

## 3 Organisation du DAC/C360

### 3.1 Déménagement

L'année 2023 a été une année mouvementée en termes de logistique et d'organisation du travail, par le déménagement dans de nouveaux locaux. Notre arrivée dans des bureaux au MIN d'Avignon au mois de mai a été vécue par toute l'équipe comme un vrai plus. En effet, celui-ci était attendu depuis un certain temps pour nous permettre d'abord, une meilleure qualité de vie au travail et l'organisation des réunions internes dans nos locaux, et ensuite d'accueillir plus aisément nos partenaires.

Dans le cadre de la C360, le déménagement nous a permis d'accueillir en fin d'année, dans le cadre d'une convention, l'Assistante au Projet et Parcours de Vie du dispositif déployé par UMANE, avec une mise à disposition d'un espace de travail fonctionnel.



### 3.2 L'organisation du travail pluriprofessionnel



#### Particularités des compétences et de la composition de l'équipe :

- Un portfolio de compétences a été réalisé en décembre 2023 avec l'ensemble des salariés et a permis de cartographier les niveaux de chacun dans les compétences attendues ([Cf. Annexe 8 : Fiches de postes](#)), les compétences acquises dans les fonctions antérieures et les compétences numériques en santé.
- Les parcours professionnels et formations individuelles de l'équipe contribuent à la polyvalence du DAC (ex : santé mentale, soins palliatifs, oncologie...) et tout particulièrement dans le champ du handicap avec le portage de la C360, avec un focus à venir sur les TND (Troubles du Neuro Développement).
- La formation et la montée en compétence des professionnels est progressive et dépendante des manques recensés dans les portfolios, des expertises nécessaires pour répondre aux missions du DAC et de la C360 et du financement par l'OPCO.
- Le DAC dispose d'une ressource médicale qui apporte son expertise et qui est appréciée par les partenaires sanitaires et médico-sociaux.

## Activité des ressources humaines du DAC/C360 :

- Fin 2023, nous avons investi dans un logiciel SI RH qui nous permettra un pilotage des ressources humaines plus précis pour une mise en œuvre au 1<sup>er</sup> janvier 2024.
- Départ d'une élue du CSE
- Le DAC/C360 présente un taux d'absentéisme de 18.2%, qui s'explique par :
  - Une absence longue maladie (5.8 mois) et une reprise en mi-temps thérapeutique pour une salariée ;
  - Un congé maternité et parental pour une autre.
- Le taux de turn-over est de 20%, plus particulièrement au sein de l'équipe de coordination de parcours (25%). Les équipes au sein de RSV étaient historiquement très stables et les départs s'expliquent dans la majorité des cas (3/5) par des opportunités d'évolutions professionnelles (postes d'encadrement et de direction) et de déménagement (1/5), et une reconversion professionnelle (1/5).

Afin d'harmoniser l'accueil des nouveaux salariés, un parcours type d'intégration a été réfléchi par l'équipe d'encadrement. ([Cf. Annexe 9 : Parcours d'intégration](#)) et un livret d'accueil reprenant les différents éléments de la vie de la structure est en cours de finalisation.

## 3.3 Organisation et articulation interne

### 2.3.1 Temps de réunions

L'organisation et l'articulation interne du DAC et de la C360 se déclinent par des temps de réunions réguliers. Ils s'inscrivent dans une démarche coopérative et transversale au service du projet d'établissement en mobilisant l'intelligence collective.

Des temps de réunions concernent :

- L'animation de la vie des dispositifs
- La stratégie de pilotage
- La stratégie de communication
- Le management de proximité (mission 1 et 2)

Pour chaque temps, sont identifiés des objectifs et des attendus, un responsable de l'animation, les participants et sa fréquence.

[Cf. Tableau des réunions page suivante](#)

