



Dispositif d'appui
à la **coordination**

Bilan d'activité des Dispositifs d'Appui à la Coordination (DAC)

ACTIVITÉ 2023



Ce document a été publié en février 2025.

Il a été réalisé avec le soutien financier de l'agence régionale de santé des Hauts-de-France, par Amandine Vassent, Marie Guerlin, Jeanne Pfister et Nadège Thomas (OR2S), en lien étroit avec Charlotte Carussi et Dr Marguerite-Marie Defebvre (ARS Hauts-de-France).

Remerciements à l'ensemble des Dispositifs d'Appui à la Coordination de la région pour leur implication et la transmission de leurs données d'activité.

Méthodologie - Analyse des données d'activité

L'analyse de l'activité 2023 des DAC s'est effectuée principalement sur la base de différents éléments : du questionnaire sur l'activité des DAC, rempli par les DAC eux-mêmes, et des données transmises par l'ARS à partir du GRADeS (groupement régional d'appui à la e-santé).

En 2023, les 12 DAC ont tous eu leur première année d'activité (gouvernance, coordination territoriale et accompagnement d'utilisateurs) **durant toute l'année**.

Ce rapport se structure suivant les trois mécanismes d'organisation des DAC : la concertation par la gouvernance, la coordination territoriale, la réponse aux besoins des professionnels par l'accompagnement des utilisateurs et de leurs aidants.

Sommaire

Présentation générale des DAC	4
Implantation des DAC	5
Types de porteurs	5
La gouvernance	7
Suivi de l'organisation de la gouvernance.....	8
Réunions des différentes instances et rythme de concertation.....	9
Nombre de nouveaux partenaires rencontrés dans l'année	10
L'animation territoriale	11
Les diagnostics territoriaux	12
Les feuilles de route.....	12
Groupes de travail ou espaces de concertation locaux : organisation et contribution du DAC	12
Travaux réalisés dans l'année pour améliorer l'accompagnement des usagers	14
La communication : vecteur de l'information des professionnels et usagers	15
Les outils	16
Les outils numériques	17
Référénts	18
Nombre de plan personnalisé de coordination en santé (PPCS) <i>via</i> PRÉDICE	19
Outils de partage d'information.....	20
Les ressources humaines des DAC	21
L'équipe opérationnelle : les référents de parcours complexes	22
Les référents de parcours complexes	22
Les assistants de coordination (issus des anciens dispositifs).....	24
Les médecins coordonnateurs et experts	25
L'équipe administrative.....	26
La formation de l'équipe	26

L'organisation de la plateforme téléphonique	27
Gestion de la plateforme téléphonique	28
Accueil et orientation téléphonique des DAC	28
Activité auprès des usagers	29
Nombre de sollicitations nouvelles reçues par les DAC sur la période concernée	30
Sollicitations totales reçues par type d'« adresseur »	31
Réponses apportées aux sollicitations durant la période de référence	32
Nombre de personnes accompagnées, en mission 2, par tranche d'âge	33
Nombre de personnes accompagnées, par thématique principale de santé	34
Nombre de personnes accompagnées, par thématique secondaire de santé	35
Nombre de plans personnalisés de coordination en santé	35
Nombre de sollicitations en mission 2, ayant nécessité au moins une visite à domicile (VAD) comparé au nombre total de sollicitations en mission 2	35

PRÉSENTATION GÉNÉRALE DES DAC

[L'article 23 de la loi du 24 juillet 2019](#) relative à l'organisation et à la transformation du système de santé prévoit l'unification des dispositifs d'appui à la coordination dans un délai de 3 ans.

[Le décret du 18 mars 2021](#) relatifs aux dispositifs d'appui à la coordination et aux dispositifs spécifiques régionaux précise les dispositions de l'article 23 de la loi OTSS.

Les dispositifs d'appui à la coordination viennent prioritairement en appui aux professionnels de santé, sociaux et médico-sociaux faisant face à des situations complexes liées notamment à des personnes cumulant diverses difficultés.

Ils permettent d'apporter des réponses davantage adaptées et coordonnées entre les professionnels, quels que soient la pathologie, l'âge de la personne qu'ils accompagnent ou la complexité de son parcours de santé.

Ils sont au service de tous les professionnels du territoire, qu'il s'agisse :

- des professionnels de santé de ville, libéraux ou salariés ;
- des personnels des établissements de santé publics, privés et HAD ;
- des professionnels de l'ensemble du champ social et médico-social.

Les DAC peuvent également répondre aux demandes des personnes et de leurs aidants et ainsi faciliter leur parcours en apportant une réponse coordonnée à l'ensemble de leurs besoins.

Grâce aux DAC, les professionnels bénéficient :

- d'une information sur les ressources du parcours de santé disponibles au sein du territoire pour couvrir l'ensemble de besoins des personnes ;
- d'un appui à l'organisation des parcours, par le biais de conseils ou d'une assistance technique en orientant directement les personnes, et ainsi planifier leur suivi et leur accompagnement par les professionnels adéquats ;
- d'une coordination spécifique pour les prises en charge les plus complexes avec l'organisation d'un plan d'action personnalisé ;
- un soutien pour renforcer leur capacité à gérer les situations complexes grâce à une analyse des dysfonctionnements éventuels et des besoins spécifiques.

Grâce aux DAC, les personnes et/ou leurs aidants en situation complexe bénéficient :

- d'une information sur les ressources médicales, soignantes et administratives disponibles dans le territoire pour couvrir leurs besoins d'accompagnement ;
- d'une écoute, d'informations, de conseils (notamment de prévention), de supports et de formations pour guider leur parcours et leur permettre d'être acteurs de leur propre prise en charge ;
- d'un accès à des aides pour favoriser leur maintien à domicile ;
- d'une première évaluation de leurs besoins ;
- d'une vigilance/d'un repérage régulier des fragilités à l'occasion de contacts avec les professionnels du territoire ;
- d'une orientation et d'une mise en relation en réponse à leurs besoins, quels que soient les professionnels sollicités ;
- d'un plan personnalisé de coordination en santé (PPCS) explicite et accessible.

IMPLANTATION DES DAC

L'installation des DAC dans les Hauts-de-France est effective depuis août 2022.

La région est aujourd'hui dotée de 12 DAC, tous ont déclaré une activité en 2023. Les DAC se répartissent ainsi :

- 1 dans l'Aisne ;
- 5 dans le Nord ;
- 2 dans l'Oise ;
- 3 dans le Pas-de-Calais ;
- 1 dans la Somme.

Ces 12 DAC couvrent l'ensemble des communes des Hauts-de-France, en ayant :

- un poids populationnel compris entre 345 990 habitants (DAC AS Montreuillois Ternois Arrageois) et 743 700 habitants (DAC AS Grand Hainaut) ;
- de 1 à 3 sites géographiques pour plus de proximité des référents parcours avec la population.

TYPES DE PORTEURS

Les DAC sont portés, pour 11, par une association loi 1901 et, pour le dernier, par un GCMS.



La gouvernance

Le projet du DAC est fondé sur la création d'une gouvernance équilibrée entre les différents champs (sanitaire dont ambulatoire, social, médicosocial) et les usagers, réunissant une représentativité des acteurs du territoire du dispositif DAC.



