériel** mis à disposition des salariés (ex: la procédure d'utilisation du standard téléphonique) ;
- **Les procédures et les modes opératoires liés l'activité** (ex : outil d'aide à la décision VAD, conduite à tenir en cas de maltraitance...) ;
- **Le serveur informatique partagé** permettant à chacun d'accéder aux procédures ou tout autre document utile.

**Les entretiens individuels annuels** permettent également de s'assurer de la bonne compréhension des objectifs individuels, d'échanger sur les moyens mis à disposition pour **la bonne réalisation de sa mission** et d'identifier **les besoins en termes de développement des compétences**.



## Le parcours d'intégration des nouveaux salariés

Afin de faciliter l'intégration d'un nouveau membre de l'équipe, le DAC Appui Santé Lille Agglo propose un parcours d'intégration visant à :

- **faciliter l'appropriation des missions et ses objectifs**
- **comprendre le fonctionnement du dispositif**
- **permettre la création de liens avec les membres de l'équipe et comprendre les missions de chacun**

Pour cela, un kit d'intégration est remis à chaque nouveau salarié. Le manager de proximité accompagne pendant les 6 premiers mois de prise de poste le nouveau salarié par la mise en place de rendez-vous à intervalles réguliers afin d'échanger sur les conditions d'appropriation des outils et missions, le rapport d'étonnement, les ajustements ou améliorations possibles dans les pratiques...



## Le dialogue social

Toute entreprise à partir de 11 salarié(es) est dans l'obligation de **mettre en place un Comité Social et Economique (CSE)** (anciennement Délégation Unique du Personnel).

Compte tenu de la taille du DAC, le CSE est composé d'un membre titulaire et d'un membre suppléant.

Le CSE a pour mission de présenter à l'employeur les réclamations individuelles ou collectives relatives :

- **aux salaires**
- **à l'application du code du travail et des autres dispositions légales concernant notamment la protection sociale**
- **aux conventions et accords applicables dans l'entreprise**

Seuls les salariés ayant au minimum un an d'ancienneté sont éligibles.


Les premières élections du DAC Appui Santé Lille Agglo ont été programmées les 14 et 28 novembre 2023. Le seul salarié éligible n'a pas souhaité de se présenter.

***De fait, de nouvelles élections seront organisées en 2027 respectant la fréquence réglementaire de 4 ans.***

# Le développement des compétences individuelles et collectives

Le DAC Appui Santé Lille Agglo est un dispositif récent, en cours d'évolution, composé de salariés experts dans la gestion de parcours de santé complexes.

L'évolution des missions du dispositif du DAC sur un champ d'intervention généraliste nécessite une montée en compétences de l'équipe sur des thématiques diverses.

La formation est un processus qui prend du temps afin d'intégrer les apprentissages, les mettre en application dans sa pratique et rester en veille sur les évolutions des différents champs d'intervention.  cf annexe 7

C'est pourquoi le DAC dans le cadre la montée en compétences individuelle et collective a mis en place :



- **un plan de développement des compétences** permettant aux salariés de se former en fonction des thématiques identifiées par le diagnostic territorial, les sollicitations et les situations rencontrées dans son activité. Le DAC se concentre donc sur des thématiques pour lesquelles les besoins en coordination de parcours sont exprimés par les acteurs existants sur le territoire ;



- **une participation à des webinaires, conférences, ateliers, journées thématiques** permettant aux salariés de pouvoir en complémentarité des formations être sensibilisées sur des actions, des thématiques émergentes, des innovations dans les pratiques professionnelles, les évolutions réglementaires... Pour favoriser la disponibilité, une adaptation des plannings collectifs ou individuels est réalisée ;



- **des temps de transmissions en équipe** autour des formations, ateliers, webinaires réalisés par une personne ou une partie de l'équipe pour permettre le partage de connaissances ;



- **des immersions chez les partenaires ;**



- **des séminaires d'équipe** réalisés 2 fois par an permettant un travail collaboratif de réflexion autour d'une thématique identifiée ;
- **des rencontres inter-DAC ;**



- **des entretiens individuels annuels** permettant à chacun d'évaluer ses besoins en termes de formation pour mener à bien sa mission.