2023	Nom de la réunion	Attendus/Objectifs	Responsable Animateur	Composition	Fréquence
L'animation de la vie des dispositifs DAC / C360	Journée plénière	Reporting activité Feuille de route DAC Echanges équipes (axes de travail) Harmonisation des pratiques Temps d'activités de cohésion d'équipe et bien-être au travail	Directeur CSE	- Toute l'équipe DAC et C360 - 1 membre du Bureau RSV	Bi annuelle (9h-17h) Dernier jeudi de juin et vacances avant les vacances de Noël
	Réunion CSE	Echanges sur les demandes collectives ou individuelles des salariés et sur les conditions de travail dans l'association	Direction CSE	- Directeur - 2 Délégués CSE	Mensuelle
	Réunion RH de direction	Budget, point RH Projet – axes de travail, stratégie globale du DAC Articulation avec la gouvernance gestionnaire et les différents partenaires institutionnels	Directeur	- Directrice adjointe - Assistante de direction - Cheffe de service (point RH)	Hebdomadaire Lundi matin (9h15-10h)
	Point agenda rencontres partenaires	Mise en commun des demandes de rencontres, des besoins de l'équipe Discussion des compétences interne à mobiliser	Directeur	- Directrice Adjointe - Cheffe de service - 2 Chefs de projets DAC et C360	Hebdomadaire Mercredi matin (9h-9h30)
Stratégie de pilotage DAC et C360	Réunion stratégique de pilotage DAC / C360	Point RH, projet – axes de travail Suivi de la feuille de route DAC (stratégie de pilotage, évaluation des objectifs) Reporting Activité Démarche qualité Mise à niveau de l'information interne	Directeur	- Directrice adjointe - Médecin Co - Cheffe de service - 3 Chefs de projets DAC, C360 et numérique	Hebdomadaire Mercredi matin (9h-11h)
	Réunion Team Com'	Mise à jour base documentaire (logo + charte graphique) Organisation et rédaction des post sur les réseaux sociaux Gestion des signatures électroniques Supports de com' (PPT/Carte de visite/...)	Chef de projet numérique	- Assistante de coordination - Assistante de direction - 1 chef de projet (DAC ou C360)	Bi mensuelle 30min le mardi
Management de proximité Mission 2	Réunion de Pôle de coordination territoriale	Répartition des missions Organisation travail Reporting rencontres / Activités	Directrice adjointe	- 2 Chefs de projet DAC et C360	Hebdomadaire Lundi AM 2h00
	Réunion équipe Opérationnelle de Coordination (EOC)	Déclinaison projet de service et temps d'échange sur les projets de l'année à venir Harmonisation des pratiques Temps de travail (Ajustement outils communs)	Cheffe de service	- Assistante de coordination - 4 Coordinateurs parcours DAC - 1 Coordinateur de parcours C360 - 10 CP Référent gérontologie - Med co (si besoin)	Annuelle (ou Bi annuelle selon les besoins)
Management de proximité Mission 1	Staff clinique Coordinateurs parcours	Suivi des situations Points actualités Harmonisation des pratiques	Cheffe de service	- 4 Coordinateurs de parcours - Assistante de coordination - Med Co - 1 Coordinateur C360 - 1 CP Référent Gérontologie DAC + Participation des chefs de projet 1 fois / trimestre	Hebdomadaire Jeudi matin (9h15-11h)
	Staff clinique Référents parcours	Suivi des situations Points actualités Harmonisation des pratiques	Cheffe de service	- 10 CP Référents Gérontologie - Med Co (1 fois par mois minimum) - 1 Coordinateur parcours C360 - 1 Coordinateur parcours DAC + Participation des chefs de projet 1 fois / trimestre	Bi mensuel De 14h à 16h30
	Analyse des Pratiques Professionnelles	Accompagnement de l'équipe Travail autour de la juste posture professionnelle	Cheffe de service	Intervenant extérieur Toute l'équipe opérationnelle de coordination de parcours	1 fois toutes les 6 semaines

### 2.3.2 Élaboration de procédures d'articulation DAC et C360 :

Dans le cadre du déploiement de la C360 Vaucluse adossée au DAC, la description de la mutualisation des compétences « techniques » de la réponse à la mission 1 allant du décroché téléphonique à la mise en place d'accompagnement en coordination intensive, a été décrite dans le chapitre précédent et sera présentée dans la fiche action en annexe.

La montée en compétence de l'équipe du DAC sur le champ spécialisé du handicap est encore à améliorer, mais la participation des coordinatrices C360 aux staffs et à diverses instances a permis de bénéficier de leurs expertises en interne et avec les partenaires.



Afin d'assurer un 100% d'appels décroché, la ligne nationale C360 a été intégrée au processus de décroché des lignes du DAC. Dans un premier temps, l'assistante de coordination ainsi que les coordinateurs parcours DAC assuraient le décroché de la C360. L'activité de la C360 est totalement retranscrite dans notre logiciel métier de coordination AZUREZO. Une procédure a été mise en place pour assurer la continuité de service, une prise en compte des demandes, un partage des situations, et reprend des éléments de traçabilité informatique sur le logiciel pour garantir un recueil d'indicateurs.

A ce jour, des paramétrages sont encore en cours avec l'équipe du Grades, et il n'est pas possible d'extraire des indicateurs précis sur l'activité C360. [\(Cf. Annexe 10 : Procédure Gestion des appels C360\)](#)

En ce qui concerne la coordination territoriale, la thématique du territoire inclusif et d'une communication commune et harmonisée par chaque chef de projet a également été travaillée dans le cadre d'une fiche action (Cf. ci-dessous et en annexe).

Cette approche pragmatique de la communication permettant d'éviter les sollicitations itératives des partenaires et une perte de temps et de ressources humaines dans notre structure, doit être travaillée en externe également. Cette démarche a été initiée en fin d'année avec le DAPV pour faciliter son déploiement sur le Vaucluse, promouvoir conjointement nos dispositifs et valoriser le travail d'articulation, de visibilité et de lisibilité de l'offre, et éviter le risque de sensation de « millefeuille ».

### 2.3.3 Mise en œuvre du plan d'actions du projet DAC C360 2022-2027

Pour rendre opérationnel notre plan d'action, nous avons élaboré en 2023 de nombreuses fiches actions que nous avons priorisées.

Disponibles en annexe de notre rapport d'activité, celle-ci suivent un modèle commun pour favoriser la continuité et l'harmonisation.

Pour rappel, deux référents ont été nommés pour chaque fiche action avec une représentation salariée et direction

pour faciliter et piloter sa mise en œuvre.

Malgré la signature de conventions de partenariat, la fiche action sur la stratégie de partenariat sera une priorité en 2024 avec de nombreux projets à finaliser.

