

Journées départementales de **L'AUTONOMIE**

JOURNÉE 1 - 26 SEPTEMBRE 2024



Synthèse des 10 ateliers*

« Comment améliorer l'information
et la coopération entre acteurs
de l'autonomie ? »

* Ce document présente une restitution structurée de la production
des ateliers, sans reformulation, priorisation ou hiérarchisation des idées.

CHÂTILLON-EN-BAZOIS

n IÈVRE
le département

Quels sont les FREINS à l'information et à la coopération entre acteurs de l'autonomie ?

1 - MÉCONNAISSANCE des différents acteurs, partenaires, dispositifs

- Difficulté pour avoir accès à l'ensemble des données et leur actualisation.
- Difficulté à identifier un interlocuteur.
- Manque de repères d'orientation.
- Manque un lieu/référent unique de concertation et de centralisation de l'information.
- Pas de personne référente de l'interconnaissance des acteurs dans chaque structure.

2 - MULTIPLICITÉ d'acteurs et d'interlocuteurs + MULTIPLICITÉ de dispositifs, de financements et d'offres

- Dans des domaines d'activité différents et des structures différentes : social, médico-social, sanitaire, éducatif.
- + Caractère éphémère et expérimental (fragilité des financements).
- Éloignement géographique, distance.
- Découpages territoriaux.

3 - MULTIPLES INTERFACES ET PLATEFORMES

- **Méconnaissance des outils** informatiques de coopération (e-ticss, via trajectoire, monespacesanté). Pas de visibilité sur l'efficacité et l'interopérabilité de ces logiciels.
- Manque de moyens pour mettre à jour les données.
- **Manque d'un outil numérique en commun.**

4 - MANQUE DE VOLONTÉ

et de volontarisme pour travailler avec l'autre

- Nombreux acteurs qui tendent aux mêmes objectifs (concurrence ?).
- « Concurrence ».

5 - MANQUE DE RESSOURCES ET DE TEMPS

- Moyens humains, techniques et financiers.
- Manque de qualification / formation / ressources humaines / conditions de travail.
- Manque de temps dédié au partage d'information et aux rencontres.
- Manque de temps pour résoudre une situation.

6 - L'INFORMATION DÉPEND PLUS DES PERSONNES que des institutions et des structures

- Accès direct à un interlocuteur privilégié.
- Départ d'une personne ressource - Changements de professionnels (turnover).

7 - MANQUE DE COMMUNICATION

- Utilisation des acronymes.
- Abondance des mails.
- Manque de rencontres pour créer des liens.



Aujourd'hui, qu'est-ce qui FACILITE l'information et à la coopération entre acteurs de l'autonomie ?

1 - La motivation, la volonté locale, l'engagement des structures et des personnes

- Volonté des directions de travailler avec tous les acteurs dès la conception d'un projet.
- L'intégration de la coopération dans les missions des acteurs.
- L'entretien du réseau.

2 - Le temps accordé

- Accepter d'aller plus lentement pour aller plus loin.
- Du temps dédié pour les professionnels.
- Des ressources (temps de travail, formations ...).

3 - Les temps d'échange

- Journées départementales de l'autonomie.
- Journées de l'interconnaissance des Sites d'action médico-sociale.
- Matinées des EHPAD, Matinées des Services Autonomie à Domicile.
- Journée départementale RRAPPS (Réseau Régional d'Appui à la Prévention et à la Promotion de la Santé).

4 - Les outils d'information

- Annuaire répertoire du DAC 58 (Dispositif d'Appui à la Coordination).
- Flyers, kit d'info autonomie du Département.
- Newsletter pro autonomie du Département.

5 - Les situations complexes rencontrées

Quelles PROPOSITIONS pour améliorer l'information et la coopération entre acteurs de l'autonomie ?

1 - Organiser des temps de rencontre et d'échange réguliers en présentiel

- Organiser des temps de rencontres et d'échange collectifs réguliers (mensuels/trimestriels) pour connaître les différents partenaires, acteurs et les pairs.
- **Sortir du quotidien** et de « ses murs » pour **aller à la rencontre** des autres acteurs, se déplacer, se présenter, connaître les personnes.
- Favoriser la rencontre **physique (présentiel)** pour se comprendre.
- Choisir la bonne échelle territoriale de rencontre selon l'objectif.
- Organiser plus de journées / rencontres **thématiques** (ex : « cafés thématiques » sur EHPAD/Maisons de retraite, foyers de vie ...).
- Des rencontres avec les personnes ressources (secrétaires de mairie, agents France Service, secrétaires médicales des centres de santé).
- Renouveler **les journées de l'autonomie**, avec présentation de dispositifs.