# Les temps institutionnels

Les temps institutionnels sont des **temps dédiés formalisés** autour de l'organisation, le fonctionnement, l'évaluation, la réflexion, l'échange des pratiques professionnelles... Ils renforcent la **cohésion d'équipe** et garantissent **une approche collective et collaborative** de l'activité et des actions du dispositif.

Ces temps dédiés à l'équipe font l'objet d'une évaluation afin de s'assurer que leurs objectifs, leur fréquence... sont en cohérence avec les besoins de l'équipe et l'activité du DAC Appui Santé Lille Agglo.

Le groupe de travail, dans le cadre de l'élaboration du projet associatif, a fait émerger des pistes d'amélioration pour faire évoluer et optimiser les différents temps institutionnels mis en place depuis sa création (cf. annexe).



 cf annexe 4

## La Qualité de Vie et Conditions de Travail

La QVCT (Accord National Interprofessionnel 2020, entériné par la loi du 02/08/2021 pour "renforcer la prévention en santé au travail), anciennement QVT (ANI 2013), met l'accent sur le fait que c'est bien **l'amélioration du travail et des conditions dans lesquelles il est réalisé qui doivent être au cœur de sa démarche.**

La démarche QVCT vise les objectifs suivants :

- **améliorer** les conditions dans lesquelles les salariés exercent leur travail en donnant à chacun la possibilité de s'exprimer et d'agir sur son travail ;
- **apprendre** à mieux fonctionner ensemble ;
- **permettre** à chacun de participer aux évolutions de l'organisation pour améliorer le travail aujourd'hui et demain ;
- **viser** un modèle de développement acceptable et soutenable.

C'est une **démarche systémique** permettant de faire le lien entre des actions/des dimensions souvent traitées séparément.

Le DAC Appui Santé Lille Agglo, dès sa création, s'est engagé sur l'amélioration de ses espaces de travail afin de garantir un environnement agréable à l'équipe.

Après 1 an et demi d'existence, le dispositif, dans le cadre de la démarche d'élaboration du projet associatif, a travaillé via plusieurs ateliers à l'évaluation des actions menées en QVCT.

**L'état des lieux réalisé a permis la co-construction d'un plan d'actions d'amélioration avec l'ensemble de l'équipe et articulé autour des 6 thématiques de la QVCT.**

**1****RELATIONS AU TRAVAIL  
CLIMAT SOCIAL****Les actions positives**

Les congés concertés

Les réunions d'équipe

L'entretien individuel

Les temps ainsi qu'un espace de pause dédié

La bonne humeur, la bienveillance

**Les axes d'amélioration**

Renforcer la bienveillance, l'entraide et la solidarité

Inclure tout le monde au quotidien (salariés à temps partiel, management...)

Mettre en place des temps conviviaux (afterwork, repas ou activités à l'extérieur...)

Se mobiliser pour des actions de solidarité

**2****CONTENU DU TRAVAIL****Les actions positives**

Les temps et les espaces dédiés à la communication

Les fiches de poste

Les procédures et modes opératoires formalisés

Les réunions d'équipe

**Les axes d'amélioration**

Formaliser d'avantage les temps et les lieux dédiés à la communication

Externaliser les temps d'entretien des véhicules

Réfléchir à la fluidité des groupes WEBEX

Réaliser des VAD en binôme RPSC/manager (lorsque la situation est à risque ou selon les besoins)

Tenir compte des limites de chacun par rapport aux situations

**3****SANTE AU TRAVAIL****Les actions positives**

L'aménagement des espaces de bureau

Le planning concerté

Le Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels (DUERP)

La médecine du travail & les supervisions

**Les axes d'amélioration**

Mettre en place de la luminothérapie pour palier au manque de luminosité dans les bureaux