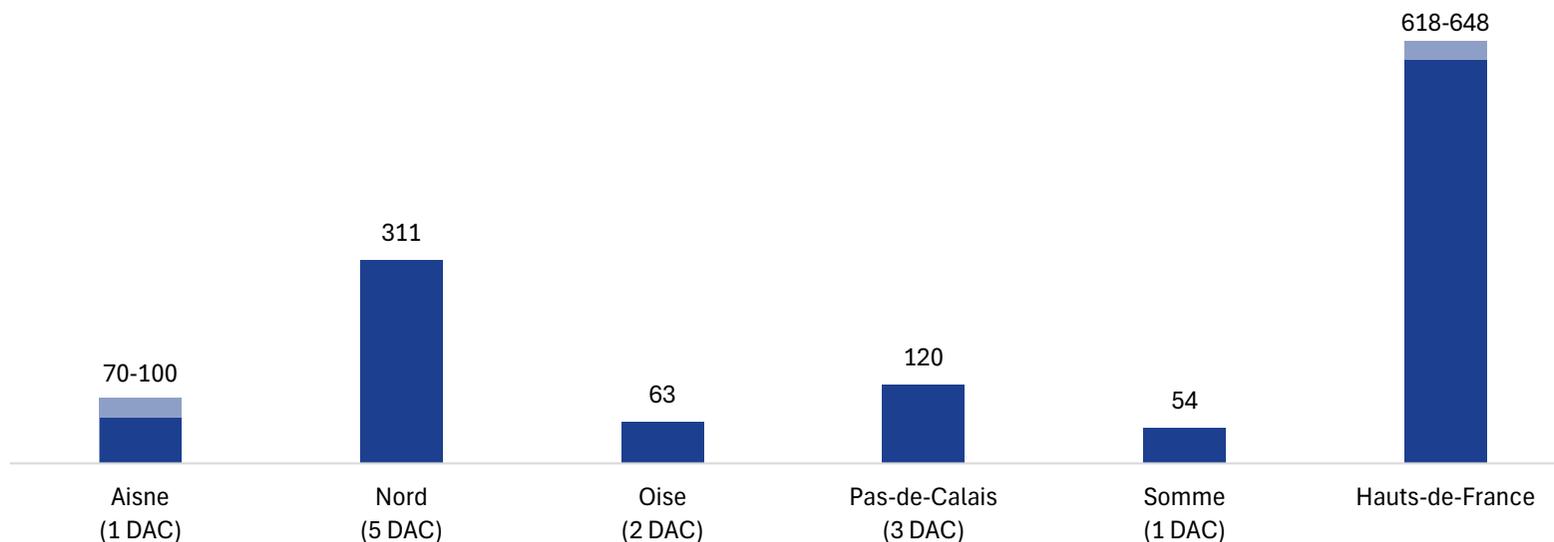
SUIVI DE L'ORGANISATION DE LA GOUVERNANCE

En 2023, le nombre d'adhérents est compris entre 23 et 100 selon les DAC, pour un total régional compris entre **618 et 648 adhérents**¹ :

- Entre 70 et 100 dans l'Aisne ;
- 311 dans le Nord : de 30 à 91 adhérents selon le DAC ;
- 63 dans l'Oise : de 23 à 40 adhérents selon le DAC ;
- 120 dans le Pas-de-Calais : de 32 à 53 adhérents selon le DAC ;
- 54 dans la Somme.

Les statuts ont été modifiés au cours de l'année 2023 pour le DAC Appui Santé Somme.

Nombre d'adhérents aux DAC en 2023



Source : ARS - DST 2024 - Exploitation OR2S

¹ Le DAC Appui Santé Aisne ayant fourni une estimation de 70 à 100 adhérents, les résultats ne peuvent pas être plus précis.

RÉUNIONS DES DIFFÉRENTES INSTANCES ET RYTHME DE CONCERTATION

Tous les DAC ont **4 à 6 collègues avec présence des différents champs comme prévu par la loi** :

- PSL (dont CPTS, MSP) avec présence d'au moins un représentant URPS au sein de ceux-ci et dans chaque DAC ;
- Établissements de santé représentants des 3 fédérations ;
- ESMS personnes âgées et PSH ;
- Établissements et services sociaux dont CLIC, services des Départements ;
- Usagers dont FAS ;
- Collectivités territoriales et/ou locales.

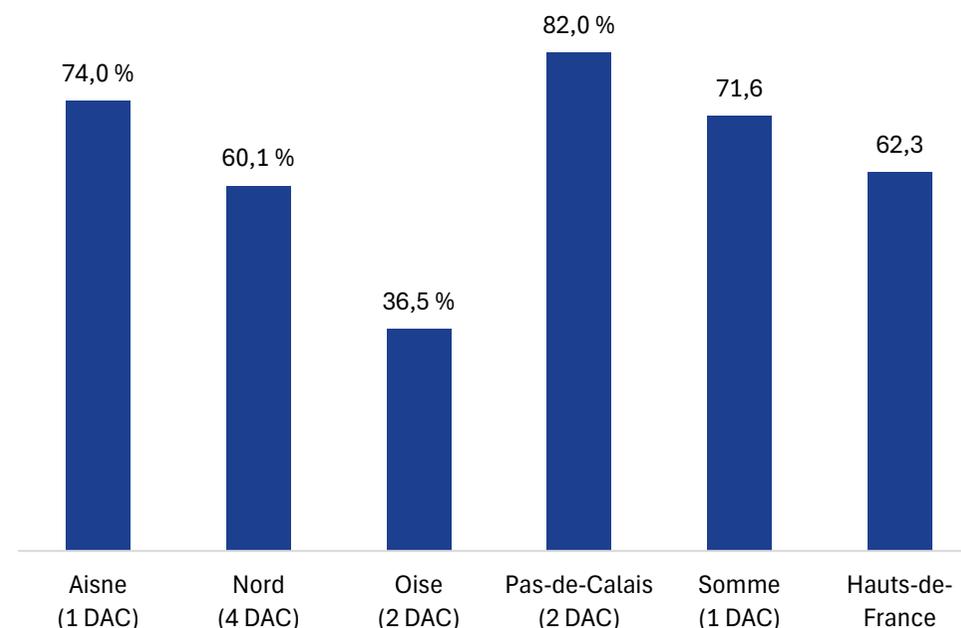
En 2023, tous les DAC ont réuni leurs instances et ont réalisé un total de **34 Conseils d'Administration (CA)** : 3 dans l'Aisne, 14 dans le Nord, 6 dans l'Oise, 9 dans le Pas-de-Calais et 2 dans la Somme. Le nombre de CA varie entre 1 (DAC Aloïse) et 5 (DAC Appui Parcours Santé) avec une moyenne régionale de **3 CA par DAC**.

Le taux de participation annuel aux CA a été renseigné par 10 DAC et varie entre 10 % (DAC Aloïse) et 84 % (DAC AS Artois). Le taux de participation est de **62,3 % au niveau régional**, avec un taux de 36,5 % dans l'Oise, de 60,1 % dans le Nord (pour les 4 DAC ayant renseigné l'information), de 71,6 % dans la Somme, de 74 % dans l'Aisne et de 82 % dans le Pas-de-Calais (pour les 2 DAC ayant renseigné l'information).

Parallèlement, **14 Assemblées Générales (AG)** se sont tenues pour l'ensemble des 12 DAC, soit **entre 1 et 2 AG par DAC** en 2023. Les DAC Appui Santé des Flandres et Appui Santé LSED ont organisés 2 Assemblée Générales ; pour les 10 autres DAC, 1 seule AG a eu lieu.

Au cours de ces différentes instances, les décisions ont concerné l'organisation interne (fonctionnelle et structurelle) pour l'ensemble des DAC. Les décisions portaient également sur le diagnostic territorial (méthode et/ou approbation) pour 5 DAC, sur le plan de communication pour 3 DAC, le plan de formation pour 3 DAC et les thèmes prioritaires (préfiguration d'une feuille de route) pour 2 DAC sur 12.

Taux de participation aux Assemblées Générales en 2023



Source : ARS - DST 2024 - Exploitation OR2S

NOMBRE DE NOUVEAUX PARTENAIRES RENCONTRÉS DANS L'ANNÉE

Pour l'année 2023, 10 DAC² ont renseigné la rencontre de **439 nouveaux partenaires** dans un objectif de collaboration ou de coopération : 239 dans le Nord, 22 dans l'Oise (pour 1 DAC), 126 dans le Pas-de-Calais et 52 dans la Somme. Cela représente 44 nouveaux partenaires en moyenne par DAC sur la région en 2023.