### Fiches actions :

1. **Coordination territoriale** (Cf. Annexe 11 : Fiche action Mission 2 DAC et C360)

Objectifs généraux :

En lien avec les feuilles de route du DAC/C360 :

- Assurer une coordination territoriale équitable et efficiente DAC C360
- Permettre une couverture des actions et du déploiement des outils sur l'ensemble des territoires

2. **Liens opérationnels DAC et C360** (Cf. Annexe 12 : Fiche action Articulation Mission 1 DAC – C360)

Objectif général

Permettre une meilleure orientation et prise en compte en interne des appels des usagers, aidants et professionnels

3. **Fiche action Polyvalence** (Cf. Annexe 13 : Fiche action Polyvalence EOC)

Objectifs généraux :

- Être mieux identifiés et reconnus par les partenaires territoriaux sur la polyvalence du DAC
- Ne pas laisser les personnes sans réponse
- Protéger et accompagner les salariés


















4. **Fiche action communication** (Cf. Annexe 14 : Fiche action communication)

Objectifs généraux :

- Améliorer la lisibilité et la visibilité des deux dispositifs
- Simplifier le travail de l'Equipe Opérationnelle de Coordination
- Faciliter la coordination territoriale
- Stabiliser l'équipe de communication

### 3.4 Organisation régionale

Une enquête a été réalisée en début d'année sur la vision des directions DAC de l'organisation régionale de nos temps de pilotage. Une présentation des résultats a eu lieu en réunion interDAC le 10 février ; l'organisation a été modifiée, notamment avec le nouveau rôle de la FACs Sud et avec des instances dédiées aux différentes fonctions :

Instances	Objectifs 	Modalités	Participants 	Fréquence 	Durée 
<b>Collectif DAC</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Retour d'expérience</li> <li>✓ Echanges informels</li> <li>✓ Partage d'outils / de pratiques</li> <li>✓ Préparation ODJ « club DAC » et « rencontre inter-DAC »</li> </ul>	Visioconférence	<ul style="list-style-type: none"> <li>DAC</li> <li>Chargé mission régionale</li> </ul> Au besoin : <ul style="list-style-type: none"> <li>ARS </li> </ul>	2x / mois (directeurs) 1x / mois (Chef de service/ manager) 1x / mois (chef de projet territorial)	1 Heure 1 Heure 30 1 Heure
<b>Rencontre Inter-DAC</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Groupe de travail (Prise de décision)</li> <li>✓ Remontées / descentes d'information</li> </ul>	Présentiel uniquement	<ul style="list-style-type: none"> <li>DAC</li> <li>Chargé mission régionale</li> <li>ARS </li> </ul> Au besoin : <ul style="list-style-type: none"> <li>Equipes Opérationnelles </li> <li>Grades </li> </ul>	1x / trimestre	1 Journée
<b>Club DAC</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Retour d'expérience / échanges avec URPS ML et autres URPS</li> <li>✓ Groupe de travail (Prise de décision) en lien avec URPS</li> </ul>	Visioconférence Ou Présentiel	<ul style="list-style-type: none"> <li>DAC</li> <li>Chargé mission régionale</li> <li>ARS </li> <li>URPS ML, IDEL, KINE, etc.</li> </ul>	2x / an	½ Journée
<b>Séminaire FACS</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Un lieu d'échanges entre les personnels des DAC, retours d'expérience, échanges de pratiques, valorisation des réussites...</li> <li>✓ Un lieu d'échanges et de retours d'expérience sur les métiers de la coordination (DAC, DER, DSR, CPTS, ...)</li> </ul>	Présentiel uniquement	<ul style="list-style-type: none"> <li>DAC</li> <li>Chargé mission régionale</li> <li>ARS </li> <li>Membres FACS Sud </li> <li>DSR / DER</li> <li>CPTS</li> </ul>	1x / an	1 journée
<b>Comité de Pilotage régional DAC</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Partager avec les partenaires régionaux le déploiement des services d'appui rendus par les DAC, la mise en œuvre de la feuille de route des DAC, les résultats, ...</li> </ul>	Visioconférence et/ou présentiel	<ul style="list-style-type: none"> <li>ARS ( DM et DDARS) </li> <li>DAC</li> <li>URPS, fédérations hospit, médico-soc, France asso santé...</li> </ul>	1 à 2x/an	½ Journée

Le DAC a également été représenté de manière régulière et effective, avec une implication forte, aux différentes instances régionales détaillées dans le chapitre suivant.

Notre cheffe de service a été impliquée fortement dans l'organisation et le déroulé du séminaire Inter DAC, en soutien de la FACS fin novembre, qui a réussi à rassembler l'ensemble des professionnels des 9 DACS et une représentation de la plupart des DSR/DER.

Avec la cheffe de projet C360, nous avons participé en présentiel au COPIL régional C360 qui nous a permis de présenter nos activités à date et échanger sur les perspectives, notamment la réingénierie du cahier des charges C360.

En fin d'année, nous avons participé également au COPIL régional du DAC pour partager avec l'ensemble des parties prenantes, l'état d'avancement de nos feuilles de route respectives.