Réfléchir sur les possibilités pour réduire le bruit dans les espaces

Réaliser les débriefs de situations ou de VAD en dehors des bureaux pour ne pas déranger les collègues

Animer le DUERP afin que chacun connaisse son existence et puisse s'en servir

Améliorer l'organisation des déplacements professionnels

Anticiper la fin du bail du DAC pour un éventuel déménagement



## 4 COMPETENCES-PARCOURS PROFESSIONNEL



### Les actions positives

Le plan de développement des compétences

Les retours en équipe sur les formations

Le parcours d'intégration pour les nouveaux salariés et le kit d'intégration

Les fiches de poste

Les réunions d'équipe

L'entretien individuel

### Les axes d'amélioration

Ajouter un volet sur les valeurs et les engagements du DAC dans le kit d'intégration du nouveau salarié

Mettre en oeuvre un audit RH

Mettre en place la formation OMEGA

Partager les compétences lors d'ateliers



## 5 EGALITE PROFESSIONNELLE



### Les actions positives

La volonté de la part de la direction d'une équité entre les salariés sous contrats différents (GHICL - DAC)

La possibilité d'accès au travail à domicile

Le planning concerté

Le règlement intérieur

La grille salariale

La politique d'accueil des personnes en situation de handicap

La charte de recrutement

### Les axes d'amélioration

Formaliser le droit à la déconnexion

Créer un "Qui-est-ce" pour indiquer sa présence au bureau

Systematiser le "ne pas déranger" sur Outlook



## 6 MANAGEMENT PARTICIPATIF ENGAGEMENT



### Les actions positives

Les temps institutionnels fréquents

L'entretien individuel

Les séminaires de travail

Les rapports d'étonnement

### Les axes d'amélioration

Améliorer l'accessibilité et la connaissance des procédures existantes

# La prévention des risques

## Le Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels



L'évaluation des risques relève de la responsabilité de l'employeur et s'inscrit dans le cadre de son obligation générale à assurer la sécurité et de protéger la santé des salariés.

**Le Document Unique d'Évaluation des Risques (DUER)** est un document obligatoire pour toute structure à partir d'un salarié.

Il recense l'ensemble des risques auxquels sont ou peuvent être confrontés l'équipe, par poste de travail et les actions de prévention à mettre en place pour les atténuer :

- **les risques professionnels** (risque de chute de plain pied, troubles musculo-squelettiques liés à l'activité, risque d'incendie, risque électrique, risque sanitaire...)
- **les risques psychosociaux (RPS)**

Le document est réactualisé chaque année ou lors d'un changement au sein de l'organisation (nouveau poste de travail, déménagement...).

Il est travaillé par la responsable et le manager de proximité.

Le document est accessible sur le serveur partagé et également affichés dans les locaux.



## La démarche de Responsabilité Sociétale et Environnementale

La Responsabilité Sociale et Environnementale (RSE) regroupe l'ensemble des pratiques mises places pour une organisation dans le but de respecter les principes du développement durable :

- être économiquement viable
- avoir un impact positif sur la société
- respecter l'environnement

Dans le cadre de la démarche d'accompagnement, une partie de l'équipe salariée a bénéficié une sensibilisation sur les enjeux de la RSE avec la présentation du référentiel de la norme ISO 26000.

Le groupe de travail a pu identifier les actions réalisées ainsi que se projeter dans les actions que le DAC Appui Santé Lille Agglo pourrait mettre en place à son échelle.