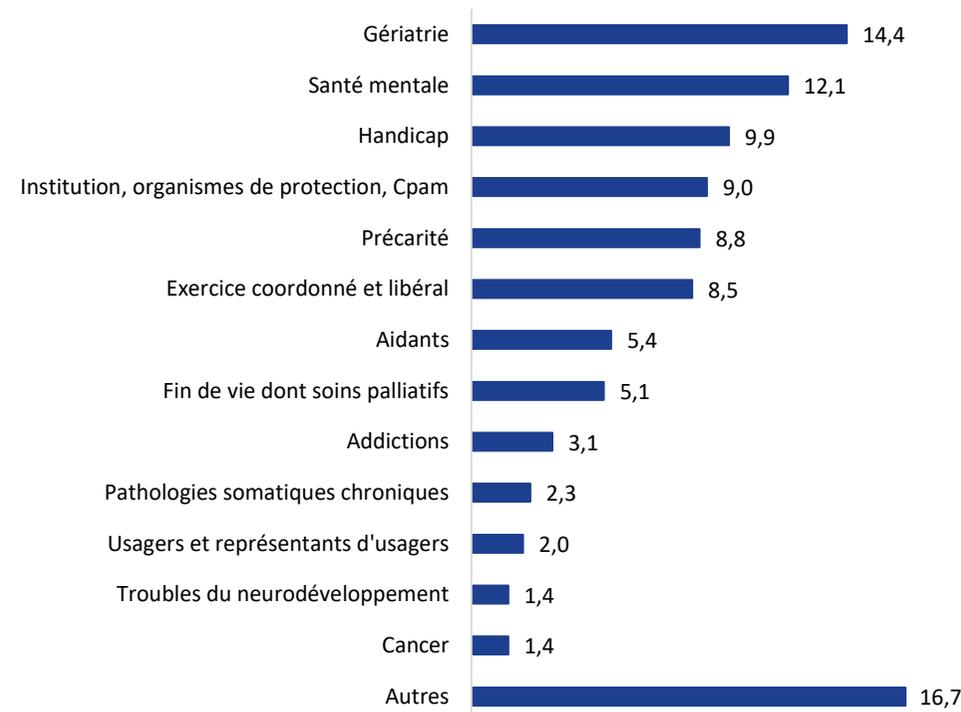
Parmi les 10 DAC, 9³ ont renseigné le nombre de nouveaux partenaires par thématique. **La gériatrie représente la principale thématique de rencontre** avec 51 nouveaux partenaires, soit 14 % des nouveaux partenaires dont la thématique est connue. **La santé mentale et le handicap viennent ensuite** avec respectivement 43 et 35 nouveaux partenaires (soit 12 % et 10 %). Les autres thématiques concernent chacune moins de 10 % des nouveaux partenaires rencontrés.

La modalité « autres thématiques » représente 17 % des partenaires nouvellement rencontrés et portent sur le social, le logement, l'obésité, la santé de la femme, l'allergologie, la réadaptation pédiatrique, la mobilité, les aides sociales, le lien social et la santé de manière générale. Ces 17 % regroupent également des partenaires multithématiques et des DAC.

Au niveau des différents départements, la gériatrie, la santé mentale et le handicap restent parmi les principales thématiques mentionnées. Quelques spécificités sont tout de même à noter. Dans l'Oise (DAC Appui Parcours Santé), s'ajoute à ces trois thématiques principales, représentant chacune 18 % de l'ensemble des nouveaux partenaires, l'exercice coordonné et libéral avec 18 % également. Dans le Pas-de-Calais, la Santé mentale représente aussi 18 % des partenaires nouvellement rencontrés. La gériatrie, le handicap et la précarité viennent ensuite avec chacun 13 %. Dans la Somme, la santé mentale et les aidants atteignent 13 %, suivis de la gériatrie, du handicap et des addictions avec respectivement 10 %. Enfin, dans le Nord, si la gériatrie concerne 16 % des nouveaux partenaires rencontrés, c'est la modalité « autres thématiques » qui représente la plus grande part (32 %).

² Les DAC Appui Santé Aisne et Aisne n'ont pas pu renseigner ces informations.

Répartition des partenaires nouvellement rencontrés selon la thématique en 2023 (en %)



Source : ARS - DST 2024 - Exploitation OR2S

³ Le DAC Appui Santé des Flandres n'a pas pu renseigner les thématiques, mais travaille sur un outil permettant de les répertorier pour l'activité 2024.

L'animation territoriale

Mission 3

Les DAC contribuent à mettre en place une dynamique vertueuse avec les acteurs du territoire qui s'apparente à une démarche continue d'amélioration de la qualité. Ils analysent les situations rencontrées, notamment les ruptures de parcours, et les difficultés dans la mise en œuvre de leurs missions. Sur cette base, les acteurs du territoire, représentés au sein de la gouvernance du DAC, identifient les initiatives à envisager pour consolider les parcours de santé complexes et réduire la fragmentation de l'offre, si besoin, par l'évolution de leurs pratiques et de leurs organisations. Ce faisant, ils mettent en place une démarche d'intégration dans leur territoire.



L'animation se structure avec l'élaboration d'un diagnostic territorial, puis d'une feuille de route concertés.

LES DIAGNOSTICS TERRITORIAUX

L'ensemble des DAC a au moins démarré des travaux afin de contribuer à l'élaboration des diagnostics. Ces travaux ont été approuvés en Conseil d'Administration au fil de l'année 2023.

LES FEUILLES DE ROUTE

À la suite des diagnostics territoriaux, 3 DAC ont mis en place des groupes de travail. Parallèlement, 4 DAC ont poursuivi ou mis en place des groupes de travail sans diagnostic.

Les thématiques prioritaires traitées portaient le plus souvent sur les thématiques anciennes que sont les soins palliatifs et la gériatrie, mais également sur des thématiques nouvelles, comme la santé mentale, les addictions, la précarité, la subsidiarité, la fluidité avec l'hôpital...

GROUPES DE TRAVAIL OU ESPACES DE CONCERTATION LOCAUX : ORGANISATION ET CONTRIBUTION DU DAC

L'animation c'est aussi la contribution des DAC aux **travaux existants sur le territoire**.

Pour l'année 2023, les 12 DAC sont à l'**initiative de 58 groupes de travail ou espaces de concertation locaux**, soit 5 en moyenne par DAC : 6 dans l'Aisne, 30 dans le Nord, 4 dans l'Oise, 17 dans le Pas-de-Calais et 1 dans la Somme.

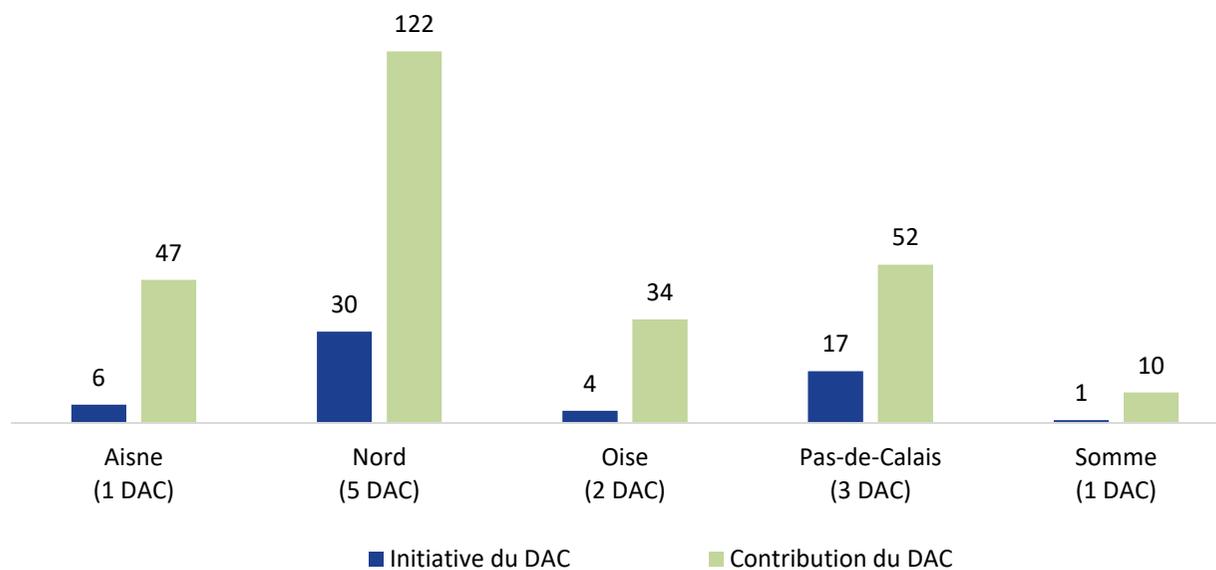
Parallèlement, ils ont **contribué à 265 groupes de travail ou espaces de concertation des partenaires** en 2023, soit 27 en moyenne par DAC : 47 dans l'Aisne, 122 dans le Nord, 34 dans l'Oise, 52 dans le Pas-de-Calais et 10 dans la Somme.