2 - Organiser des rencontres de proximité

- Décloisonner les temps d'échange **par parcours, territoire de proximité, tranche d'âge**.
- Mettre en place des rencontres/réunions mensuelles à l'échelle des sites d'action médico-sociale entre acteurs social, médico-social, sanitaire.
- Des rencontres **au sein des établissements** avec les équipes.

3 - Mieux connaître les missions de chacun pour mieux coopérer

- Comprendre la **complémentarité** entre les structures/dispositifs.
- Bien connaître les **spécificités** de chacun.
- **Clarifier** les contours via des cas concrets et en améliorant la communication.
- Connaître les partenaires dans **leurs missions**.

4 - Renforcer la coordination entre acteurs de terrain

- Organiser des **temps de coordination** réguliers et identifiés.
- **Construire des coopérations territoriales** entre acteurs de proximité.
- Favoriser la **création de réseaux** inter-professionnels et de réseaux professionnels/usagers.
- Réaliser plus de **synthèses en équipe pluridisciplinaire par territoire**.
- Renforcer la coordination en partant de l'**usager**, dans le respect du choix de la personne.
- Organiser des **permanences** dans les lieux communs.

5 - Former

- Former les bénévoles régulièrement.
- Former les personnes de terrain aux offres des différentes structures et organismes.
- Des formations partagées aux systèmes d'information.
- Des formations et sensibilisation thématiques inter-structures incluant les usagers.

6 - Utiliser de nouveaux outils d'information/formation

- **Interventions des services experts** dans d'autres services pour partage de connaissances.
- « **La minute de l'autonomie** » en vidéo avec l'**interview d'un professionnel ou d'un usager sur un service** pour le faire connaître.
- Si manque de temps pour les rencontres en présentiel, organiser des **webinaires** thématiques et par public.
- Changer la dénomination de la **newsletter de l'autonomie** afin qu'elle soit mieux identifiée.
- Diffuser une **newsletter sur les dispositifs** pour mieux les connaître.

7 - Identifier des structures / lieux « pivot » sur l'information (collecte des données, communication)

- **Avoir un acteur unique/pivot/plateforme** qui centralise l'information sur les différents dispositifs de la Nièvre, la tient à jour et la diffuse.
- **Créer une « ressource » d'information et d'orientation physique et dématérialisée**, lieu unique d'information (des professionnels et des usagers ?) sur toutes les politiques (autonomie, inclusion, enfance).
- Anticiper la communication et prévoir **des relais de diffusion**.
- Avoir **des lieux-ressources sur le territoire** (usagers).
- **S'appuyer sur le maillage associatif des centres sociaux**.
- Dédier **un interlocuteur unique par organisme** ou structure, à la transmission des informations aux personnes de terrain.
- Appui sur les stratégies et outils de communication des structures.
- **S'appuyer sur le modèle de la coopérative des savoirs** pour partager des connaissances et mettre en commun des savoirs.
- S'appuyer sur la référence de parcours.
- Faire une veille sociale des besoins.

8 - Disposer d'un annuaire/répertoire numérique départemental des ressources, avec une recherche facile des informations, à partir des besoins usagers et par zone géographique

- **Créer un répertoire numérique, départemental** (nievre.fr ou une application) **et actualisé des ressources**, partant des besoins, avec le descriptif des accompagnements possibles et les coordonnées des interlocuteurs - à disposition de tous les acteurs de l'autonomie.
- **Créer des outils de recherche dynamique** (moteurs de recherche, cartes interactives ...) pour faciliter l'accès à l'information.
- Annuaire synthétique des dispositifs.
- Annuaire **collaboratif** : collaborer à l'annuaire DAC & C360.
- Une **base de données commune**, une synchronisation des données.
- Utiliser des outils alimentés en direct.
- **Mettre en place une cartographie**.
- Privilégier le Facile à Lire et à Comprendre.