# La démarche de Responsabilité Sociétale et Environnementale

## Les droits humains

### Les actions positives :

- La Charte de recrutement
- La grille salariale qui implique une égalité homme-femme de facto
- La politique d'accueil des personnes en situation de handicap

### Les pistes d'amélioration :

- Intégrer le LEAN avec une mise en pratique des valeurs affirmées par le DAC
- Mettre en place la formation OMEGA

## La gouvernance

### Les actions positives :

- Le projet associatif
- La représentation d'Usagers dans le conseil d'administration
- Le kit d'intégration des salariés ainsi que la procédure d'intégration

### Les pistes d'amélioration :

- Intégrer les représentants des usagers dans le DAC

## Communauté & développement local

### Les actions positives :

- Le livret d'accueil des usagers

### Les pistes d'amélioration :

- Lister les partenaires locaux selon nos besoins et nos consommations afin d'inciter à l'achat en local.
- Mettre en place des actions de prévention et de sensibilisation en matière de santé au sein d'associations locales

## Consommateurs usagers

### Les actions positives :

- Le kit d'arrivée des nouveaux salariés
- Lors d'achat des prestations, plusieurs fournisseurs sont interrogés
- La coordination territoriale

### Les pistes d'amélioration :

- Mettre en place une mention sur les mails et courriers indiquant la confidentialité de l'échange en cas d'erreur de destinataires
- Formaliser la gestions des réclamations et des conflits (partenaires et usagers)

## Les conditions et relations au travail

### Les actions positives :

- Le document unique d'évaluation des risques professionnels (DUERP)

### Les pistes d'amélioration :

- Formaliser le droit à la déconnexion
- Ajouter un volet sur les valeurs et les engagements du DAC dans le kit d'arrivée du nouveau salarié.
- Animer le DUERP afin que chacun connaisse son existence et puisse s'en servir
- Mettre en oeuvre un audit RH
- Démarrer le projet d'autonomisation du DAC dès 2026

## L'environnement

### Les pistes d'amélioration :

- Se rapprocher du syndic/propriétaire sur la gestion des déchets
- Prendre contact avec des prestataires de recyclage de papier
- Mettre en place une réflexion sur la diminution de la consommation de papier
- Sensibiliser aux économies d'énergie
- Faire une étude sur notre consommation de café

## Loyauté des pratiques

### Les actions positives :

- Le Livret d'accueil des salariés

### Les pistes d'amélioration :

- Formaliser la politique de choix et de paiement des fournisseurs et la communiquer
- Mettre en place une charte de l'utilisateur
- Respecter et faire respecter la RGPD

ISO  
26000



Le fruit des travaux réalisés lors des groupes de travail (mobilisant la gouvernance et l'équipe salariée) a permis de se projeter vers l'horizon 2027 par une construction collective d'objectifs en adéquation avec les valeurs et les missions du DAC.

## AXE 1

### CHOISIR SES COMBATS

Le DAC a connu une évolution dans son champ d'intervention, passant du "spécifique" au "généraliste". Le DAC est positionné sur un territoire riche en acteurs pouvant apporter des réponses aux besoins des patients.

Le DAC Appui Santé Lille Agglo a fait le choix de ne pas se positionner sur différentes thématiques mais d'apporter une plus-value dans son accompagnement sur des thématiques ciblées, correspondant aux besoins identifiés du territoire.

#### ➔ Actions à mettre en place pour atteindre cet axe stratégique

- Evaluer les sollicitations par thématique.
- Evaluer les expertises, les compétences de l'équipe afin d'identifier les thématiques où le DAC a une plus-value à apporter.
- Evaluer les moyens à disposition face aux demandes.

## AXE 2

### DEVELOPPER LA CONNAISSANCE DU TERRITOIRE

L'objectif du DAC est d'apporter la réponse la plus adaptée à la sollicitation en cohérence avec ses principes d'action (coordination - intervention en subsidiarité - appui gradué) sur un territoire doté d'une richesse d'acteurs.

En ciblant ses expertises, le DAC doit pour autant être en mesure d'orienter toute demande vers le partenaire adéquat, d'apporter une réponse adaptée à la sollicitation et garantir la fluidité des orientations.