Au total, l'ensemble des DAC de la région ont initié ou contribué à **323 groupes de travail ou espaces de concertation** en 2023 : de 10 dans la Somme à 122 dans le Nord.

Ainsi, en 2023,

- 12 DAC contribuent aux travaux des CTS ;
- 12 contribuent aux travaux des CFG ;
- 9 contribuent à des réflexions sur le secteur social (CCAS, CLIC...) ;
- 8 participent aux PTSM et/ou CLSM ;
- 6 contribuent à des CPTS ;
- 6 participent à un CLS ;
- 4 participent aux communautés 360 ;
- 3 contribuent à des réflexions sur l'aide aux aidants (commissions PFR PA/PH...) ;
- tous contribuent à des réflexions spécifiques locales.

**Participation des DAC aux groupes de travail et espaces de concertation locaux,
selon la nature de la participation en 2023**



Source : ARS - DST 2024 - Exploitation OR2S

TRAVAUX RÉALISÉS DANS L'ANNÉE POUR AMÉLIORER L'ACCOMPAGNEMENT DES USAGERS

En 2023, **284 travaux** ont été réalisés par 10 DAC de la région⁴ afin de réévaluer les partenariats et évaluer le service rendu.

La majorité des travaux effectués sont des **revues de dossier** : 225, dont 88 par le DAC Appui Santé Artois et 87 par le DAC Aloïse.

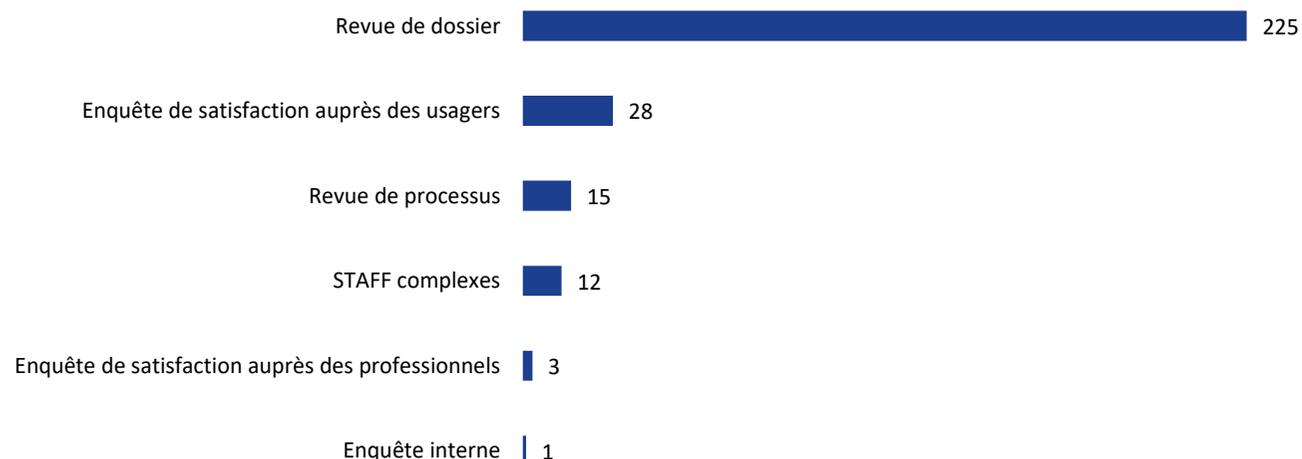
Des **enquêtes de satisfaction** ont été réalisées par 3 DAC : 28 enquêtes auprès des usagers (DAC Montreuillois Ternois Arrageois) et 3 auprès des professionnels (2 par Appui Santé LSED et 1 par Appui Parcours Santé).

Concernant les **revues de processus**, 15 ont été effectuées par 4 DAC : 6 par Appui Santé Lille Agglo, 4 par Appui Santé Flandres, 3 par Appui Santé Grand Hainaut, Valenciennois, Cambrésis, Sambre Avesnois et 2 par Appui Santé Artois.

Le DAC Passerelles Santé ABC a réalisé 12 STAFF complexes en équipe.

Enfin, le DAC Appui Santé Aisne a mis en place une enquête interne auprès des référents de parcours complexes pour identifier les freins et les axes d'amélioration possibles.

Travaux de réévaluation des partenariats et d'évaluation du service rendu en 2023



Source : ARS - DST 2024 - Exploitation OR2S

Revue de dossier : les professionnels du DAC examinent les dossiers pour identifier les ruptures dans le parcours de soin, pour analyser les besoins spécifiques des usagers, pour coordonner les interventions nécessaires avec les acteurs impliqués (médecins, aidants...).

Revue de processus : la revue de processus a pour objet de se questionner, en équipe, sur l'existence et la suffisance des processus internes au DAC permettant le bon fonctionnement de l'équipe au bénéfice des usagers.

STAFF complexes : les référents de parcours complexe du DAC se réunissent pour un staff autour de situations jugées très complexes, pour coordonner au mieux le parcours des patients sur l'ensemble du territoire du DAC.

⁴ Les DAC Appui Santé du Ferrain et Appui Santé Somme n'ont pas renseigné de travaux de (ré)évaluation en 2023.

La communication : vecteur de l'information des professionnels et usagers

Mission 1

Les DAC sont au service de tous les professionnels du territoire qui prennent en charge des personnes dans le cadre d'un parcours de santé ressenti complexe. Ils aident ces professionnels à organiser les prises en charge qu'ils ont des difficultés à gérer seuls dans le cadre de leur exercice habituel : accueil, analyse de la situation de la personne, orientation et mise en relation, accès aux ressources spécialisées, suivi et accompagnement renforcé des situations, planification des prises en charge.

Les prises en charge peuvent correspondre à un besoin d'appui ponctuel ou dans la durée. Le recours aux DAC se fait en concertation avec le médecin traitant quand il y en a un.