## 3.5 Les modalités opérationnelles de fonctionnement – parcours patient

### Contact, sollicitation & prise en charge de la situation, gestion des appels

- Contact par téléphone *via* le numéro unique du DAC (53%), par mail (76.5%)
- Réception des demandes par l'assistante de coordination (1 ETP) ou, en son absence, par l'assistante de direction en (1 ETP)
- Organisation des lignes téléphoniques pour assurer un 100% décroché (Système de bascule d'appel si 1ere ligne non-répondante (*Cf. Annexe 15 Organisation des lignes téléphoniques DAC / C360*))
- Service ouvert du lundi au vendredi de 8h à 18h
- Intégration de la ligne nationale C360 au process de décroché du DAC
- Réponse au demandeur immédiate
- Gestion du standard avec une expérimentation d'un softphone (Décrochage facilité sur smartphone ou ordinateur)
- Gestion quotidienne des messages sur répondeur et rappel en moins de 24h

### Information et orientation

- Premier étayage de la demande effectuée par notre assistante de coordination
- S'il s'agit d'une demande d'information et/ou d'orientation, adressage d'une réponse au demandeur qui peut être de trois ordres : mise en lien avec la ressource pertinente du territoire, envoi de documentation et / ou réponse apportée en direct.
- 100% des sollicitations donnant lieu à une information ou une orientation sont traitées en 48h ou moins

### Analyse et évaluation

- L'évaluation multidimensionnelle s'effectue par les coordinateurs parcours DAC et ils peuvent s'appuyer sur l'ensemble de l'équipe pour croiser les regards et les expertises.
- Les visites à domicile ne sont pas systématisées et sont discutées en staff hebdomadaire.
- Les coordinateurs parcours s'inscrivent dans une démarche de prise en charge totalement décloisonnée et collaborent avec tous les professionnels impliqués dans la situation, quel que soit leur secteur d'intervention.

### Coordination et accompagnement

- Le niveau de coordination et d'accompagnement à mettre en place est évalué selon des critères précisés dans la procédure de graduation des services,
- Les coordinateurs de parcours sont sectorisés. Un référent de la situation est ainsi nommé et est garant de la mise en œuvre du plan d'action et de son suivi. Il est l'interlocuteur principal des partenaires impliqués dans la situation et s'assure du lien avec le médecin traitant.
- La coordination soutenue s'effectue essentiellement à distance avec nos coordinateurs de parcours
- Toutes les situations qui nécessitent une coordination intensive sont discutées en staff d'équipe hebdomadaire. Cet accompagnement de proximité et de long cours est assuré par le coordinateur de parcours complexe Référent gérontologie ou Handicap.

### Clôture et sortie de la situation

- La fin de l'accompagnement s'effectue de manière générale lorsque la situation est stabilisée, ou lorsqu'un dispositif se mobilise et assure la continuité de la prise en charge de la situation
- Dans le cadre de la coordination intensive, la décision de sortie est validée en staff d'équipe
- Dans tous les cas, le DAC/C360 peut être resollicité à tout moment du parcours de la personne

« Avoir plusieurs avis. le réseau est indispensable dans nos pratiques »  
Directrice de CCAS



« La réponse graduée proposée par nos dispositifs nous permet de venir en appui aux professionnels, aux personnes et à leurs aidants de manière personnalisée, agile et dans une temporalité adaptée »  
Directeur du DAC/C360



« Professionnel réactif, toujours disponible, apportant une réponse dès qu'il le peut »  
Responsable ESMS



« Nous travaillons avec une coordinatrice parcours du DAC qui est très efficace et appréciée des personnes dont elle a la charge »  
IDEL Nord Vaucluse



### 3.6 L'organisation de la coordination territoriale DAC/C360

NB En filigrane de l'organisation du Pôle de Coordination territoriale, **3 priorités transversales** guident nos actions :

1. Les chefs de projet territoriaux et C360 **communiquent et promeuvent les deux dispositifs** qui ont des missions de service public communes et complémentaires
2. Les valeurs **d'équité territoriale** et de **réponse inconditionnelle** partagées dans notre charte éthique
3. La promotion des **usages numériques**, de **structuration des parcours**, d'**interconnaissance et d'amélioration des pratiques** a comme **objectif opérationnel de faciliter le travail de coordination de l'équipe opérationnelle**.

#### ANIMATION TERRITORIALE

**Instances d'animation territoriale  
animées et/ou coanimées par le DAC/C360**

- **En gérontologie** :

##### **Espaces de réflexion pluriprofessionnelle**

Espaces de réflexion semestriels permettant de réunir les professionnels -directeurs et chefs de service- des champs du sanitaire, du médico-social et du social impliqué en gérontologie, de présenter de nouveaux dispositifs en place, d'aborder les problématiques rencontrées par chacun au sein du territoire et de dégager des thématiques à travailler en groupe de travail.

Ces Espaces de réflexion pluriprofessionnelle sont territorialisés :

- ✓ Haut Vaucluse
- ✓ Grand Avignon
- ✓ Comtat Venaissin
- ✓ Sud Vaucluse

Sujets présentés en 2023 :

- ✓ l'aide sociale dans le Vaucluse
- ✓ le dispositif PRADO Personnes Agées de la CPAM de Vaucluse
- ✓ les Centres de Ressources Territoriaux
- ✓ les nouvelles missions de coordinateurs de parcours de l'ADMR
- ✓ la réforme des services Autonomie à Domicile

Livrables : comptes rendus des 8 réunions

##### **Groupes de travail**

Animation de 2 groupes de travail relatif à la **coordination en gérontologie** sur les bassins de vie de Vaison la Romaine (depuis 2020) et d'Avignon (2022) afin de favoriser l'interconnaissance entre les acteurs et structures intervenant auprès de la personne âgée (identifier clairement les publics, les missions, les actions/prestations et l'organisation de chacun) et mieux s'articuler sur les demandes et accompagnements des personnes âgées.