#### ➔ Actions à mettre en place pour atteindre cet axe stratégique

- Mobiliser les administrateurs auprès de leurs réseaux respectifs pour essaimer autour du DAC sur des thématiques précises et faciliter la mise en lien/la prise de contact avec les partenaires.
- Se rapprocher des tutelles (ARS), des fédérations (FHP, FEMAS...), des CPTS, des unions de professionnels (URPS)... pour l'identification des partenaires et la mise en lien.
- Poursuivre l'entretien du réseau partenarial.
- Développer le réseau partenarial dans des domaines spécifiques (psychiatrie, addictologie...).
- Favoriser l'interconnaissance entre les partenaires et le DAC.

## AXE 3

### OPTIMISER, LÀ OÙ L'ON EXCELLE

De par historique, le DAC Appui Santé Lille Agglo a une forte expertise dans :

- la démarche palliative
- la gériatrie

#### ➔ Actions à mettre en place pour atteindre cet axe stratégique

- Réfléchir aux méthodes d'évaluation de la satisfaction et de leurs modes de diffusion (démarche qualité).
- Réaliser le suivi de la mise en œuvre des solutions proposées (Mission 1).
- Favoriser et faciliter l'inclusion de l'usager dans la démarche du patient traceur (Mission 2)
- Mettre en place des groupes de travail sur les problématiques identifiées sur le terrain/ateliers de sensibilisation (Mission 3).
- Ouvrir les Topo Flash à un public plus large (Mission 3).
- Développer la recherche (Mission 3).
- Favoriser les réflexions collectives autour de thématiques spécifiques (éthiques, modélisation des parcours...).
- Faire de la veille, se sensibiliser, voire se former aux outils d'innovation (intelligence artificielle ou autre...).

Mission 1 : assurer un appui aux professionnels - informer, orienter, conseiller.

Mission 2 : accompagner et coordonner les parcours de santé complexes.

Mission 3 : animation territoriale et soutien des pratiques professionnelles.



## AXE 4

### DIVERSIFIER LES ACTIVITES DE L'ASSOCIATION DAC APPUI SANTE LILLE AGGLO

Certains DAC portent des activités (espace ressources...) complémentaires à leurs missions réglementaires.

Le DAC Appui Santé Lille Agglo, dans sa projection à 3 ans, souhaite réfléchir à des actions/activités qu'il pourrait porter sur le territoire.

De par ses compétences, le DAC s'interroge sur la réalisation d'actions de prévention afin d'éviter la complexification des parcours et de sensibilisation auprès des professionnels.

#### ➔ Actions à mettre en place pour atteindre cet axe stratégique

- Réaliser une veille sur les appels à projet pour obtenir des financements complémentaires et déployer une activité en lien avec le coeur du métier.
- Recenser les effecteurs existants pour identifier les activités qui répondront aux besoins non couverts sur le territoire.
- Identifier les forces en présence au sein de l'équipe, dans le réseau partenarial

## AXE 5

### METTRE EN OEUVRE L'AUTONOMISATION DU DAC APPUI SANTE LILLE AGGLO

Une période de transition de 5 ans a été actée lors de la création de l'association DAC Appui Santé Lille Agglo.

Le GCS GHICL s'est engagé à apporter les moyens humains et matériels nécessaires jusqu'en juillet 2027 pour qu'ensuite le DAC Appui Santé Lille Agglo devienne autonome.

#### Actions à mettre en place pour atteindre cet axe stratégique

- Présenter le bilan des 3 premières années d'exercice lors de l'AG de 2026.
- Travailler de manière collaborative avec le Conseil d'Administration, la direction du DAC et les tutelles pour l'étude des différents scénarios possibles.
- Reconsidérer les statuts de l'association, la modification du Règlement intérieur selon le scénario choisi.



## Annexe 1

- Le cadre réglementaire et déontologique de référence



## Annexe 2

- Les méthodes et outils liés à la gestion de l'équipe du DAC dans la démarche qualité
- Les méthodes et outils transversaux dans le cadre de l'accompagnement et dans la gestion du DAC.
- Les méthodes et outils liés à l'accompagnement.