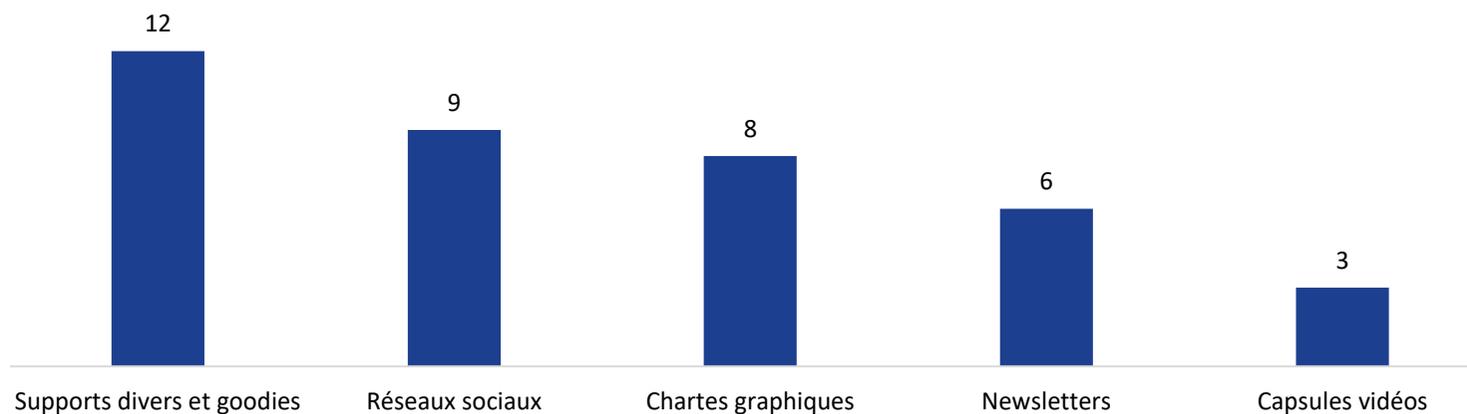
LES OUTILS

La communication est une mission essentielle pour les DAC. Celle-ci passe par différents canaux :

- Des **rencontres individuelles ou collectives avec leurs partenaires territoriaux**, que ce soit lors de forums, de réunions d'interconnaissances ou lors de portes ouvertes ;
- La création **d'outils de communication** :
 - supports divers (flyers, kakemono, affiches...) et goodies : 12 DAC sur 12 ;
 - information sur les réseaux sociaux : 9/12 ;
 - chartes graphiques (au travers des logos, cartes de visite, affiches...) : 8/12 ;
 - newsletters : 6/12 ;
 - capsules vidéo : 3/12.

Tous les DAC sont engagés en 2023 dans la création ou la refonte d'un site internet dédié.

Nombre de DAC concernés selon les outils de communication utilisés en 2023



Source : ARS - DST 2024 - Exploitation OR2S

Les outils numériques

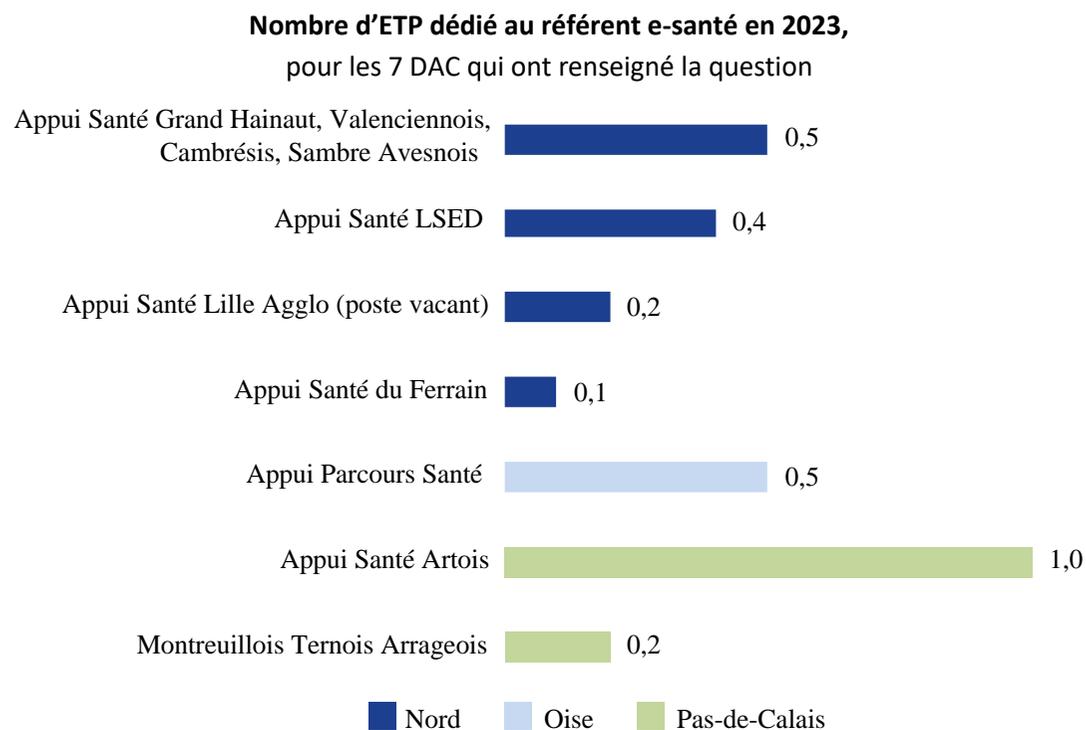


RÉFÉRENTS

En 2023, tous les DAC disposent d'un référent e-santé. Toutefois, le DAC Appui Santé Lille Agglo a bénéficié d'un référent e-santé seulement jusqu'en août, celui-ci n'ayant pas été remplacé à la suite de sa démission (aucun volontaire pour cette mission). Au total, **16 professionnels sont devenus référent e-santé** à la suite d'une formation depuis la création des DAC, soit **entre 1 et 2 professionnels par structure** : 5 dans le Nord et dans l'Oise, 4 dans le Pas-de-Calais et 1 dans l'Aisne et dans la Somme.

Parmi les référents en poste en 2023, 7 ont été nommés en 2022, 4 en 2023 et 1 en 2021. Sur la région, les professionnels occupent le poste référent e-santé depuis en moyenne 1 an et 3 mois : de 8 mois dans le DAC Appui Parcours Santé à 26 mois dans celui de la Somme.

Sur les 12 DAC, 7 ont renseigné le temps dédié en ETP pour le référent e-santé : 4 dans le Nord, 1 dans l'Oise et 2 dans le Pas-de-Calais. Au total, ces 7 DAC disposent de **2,9 ETP référent e-santé**, soit en moyenne **0,4 ETP par DAC**.



Source : ARS - DST 2024 - Exploitation OR2S

NOMBRE DE PLAN PERSONNALISÉ DE COORDINATION EN SANTÉ (PPCS) VIA PRÉDICE

Pour l'année 2023, 9 DAC ont renseigné le nombre de PPCS produits *via* PRÉDICE. Parmi eux, **8 indiquent n'en avoir produit aucun *via* PRÉDICE en 2023**, et 1 déclare avoir envoyé 37 PPCS *via* l'outil HAS.

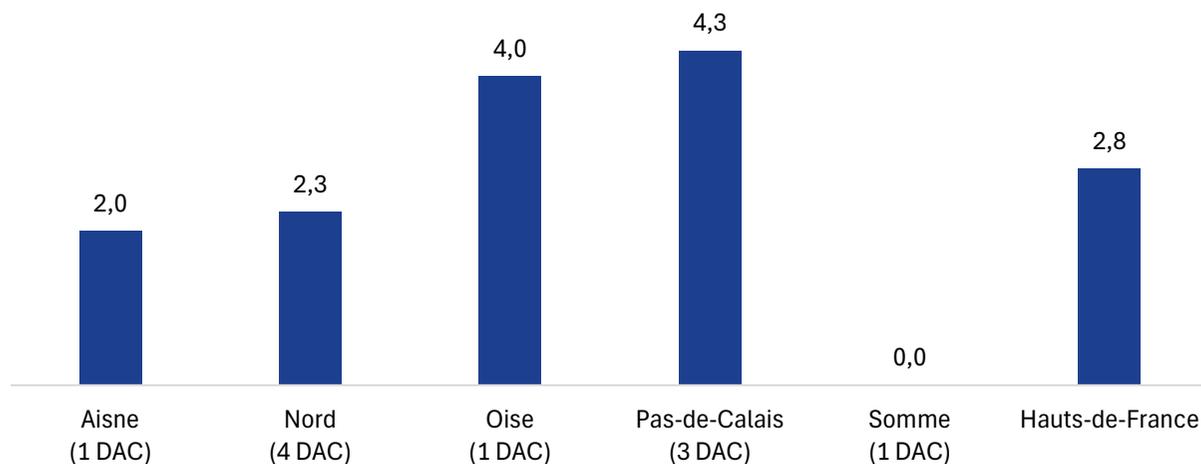
Sept DAC sur les douze estiment que la **production des PPCS *via* PRÉDICE n'est pas adaptée** ; 2 déplorent également un rendu visuel non adapté pour le partage aux professionnels et un mentionne les fonctionnalités limitées de l'outil. Deux DAC sont également dans l'attente de stabilisation de l'outil, soit la version définitive et validée par les instances concernées.