Livrables 2023 ([Cf. Annexe 16 : Tableau de bord d'animation territoriale](#)) :

- ✓ Comptes rendus des 5 réunions
- ✓ Fiche mémo orientation PA (Vaison la Romaine)
- ✓ Cartographie des ressources (Vaison la Romaine)
- ✓ Article grand public en faveur de la sensibilisation à la fragilité des PA (Vaison la Romaine)
- ✓ Une session de sensibilisation auprès des agents de mairie « *Orienter les personnes âgées vers les bonnes ressources du territoire* » (Vaison la Romaine)
- ✓ Tableau synthétique des « Champs et niveaux d'intervention des dispositifs du médico-social » co-élaboré répertoriant de façon détaillée les champs et les niveaux d'intervention des différents acteurs (Avignon)
- ✓ En perspective pour 2024, l'élaboration d'un protocole/principes de collaboration entre la Cellule solidarité de la Mairie d'Avignon, le CCAS d'Avignon, les EDeS, le DAC, le Service APA d'Avignon et le SEAV mission vulnérabilité (Avignon)

- **Sur la protection juridique des majeurs** :

##### **Espace de réflexion pluriprofessionnelle**

Espace de réflexion annuel départemental réunissant des juges des tutelles, procureurs, MJPM et préposés d'établissement, médecins agréés auprès des tribunaux, ainsi que des travailleurs sociaux des établissements



de santé et du Conseil départemental, impliqués dans le champ de la protection juridique. Y sont identifiés les problématiques rencontrées et les projets à prioriser en groupe de travail.

En 2022-23, la thématique priorisée concernait l'amélioration de la collaboration et des pratiques avec les médecins experts auprès des tribunaux, en les sensibilisant aux attendus des magistrats, et en leur proposant des outils facilitants.

### **Groupes de travail**

Animation du groupe de travail juridique autour de la **production et de la diffusion de modèles de certificats médicaux relatifs à la protection juridique** pour les médecins agréés et pour les médecins, permettant une rédaction facilitée aux médecins et répondant aux attentes juridiques, et de l'organisation de la **2<sup>ème</sup> Soirée d'échanges annuelle** avec les médecins agréés de Vaucluse.

Livrables 2023 ([Cf. Annexe 16 : Tableau de bord d'animation territoriale](#)) et documents disponibles sur Site Internet) :

- ✓ Comptes rendus de réunions
- ✓ Modèle de certificat médical circonstancié pour ouverture d'une mesure de protection judiciaire
- ✓ Modèle de certificat médical circonstancié pour renouvellement pour une durée supérieure à 5 ans ou pour une aggravation de la mesure
- ✓ Modèle de certificat médical pour renouvellement à l'identique, allègement ou mainlevée
- ✓ Note explicative destinée à tous les médecins
- ✓ Présentation des documents au Conseil Départemental de l'Ordre des Médecins le 18 oct.
- ✓ Soirée d'échanges avec les médecins agréés le 13 juin (23 professionnels présents)

En perspective pour 2024, améliorer les liens avec les Mandataires Judiciaires à la Protection des Majeurs.

## • **Sur l'articulation DAC CPTS**

### **Espace de réflexion pluriprofessionnelle**

Initié fin 2022, à la demande de l'Instance Territoriale Stratégique, cet Espace de réflexion pluriprofessionnelle DAC/CPTS est composé des CPTS de Vaucluse, de la CPAM, de la MSA, de la DD ARS, du GHT, du CH de Montfavet, de l'HADAR, de l'ICAP, du SMR Le Mylord et de la Clinique Fontvert et a pour objectif de mieux identifier respectivement les missions du DAC et de la CPTS, et de travailler en complémentarité sur les territoires (Cf. Fiches projets Animation Territoriale, p.8).

Livrables 2023 :

- ✓ Compte rendu de la réunion du 31/01
- ✓ Power point de présentation des projets de santé des CPTS et Tableau de présentation des projets de santé des CPTS
- ✓ Cartographie et annuaire des CPTS de Vaucluse
- ✓ Tableau synthétique partagé sur l'articulation/complémentarité DAC/CPTS

### **Groupes de travail** (CPTS, DAC, CPAM, ARS)

Travail autour de la collaboration opérationnelle entre DAC et CPTS, notamment sur la recherche de médecins traitant et les projets et actions respectives au parcours Personne Agée.

([Cf Annexe 17 : Procédure EOC Recherche MT DAC](#), et [Annexe 18: Fiche orientation DAC – CPTS](#))

Livrables 2023 :

- ✓ Compte rendu de réunions du 23/03 et du 12/09
- ✓ Fiche d'orientation commune DAC>CPTS pour la recherche de médecins (en expérimentation jusqu'à mai 2024)

En perspective pour 2024, 1) décliner les Parcours PA par CPTS et du DAC, et leur articulation possible ; 2) travailler à la rédaction d'une convention entre DAC/CPTS et établissements de santé.