## Annexe 3

- Zoom sur le recueil du consentement et le partage de données des patients.

-La procédure du recueil du consentement et le partage des données des patients.

-Le Règlement Général de la Protection des Données (RGPD).

-La charte informatique



## Annexe 4

- Les temps dédiés à la gestion de l'organisation et de l'activité

-Les mini-staffs

-Les staffs

-La réunion mensuelle



## Annexe 5

- Les temps dédiés à l'évaluation de la qualité

-Le groupe qualité

-La réunion "patient traceur"



## **Annexe 6**

- **Les temps dédiés au partenariat**
  - Réunion partenariale avec le CLIC
  - Réunion partenariale avec la filière gériatrique du territoire



## **Annexe 7**

- **Les temps dédiés à l'analyse professionnelle et au développement des compétences**
  - Les supervisions
  - Les Topo Flash
  - Les séminaires d'équipe



## Annexe 1

### Le cadre réglementaire et déontologique de référence

- Article 23 de la loi n°2019- 774 du 24 juillet 2019 relative à l'organisation et à la transformation du système de santé
  - Le Cahier des Charges national des Dispositifs d'Appui à la Coordination de 2020 et mis à jour le 1er août 2023
  - Le décret n°2021-295 du 18 mars 2021 vient préciser le fonctionnement et les missions du DAC
  - Le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD)
  - L'ensemble des codes sur la notion de secret médical ou professionnel  
(Code Pénal Article 226-13, Code de la Sécurité Sociale Article L.162-2, Code de la Santé Publique Article L.1110-4 et Code de Déontologie Article 4)
  - Le Code Pénal sur les notions de secret partagé, de signalement...  
(Loi du 27 janvier 2016 de modernisation du système de santé complétée par 2 décrets du 20 Juillet 2016 et le Code de Santé Publique : article L1110-4.II - article L1110-2 - article R1110-1 et R1110-2)
  - La loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale
-



## Annexe 2

### Les méthodes et outils liés à la gestion de l'équipe du DAC dans la démarche qualité

- Les modes opératoires
- Le plan de développement des compétences
- Le kit et parcours d'intégration
- Les référentiels RH (note RH, trame d'entretien individuel...)



#### Les pistes d'amélioration

- Réajuster la Fiche d'Evènements Indésirables (clarification des objectifs, des enjeux, sa temporalité...) pour favoriser la "culture du signalement" au sein de l'équipe.
- Intégrer des patients experts (santé mentale, addictologie, IRC...) pour développer les compétences et recueillir des expériences patient.
- Réaliser un rapport d'évaluation du service rendu.
- Favoriser la "culture du positif" avec mise en place d'une Fiche d'Evènements Remarquables (FER).
- Formaliser la procédure d'intégration du nouveau salarié.

### Les méthodes et outils transversaux dans le cadre de l'accompagnement et dans la gestion du DAC

- Le patient traceur
- Le groupe qualité sur le travail de formalisation et de mise à jour des procédures
- Les procédures (Mission 1 et Mission 2, l'organisation, l'accompagnement et la gestion des risques)
- La Fiche des Evènements Indésirables (FEI)
- Les temps institutionnels (staff, mini-staff, supervision, réunion mensuelle...)
- Les outils informatiques



#### Les pistes d'amélioration

- Développer la méthode du patient traceur dans l'objectif d'optimiser l'articulation avec les partenaires et participer à l'amélioration des pratiques professionnelles.
- Développer les moyens d'interconnaissance (immersions, rencontres partenaires, intermission...)
- Mesurer la satisfaction et la qualité du service rendu en réfléchissant à l'outil le plus adapté et le plus pertinent.
- Co-construire une démarche éthique collective avec les acteurs du territoire.
- Réaliser des ateliers de sensibilisation pour promouvoir les missions du DAC.

### Les méthodes et outils liés à l'accompagnement

- Le livret d'accueil remis aux usagers.
- Le référentiel territorial pour les professionnels.
- La procédure sur le recueil du consentement et le partage des données patient.