OUTILS DE PARTAGE D'INFORMATION*

Dix DAC ont renseigné le nombre d'outils de partage d'information déployés et/ou utilisés en 2023. Il varie de 0, pour le DAC Appui Santé Somme, à 10, pour le DAC Appui Santé Artois, avec un total régional de **28 outils de partage d'information, soit 3 en moyenne par DAC**.

Dans l'Aisne, 2 outils ont été déployés par le DAC, dans le Nord 9 outils par 4 DAC, 4 outils par 1 DAC dans l'Oise et dans le Pas-de-Calais les 3 DAC ont déployé et/ou utilisé 13 outils.

Nombre moyen d'outils de partage d'information déployés et/ou utilisés par DAC en 2023



Source : ARS - DST 2024 - Exploitation OR2S

* A noter que certains DAC n'ont pas différencié les outils à visée de communication (telles que newsletters envoyées par mail, formulaires de contact, ...) et ceux qui était attendus : le développement de messagerie sécurisée, téléconsultations, création/utilisation d'applications pour la santé par exemple.

Les ressources humaines des DAC



L'ÉQUIPE OPÉRATIONNELLE : LES RÉFÉRENTS DE PARCOURS COMPLEXES

Les DAC des Hauts-de-France disposent tous de temps médicaux (médecins généralistes ou gériatres) pour la coordination des équipes, l'appui aux expertises et à l'accompagnement des situations complexes.

Les référents de parcours complexes

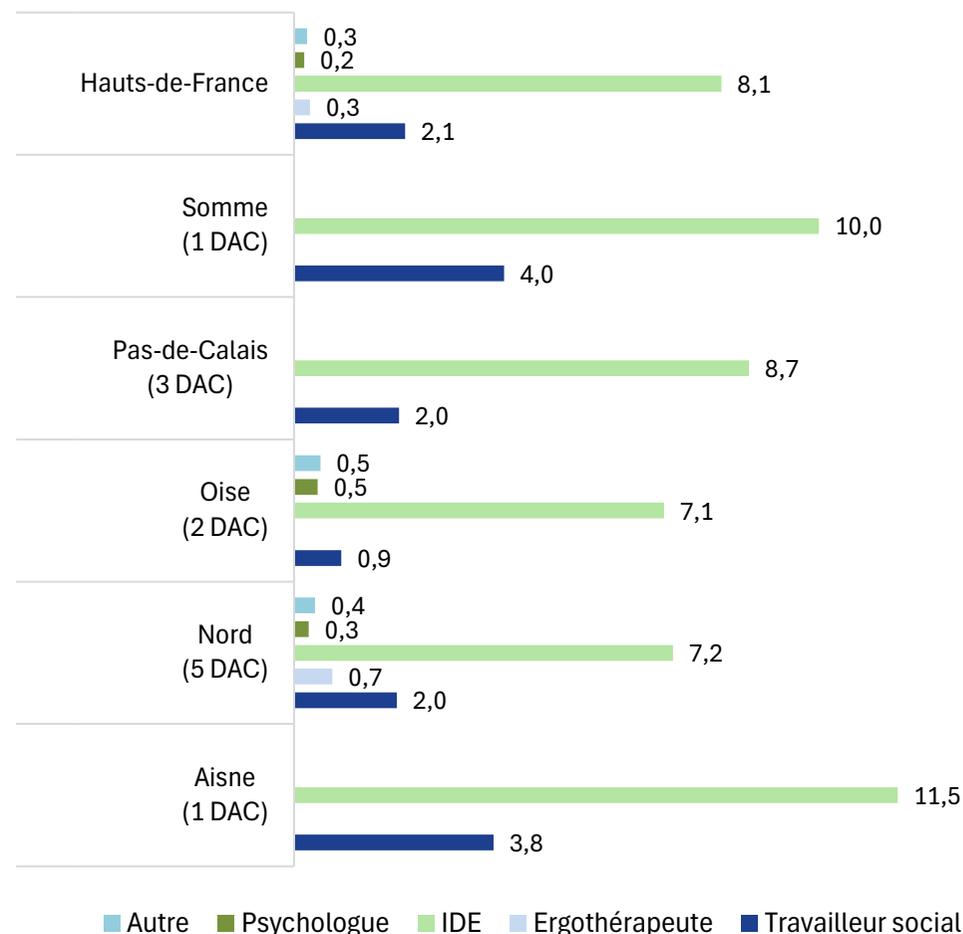
En 2023, les 12 DAC de la région comptent **132 ETP de référents de parcours complexes**, dont :

- 97,7 ETP IDE ;
- 25,4 ETP de travailleurs sociaux ;
- 3,7 ETP d'ergothérapeutes ;
- 2,3 ETP de psychologues ;
- 3,0 ETP autres professions (aide-soignant, secrétaire médicale...).

Chaque DAC dispose d'en moyenne **11 ETP de référents de parcours** : 8,9 dans l'Oise, 10,6 dans le Nord, 10,7 dans le Pas-de-Calais, 15,3 dans l'Aisne et 14,0 dans la Somme.

Cette même année, 10 DAC comptent également des **postes vacants** : 19,3 sur l'ensemble de la région (dont 6,9 pour le DAC Appui Santé Grand Hainaut, Valenciennois, Cambrésis, Sambre Avesnois), soit en moyenne **1,9 par DAC**.

Nombre moyen d'ETP selon la profession initiale en 2023



Source : ARS - DST 2024 - Exploitation OR2S

Parmi les référents de parcours, 22 ont obtenu l'ancien DU Gestion de cas, 4 le nouveau DU Référent de parcours santé complexe et 69 ont suivi une autre formation.

En moyenne sur la région, 2 référents par DAC ont suivi une formation délivrant l'ancien DU Gestion de cas et moins d'un référent (0,3) le nouveau DU RPC. D'autres formations ont été réalisées par 6 référents en moyenne par DAC.

Les structures ont indiqué que 40 référents ne disposent de formation spécifique pour exercer ce poste, soit en moyenne 3 référents par DAC.