## • **Sur la fluidification des solutions d'aval**

### **Espace de réflexion pluriprofessionnelle**

Initié début 2023, à la demande de l'Instance Territoriale Stratégique, cet Espace de réflexion pluriprofessionnelle Fluidification Hôpital-Ville est composé du GHT, de l'ICAP, de l'HADAR, de SMR, de la DD ARS, de la CPAM, de CPTS, d'EHPAD (HTU), du Département et du CCAS d'Avignon, et a pour objectif de contribuer à Fluidifier les parcours de sortie et solutions d'aval ([Cf. Annexe 16 : Tableau de bord d'animation territoriale](#)).

Livrable 2023 : Compte rendu de la réunion du 17/01

### **Groupes de travail**

Un groupe de travail plus restreint a été initié autour de la réalisation d'un état de lieux sur les sorties retardées et l'organisation de commissions de concertation hôpital-ville expérimentales en période de tension estivale sur les situations cliniques de sorties retardées.

Livrables 2023 :

- ✓ Compte rendu de réunions du 13/04, du 06/06 et du 11/07
- ✓ Résultat de l'enquête flash réalisée en juin 2023 (photographie à un instant T) sur les sorties retardées auprès de 14 établissements (MCO, SSR et HAD). ([Cf. Annexe 4 : Analyse de l'Enquête flash](#))
- ✓ Mise en place d'une cellule de gestion des bedblockers (CH, SSR, HAD...) hebdomadaire de 30 minutes en visio, de juillet à septembre 2023 (13 réunions) pour se concerter sur des situations de sorties retardées et évaluation (19 situations présentées) ([Cf. Annexe 5 : Evaluation de la Cellule Sortie Retardées](#))

En perspective pour 2024, travailler sur une cartographie des solutions d'aval et développer l'utilisation des solutions de répit : HTU, relayage, PFR, ESA...

- **Dans le champ du handicap (C360) :**

Dans le cadre de l'organisation de la C360, le CoTech composé de membres cœur est un Espace de réflexion pluriprofessionnel axé sur le champ du handicap. Comme tel, il priorise les actions à mener dans les groupes de travail.

Livrables 2023 : Comptes rendus du 07/02, du 12/04 et du 10/11

### **Groupes de travail**

Animation d'un groupe de travail autour de la **lisibilité de l'offre dans le champ du handicap et l'interconnaissance entre les professionnels du Vaucluse**, avec l'objectif de promouvoir les dispositifs et structures du territoire dans le champ du handicap, et de favoriser l'interconnaissance entre les acteurs du spécialisé et du droit commun.

Livrables 2023 :

- ✓ Compte rendu de réunions du 19/06, 14/09 et 16/11
- ✓ Document répertoriant les dispositifs, services et établissements médico-sociaux

En perspective pour 2024, la mise en place d'un groupe de travail sur l'accès aux soins somatiques et psychiques/psychiatriques des personnes en situation de handicap.

**Autres actions d'animation territoriale  
Pour l'interconnaissance des acteurs et des ressources  
animées et/ou coanimées par le DAC/C360**

- **Rencontre partenariale**

Manifestation annuelle (type forum) destinée aux professionnels du sanitaire, du médico-social, du social, ainsi qu'aux associations d'usagers, concernant tous les champs -handicap, gérontologie, petite enfance, addictions, santé mentale...-, organisée sur un secteur identifié, réunissant entre 200 et 300 professionnels, et dont l'objectif est de favoriser l'interconnaissance des acteurs territoriaux et de promouvoir les dispositifs innovants. Organisée sur une matinée, elle se déroule autour de stands, d'interviews et de présentations "flash" et son programme est coconstruit avec les acteurs clés du secteur défini dans le cadre d'un COPIL.

En 2023, la **Rencontre partenariale s'est tenue sur le Pays d'Apt le jeudi 23 novembre à la Maison du Livre & de la Culture de Bonnieux** ([Cf. Annexe 19 : Flyer Programme Rencontre partenariale du 23 11 2023](#)). Elle a nécessité l'organisation de 5 réunions de COPIL, au sein duquel se joue déjà l'interconnaissance des acteurs.

53 stands ont été installés, 8 présentations flash et 2 interviews ont été réalisés.

A l'occasion de la Rencontre partenariale, un répertoire des services et établissements en Pays d'Apt destiné aux professionnels a été élaboré et diffusé. ([Cf. Annexe 20 : Rencontre partenariale Article du Dauphiné](#))

Le power point de présentations des présentations et les interviews sont disponibles sur le site Internet. Le questionnaire de satisfaction a mis en évidence une manifestation très appréciée.