#### Les pistes d'amélioration

- Développer la méthode du patient traceur dans l'objectif d'optimiser l'articulation avec les partenaires et participer à l'amélioration des pratiques professionnelles.
- Mesurer la satisfaction et la qualité du service rendu pour améliorer la réponse apportée.



## Annexe 3

### Zoom sur le Recueil du consentement et le partage des données des patients

Pour s'assurer que les usagers puissent prendre toutes les décisions liées à leur projet de santé et de vie, le DAC Appui Santé Lille Agglo a mis en place **des procédures garantissant le consentement éclairé et la protection des données sensibles et confidentielles.**

#### ► La procédure du recueil du consentement et le partage des données des patients

La procédure s'applique à l'ensemble des professionnels du DAC Appui Santé Lille Agglo quelle que soit leur fonction.

Elle s'articule autour :

- des définitions du consentement, de l'assentiment, de l'échange et du partage d'informations
- de la réflexion à mener avant de partager/échanger des données de santé
- des deux catégories de professionnels autorisés par la loi à partager/échanger des données de santé
- des textes de références
- d'un logigramme permettant l'identification du consentement ou de l'assentiment ou du refus d'une personne et les actions à mettre en oeuvre/les outils à mobiliser

#### ► Le Règlement Général de la Protection des données (RGPD)

Le (RGPD) est une législation de l'Union Européenne entrée en vigueur en mai 2018. Il vise à protéger les données personnelles des individus en imposant des règles strictes aux entreprises et organisations qui les collectent et les traitent. Le RGPD garantit aux citoyens européens des droits tels que le droit à l'information, le droit d'accès, le droit de rectification et le droit à l'effacement de leurs données.

#### ► La Charte Informatique

Elle a pour objet de rappeler les droits et devoirs du personnel du DAC Appui Santé Lille Agglo concernant l'utilisation des informations médicales et de toute information saisie dans le système d'information, recueillies dans le respect des règles de confidentialité et de déontologie.

Elle s'applique également aux personnels extérieurs (prestataires, fournisseurs...) quelque soit le support de l'information et que que soit son titre, grade ou fonction.

La Charte Informatique s'articule autour :

- du rappel des obligations légales en matières de confidentialité et notamment selon les spécificités professionnelles
- les règles générales et entre professionnels de santé de la communication des informations médicales
- les outils sécurisés pour la communication des données médicales
- les règles d'utilisation des outils informatiques et mobiles mis à disposition pour l'équipe du DAC Appui Santé Lille Agglo pour garantir la sécurisation de tout type de données
- les sanctions applicables en cas de non-respect de la charte informatique
- la charte de bon usage de la messagerie électronique
- la charte du bon usage des médias sociaux



## Annexe 4

### Les temps dédiés à la gestion de l'organisation et de l'activité



#### Mini staff



Bi-hebdomadaire



Manager de proximité  
Equipe de coordination



Répartition des situations  
Qualification des nouvelles demandes



- Formaliser la transmission des informations en complétant la fiche de suivi dans le serveur (dossier patient).
- Réfléchir avec l'équipe sur le fait que les référents de parcours s'auto-saisissent les demandes
- Poursuivre l'adaptation de l'amplitude horaire en fonction des demandes et de l'activité.



#### Staff



Hebdomadaire



Encadrement  
Equipe de coordination



Echanges autour des situations  
Clôture des accompagnements  
Qualification des nouvelles demandes  
Informations partenariales



- Mettre en place un support de compte-rendu partagé
- Poursuivre l'adaptation de l'amplitude horaire en fonction des demandes et de l'activité



#### Réunion mensuelle



Mensuelle



Equipe complète



Echanges autour des informations générales  
Information sur l'activité  
Démarche qualité  
Projet en cours/à venir  
Point médical  
Point agenda (réunions, formations...)