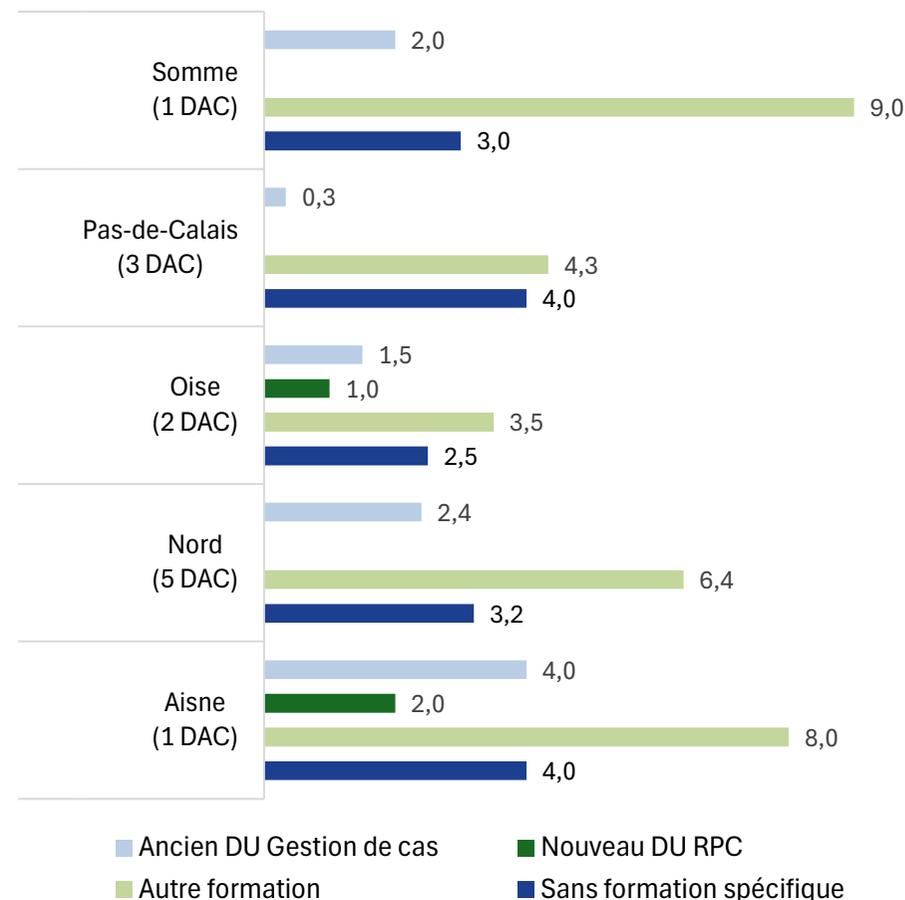
Les référents peuvent également bénéficier de formations ou de sensibilisations dans l'objectif de développer leur polyvalence et effectuer les diverses missions.

Thématique	Nombre de personnes formées/sensibilisées en 2023		
	Sensibilisation	Formation diplômante	Formation non diplômante
Gériatrie	44	8	31
Soins palliatifs dont fin de vie	45	5	27
Handicap	22	0	0
Santé mentale	6	1	3
Addictions	38	0	14
Cancer	23	0	1
Pathologies somatiques chroniques	10	0	2
Autre	25	2	24

Source : ARS - DST 2024 - Exploitation OR2S

À noter que pour 27 formations/sensibilisations, il n'est pas précisé s'il s'agit d'une sensibilisation ou d'une formation. Elles n'apparaissent donc pas dans le tableau ci-dessus. De plus, une personne peut avoir suivi plusieurs formations/sensibilisation et est donc comptabilisée plusieurs fois.

Nombre moyen de RPC selon la formation réalisée, en 2023



Source : ARS - DST 2024 - Exploitation OR2S

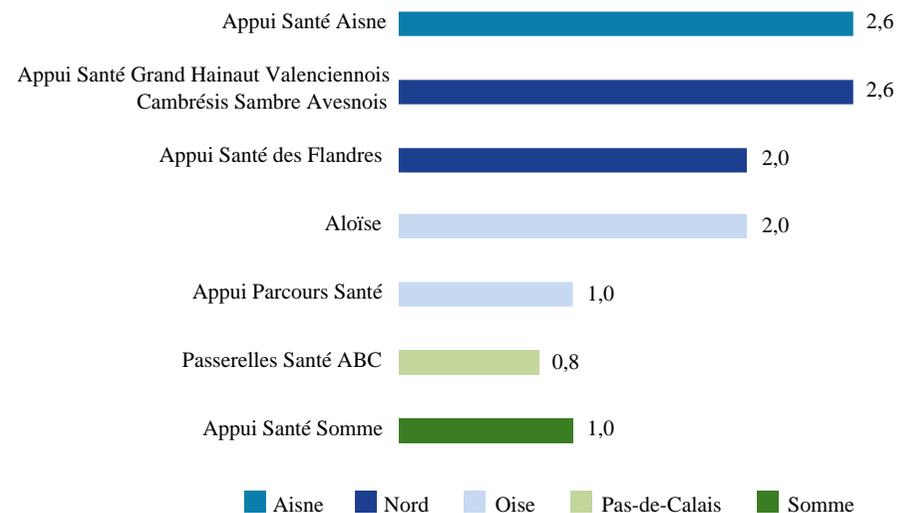
Les assistants de coordination (issus des anciens dispositifs)

En 2023, 7 DAC comptent 12 ETP d'assistants de coordination issus des anciennes structures. Il s'agit des DAC Appui Santé Aisne (2,6 ETP), Appui santé des Flandres (2 ETP), Appui Santé Grand Hainaut Valenciennois, Cambrésis, Sambre Avesnois (2,6 ETP), Aloïse (2 ETP), Appui Parcours Santé (1 ETP), Passerelles Santé ABC (0,8 ETP) et Appui Santé Somme (1 ETP).

Les 11 ETP ayant renseigné la question⁵ comprennent :

- 5,5 ETP de secrétaire médicale ou médico-sociale ;
- 1 ETP d'assistance administrative et 1 ETP d'adjoint administratif ;
- 1 ETP d'assistante de coordination ;
- 1 ETP avec une formation en sanitaire et social ;
- 0,9 ETP avec un DU nouvelle technologie de l'information et de la communication pour l'entreprise ;
- 0,6 ETP avec un DUT Comptabilité et commerce gestion.

Nombre d'ETP d'assistants de coordination issus des anciens dispositifs pour les 7 DAC qui ont renseigné la question



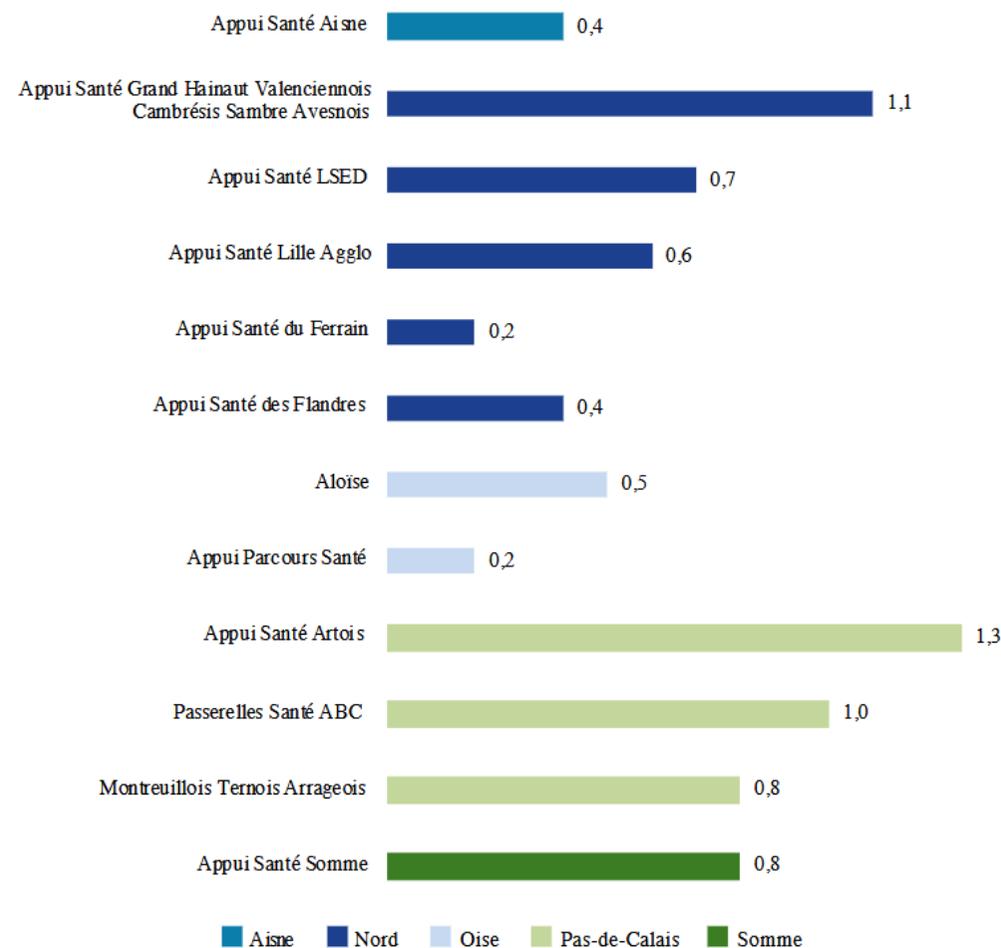
Source : ARS - DST 2024 - Exploitation OR2S

⁵ Pour 1 ETP, aucune précision n'a été renseignée.