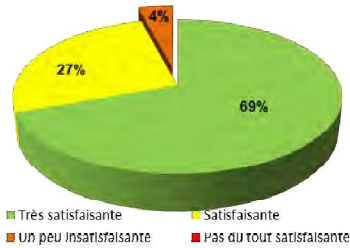
220 professionnels étaient présents (hors équipe DAC/C360)



Utilité de la Rencontre Partenariale



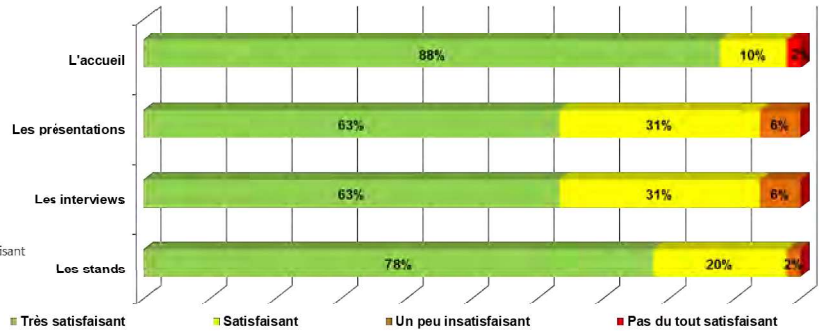
Durée de la Rencontre Partenariale



Qualité de la Rencontre partenariale



Qualité des rencontres et en particulier...



En perspective pour 2024, l'organisation de la Rencontre partenariale sur le Grand Avignon en novembre.

- **World café**

Organisation de World café, réunions pluriprofessionnelles et transversales, sans thématique spécifique, sur des bassins de vie, en priorité les plus isolés (Valréas, Sault, Cadenet...) pour mieux se connaître et échanger des informations.

3 World Café en 2023, dont :

- 2 World Café à Valréas le 28 mars (avec 12 professionnels) et le 13 juin (9 professionnels.)
- 1 World Café à Sault le 25 avril (11 professionnels)

En perspective pour 2024, l'organisation de World Café sur les territoires de Cadenet, Sault, Orange et Carpentras, coanimés DAC/C360

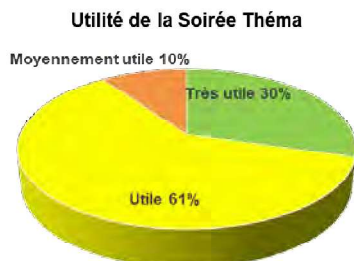
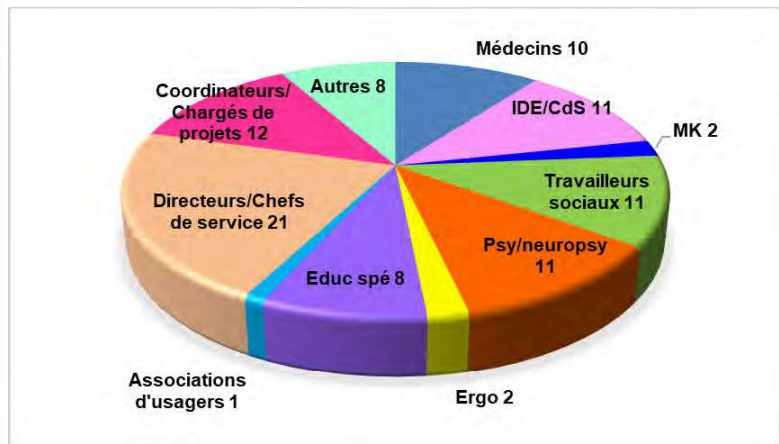
- **Soirée Théma**

Organisation d'une soirée annuelle départementale de sensibilisation et d'échanges, de 2 heures, de 20 à 22 heures (avec un buffet d'accueil à 19h00) autour d'une thématique spécifique dans une approche décloisonnée, destinée aux professionnels du sanitaire, du médico-social et du social. Son programme est coconstruit avec les acteurs territoriaux experts dans le cadre d'un COPIL.

En 2023, la **Soirée Théma s'est tenue le 15 juin et a portée sur l'évolution des dispositifs dans le champ du handicap et les pratiques inclusives**, avec l'objectif de promouvoir la nouvelle C360 et les dispositifs innovants en Vaucluse. (Cf. [Annexe 21 Flyer Programme soirée Théma](#)).



100 professionnels étaient présents (hors équipe DAC/C360)



En perspective pour 2024, l'organisation d'une Soirée Théma sur l'usage du numérique en santé.

- **Actualisation du diagnostic territorial**

Actualisation annuelle du diagnostic territorial en gérontologie, répertoriant l'ensemble de l'offre sanitaire, médico-sociale et sociale du Vaucluse, par secteur.

Ce document disponible sur le Site Internet est très apprécié et utilisé en interne et par les partenaires.

### **Instances d'animation Territoriale auxquelles le DAC et la C360 participent**

*La participation à ces instances est concertée en équipe au sein du DAC/C360*

#### **DAC :**

- GT Incurie, semestriel Cf. p 16. (DD ARS)
- Atelier partenarial « Accompagnement social renforcé » Relogement du NPNRU d'Avignon (Communauté de Commune du Grand Avignon)
- Réunion annuelle du Bureau du Pôle Onco (GHT)
- COPIL trimestriel départemental du SAS (ARS)
- COPIL régional CRT
- COPIL départemental Via Trajectoire Grand Age et participation, à l'organisation et à l'animation de la matinée de lancement

#### **C360 :**

- GT Protection de l'enfance et handicap (Département, ASE, MDPH)
- GT Schéma départemental enfance/famille et PAPH (Département)
- Communauté de pratique de l'ANAP sur le déploiement des C360 (ANAP)