Expérimenter une nouvelle organisation pour optimiser la gestion du temps et de traiter l'ensemble des points dans la sérénité :

- Transmettre par écrit les informations générales en amont de la réunion
- Réaliser une présentation trimestrielle et non mensuelle des chiffres de l'activité
- Mettre en place un relevé de décisions



## **Annexe 5**

### **Les temps dédiés à l'évaluation de la qualité**



#### **Le groupe qualité**



Toutes les 6 semaines



Manager de proximité  
Médecin coordonnateur  
Référénts de parcours de santé complexes



Suivi et évaluation de la démarche qualité  
Mise à jour et/ou création des procédures



#### **Réunion "patient traceur"**



Trimestrielle



Manager de proximité  
Médecins concernés  
Représentants des usagers  
Référénts de parcours de santé complexes



Evaluation de la qualité de l'accompagnement  
via la méthode du patient traceur



## Annexe 6

### Les temps dédiés au partenariat



#### Réunion partenariale avec le CLIC



Trimestrielle



Manager de proximité  
Référénts de parcours de santé complexes  
Professionnels du CLIC



Echanges sur les situations en cours



#### Réunion partenariale avec la filière gériatrique du territoire



Trimestrielle



-Responsable du DAC  
-Coordinatrice de filière



-Articulation avec la filière gériatrique du territoire  
pour la fluidité des parcours de santé.  
-Expertise gériatrique pluriprofessionnelle



#### Proposition d'un nouveau temps dédié au partenariat

Mettre en place un temps annuel avec les partenaires (hors Assemblée Générale) sur de la réflexion stratégique



## Annexe 7

### Les temps dédiés à l'analyse professionnelle et au développement des compétences



#### Supervision



Toutes les 3 semaines



Toute l'équipe  
(réalisée par un psychologue extérieur)



-Interrogation sur ses actes, sa posture professionnelle  
-Développement des capacités et du pouvoir d'agir entre pairs  
-Echange sur les pratiques professionnelles, prise de recul et questionnement éthique



#### Topo Flash



Toutes les 3 semaines



Ouvert à toute l'équipe  
(réalisé par un intervenant extérieur)



Sensibilisation sur des thématiques identifiées  
Sensibilisation et découverte d'actions, de partenariats



Proposition d'un nouveau temps dédié au partenariat

Elargir ce temps à un public plus large dans le cadre de la mission 3

**TOPO FLASH**

#### Séminaire d'équipe



bi-annuel



Travail sur une thématique hors du cadre du lieu de travail  
(garantir la disponibilité des esprits de chacun)  
Renforcer la cohésion d'équipe



Toute l'équipe



**SEMINAIRE**

Favoriser la participation de chacun  
(permettre l'expression, partager ses expériences...)



Dispositif d'appui  
à la **coordination**

Appui Santé Lille Agglo

## Le DAC Appui Santé Lille Agglo, c'est



Un numéro unique  
pour toutes les  
demandes d'appui

03.20.87.49.49

du lundi au vendredi  
9h à 18h



Une adresse mail

dac.asla@ghicl.net



Une application mobile  
et un site internet

pour ne manquer  
aucune actualité



dacilleagglo.fr



Aubers  
La Bassée  
Beaucamps-Ligny  
Capinghem  
Emmerin  
Englos  
Ennetières-en-Weppes  
Erquinghem-le-Sec  
Escobecques  
Fournes-en-Weppes  
Fromelles  
Hallennes-Lez-Haubourdin  
Hantay  
Haubourdin  
Hellemmes  
Herlies  
Illies  
Lambersart  
Lille

Lomme  
Lompret  
Loos  
La Madeleine  
Le Maisnil  
Marquette-lez-Lille  
Marquillies  
Pérenchies  
Quesnoy-sur-Deûle  
Radinghem-en-Weppes  
Sainghin-en-Weppes  
Saint-André-lez-Lille  
Salomé  
Santes  
Sequedin  
Verlinghem  
Wambrechies  
Wavrin  
Wicres



Améliorons ensemble les parcours de santé.