#### **DAC/C360 :**

- GT Projet Régional de Santé 3 et feuille de route numérique
  - Projet Régional de Santé 3 « Guidance familiale », Soutien aux aidants
- GT « Soutien des aidants » sur les bassins de vie de Valréas et d'Apt (MSA)
- COPIL du PTSM, GT « la santé mentale des jeunes » du PTSM (CoDES 84)
- COPIL des SISM (Conseil Local de Santé Mentale)
- Rencontres mensuelles des Petits déjeuners de la santé mentale (Conseil Local de Santé Mentale)
- COPIL annuel de l'Association des orthophonistes 84
- COPIL et groupes de travail de la DD ARS sur le champ de l'addiction
- COPIL des 1000 premiers jours (ARIP)
- Réunions bimestrielles du Comité de Veille Apt sien de l'association H.A.P.A (Hébergement Accueil en Pays d'Apt) dans le domaine de la précarité
- Rencontres trimestrielles AS Spécialisés
- GT Accès à la santé du Conseil National de la Refondation
- GT sur le PPCS coanim  par le GRADeS IESS et la FACS Sud
- Gouvernance Azurezo
- Démo en visio du Projet EIMIS

### **Soutien à des porteurs de projets**

- **Centres Ressources Territoriaux** : participation à la réflexion autour des réponses locales à l'appel à candidature sur les territoires visés avec la production d'une lettre d'intention ciblée et la rédaction d'une convention DAC/C360/CRT adaptée du modèle régional
- **Equipe mobile ESMS PH** : Projet intéressant porté par la fondation Perce Neige sur le 13 et le 84 pour lesquels nous avons pu mobiliser nos collègues du DAC Provence Santé Coordination et du DAC 13 Sud pour signer une lettre d'intention commune en soutien au projet
- **Unité PHV** : Lettre de soutien à deux ESMS pour des projets de conversion de places

## Autres projets / sujets portés par le DAC (non exhaustif)

- **Hébergement Temporaire d'Urgence** : mise à disposition des partenaires (orienteurs établissements de santé et de ville) d'un référencement hebdomadaire des places d'HTU disponibles sur le département et rédaction d'une procédure/Logigramme CHA – DAC
- **Le déploiement du numérique en santé** : avec l'arrivée en octobre de notre chef de projet numérique, la mise en œuvre d'une stratégie DAC 3.0 est en cours avec un cadre d'expérimentation précis et un pilotage de la Direction des Systèmes d'Information. (*Cf annexes 22, 23 et 24: fiche de poste, fiche action numérique, tableau de bord projets numériques*)
- **Le développement durable** : l'appui terrain ANAP s'est conclu en 2023 et malgré l'engagement du CSE et de l'équipe de direction, nous n'avons pas pu mettre en place la première phase de sensibilisation. En effet, la mise en place de la fresque du climat en santé demande de rechercher un financement et est planifiée pour 2024.

## Répartition du type d'actions de communication mises en place par le DAC/C360

### • Actions de communication

#### ■ **Lettres d'information trimestrielles : L'Actu**

La lettre d'Actu de Ressources Santé Vaucluse est envoyée à plus de 3500 destinataires, professionnels du sanitaire, du médico-social et du social, chaque trimestre. Cette lettre présente l'actualité du DAC/C360 et celle de ses partenaires.

4 Lettres d'Actu ont été diffusées en 2023.



#### ■ **Activité sur les Réseaux sociaux**

Promouvoir les actions du DAC/C360 et celles des acteurs du territoire

#### ■ **Site Internet [www.ressources-sante.org](http://www.ressources-sante.org)**

Promouvoir les actions du DAC/C360 et celles des acteurs du territoire

- **Rencontres ciblées avec les partenaires**

- CAP CPAM
- Conseil départemental service APA
- Inter ESA
- Associations tutélaires (ADVSEA, ATV ATIS, MAEVA, UDAF ATG)
- Pôle gériatrie du CH d'Avignon
- ADMR
- Préfecture
- DDETS
- LHSSM du CH de Montfavet
- ACT de l'HAS
- SIAO
- Association Relais amical
- Pôle expert MND
- Résidence Séniors Domitys
- Bailleur social Delta Habitat

- **Présentations au cours de colloques/séminaires... :**

- Intervention sur le sujet articulation DAC et C360
- Communauté de pratique ANAP
- Université d'été de la Coordination à Albi
- Intervention au congrès ONCO PACA

## ARTICULATION AVEC D'AUTRES DISPOSITIFS DE COORDINATION

### Communautés professionnelles territoriales de santé (CPTS)

- Cf. Groupe de travail en cours avec l'ensemble des CPTS de Vaucluse
- Participation aux séminaires/événements
- Participation aux AG des CPTS

### CCAS Avignon

- Participation du CCAS d'Avignon a plusieurs instances animées par le DAC, notamment celle concernant l'articulation opérationnelle avec le CCAS
- En 2024, révision de la convention entre le DAC et le CCAS

### Conseil départemental et MDPH

- Les équipes APA et EDES participent aux instances de concertation des membres permanents des CCOC
- L'équipe C360 participe au GOS et cellule RAPT. La signature de la convention quadripartite devrait avoir lieu en 2024.

### Autres dispositifs

- Groupement Hospitalier de Territoire (GHT) : Une implication forte du président de CMG et de la coordinatrice des Beds Managers nous a permis des interactions avec l'ensemble des hôpitaux du département et à développer une participation à des sous commissions spécialisées