Les médecins coordonnateurs et experts

Chaque DAC s'appuie en Hauts-de-France sur un temps médical adapté à l'activité (missions) et aux priorités. Deux activités sont individualisées pour ces professionnels : coordination médicale et expertise pour les interventions auprès des usagers. Si ces fonctions sont réparties sur plusieurs médecins, alors l'un d'entre eux sera désigné médecin coordonnateur médical et aura un temps dédié à cette fonction. Le temps de médecins présents est de 0,2 à 1,3 ETP en 2023 par DAC, au total ce sont 8 ETP pour 12 DAC. Les difficultés démographiques régionales ont rendu ces recrutements difficiles et un certain nombre était en cours en 2023.

Nombre d'ETP de médecin coordonnateur médical



Source : ARS - DST 2024 - Exploitation OR2S

L'ÉQUIPE ADMINISTRATIVE

Au sein des différents DAC, les fonctions administratives sont appuyées par :

- **14,0 ETP de coordonnateurs territoriaux** en charge de l'animation territoriale et la contribution aux réflexions existantes ;
- **1,5 ETP de chargés de communication**, qui ont été identifiés pour 8 DAC ;
- **3,5 ETP de référents e-santé** ont été identifiés pour 9 DAC et sont en relation avec le GIP-santé numérique pour les outils ;
- **12,0 ETP d'assistants de coordination** (issus des anciens dispositifs).

LA FORMATION DE L'ÉQUIPE

L'évolution vers la polyvalence des accompagnements aux situations complexes nécessite un accompagnement de l'équipe.

Cet accompagnement démarré en 2022 se poursuit en 2023. Il se matérialise par :

- la mise en place de **référents thématiques** en interne selon les priorités territoriales et celles du PRS : 10 DAC sur 12 en ont mis en place avec des formations thématiques ;
- **des formations des RPC selon les besoins locaux prioritaires** (santé mentale, addictions, précarité, oncologie...) au-delà des thèmes traités précédemment : 8/12 ;
- **des formations variées au changement** : gestion de conflit, conduite du changement, groupes qualité, accueil téléphonique, supervision, analyse de pratiques... ;
- **Des plans de formation** seront à élaborer pour tous : 3 ont d'ores et déjà été approuvés par les instances et 2 sont en cours.

L'organisation de la plateforme téléphonique

Mission 1

Les DAC sont au service de tous les professionnels du territoire qui prennent en charge des personnes dans le cadre d'un parcours de santé ressenti complexe. Ils aident ces professionnels à organiser les prises en charge qu'ils ont des difficultés à gérer seuls dans le cadre de leur exercice habituel : accueil, analyse de la situation de la personne, orientation et mise en relation, accès aux ressources spécialisées, suivi et accompagnement renforcé des situations, planification des prises en charge.

Elles peuvent correspondre à un besoin d'appui ponctuel ou dans la durée. Le recours aux DAC se fait en concertation avec le médecin traitant quand il y en a un.



GESTION DE LA PLATEFORME TÉLÉPHONIQUE

Tous les DAC sont accessibles aux professionnels et usagers du lundi au vendredi *via* un numéro de téléphone unique avec des amplitudes allant de 8h30 pour le plus tôt à 18h30 pour le plus tard :

- 9 sont joignables à partir de 9h00 et 3 à partir de 8h30 ;
- 6 sont joignables jusque 17 heures ; 2 jusque 17h30 ; 2 jusque 18 heures ; 1 jusque 18h30 et 1 jusque 19 heures ;
- 2 ne répondent pas entre 12h30 et 13h30.

Ainsi, en 2023, 5 DAC sont joignables 8 heures par jour, 2 DAC 9 heures par jour, 2 DAC 10 heures par jour, 1 DAC 9,5 heures, 1 autre 7,5 heures et le dernier est joignable 7 heures dans la journée. Sur la région, **les DAC sont joignables 8,5 heures en moyenne dans la journée.**

Le démarrage de cette plateforme a été progressif entre début mars et fin octobre 2022.

ACCUEIL ET ORIENTATION TÉLÉPHONIQUE DES DAC

En 2023, 11 DAC déclarent **9 755 sollicitations reçues via la plateforme téléphonique** : 3 134 dans l'Aisne, 3 977 dans le Nord, 856 dans l'Oise et 1 788 dans le Pas-de-Calais. En moyenne, **59 % des sollicitations** se font *via* la **plateforme téléphonique** (*calcul réalisé à partir des données de 10 DAC : 1 DAC a renseigné plus de sollicitations par téléphone que de sollicitations totales, il n'a donc pas été pris en compte dans les calculs, le DAC Appui Santé Somme n'a pas rempli l'item*).

La plupart du temps, les autres moyens de sollicitations sont les **mails ou courriers** (ex : sorties d'hospitalisations).

Ainsi, sur la première année de fonctionnement, un DAC compte en moyenne **3 sollicitations via la plateforme téléphonique pour des nouvelles situations par jour ouvré.**

Pour 11 DAC, 113 référents de parcours assurent l'orientation *via* la plateforme téléphonique ainsi que 15 assistants de coordination et 4 secrétaires. Le DAC Appui Santé Aisne a renseigné que tous les référents de parcours et les assistants de coordination assurent l'orientation, mais sans préciser leur nombre. Le DAC Appui Santé Grand Hainaut, Valenciennois, Cambrésis, Sambre Avesnois précise qu'en cas d'absentéisme, l'équipe encadrante est amenée à assurer les temps de plateforme téléphonique.

Activité auprès des usagers

Mission 2

Les DAC contribuent, en lien avec d'autres acteurs et de façon coordonnée, dans le respect de leurs missions et de leur territoire d'intervention, à : informer et orienter les personnes, repérer leurs fragilités, analyser leurs demandes et évaluer leurs besoins, planifier leur accompagnement, et assurer le suivi de leur situation.

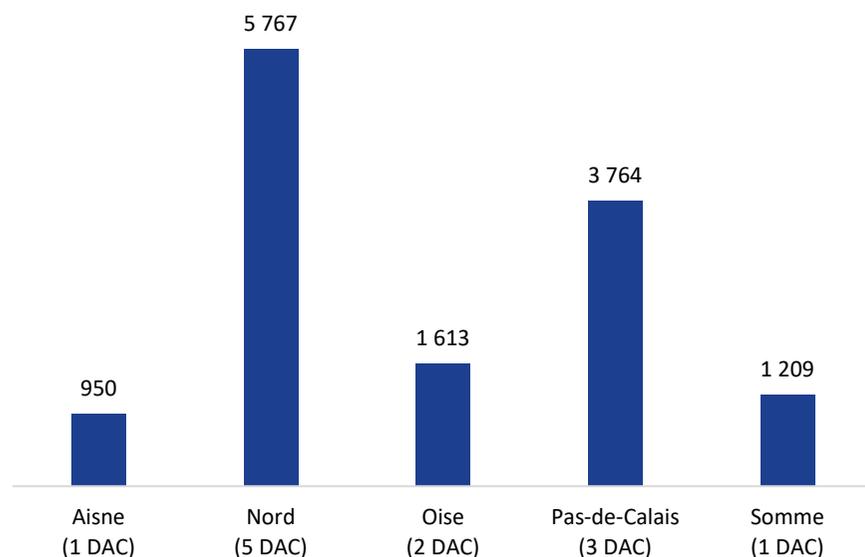


NOMBRE DE SOLLICITATIONS NOUVELLES REÇUES PAR LES DAC SUR LA PÉRIODE CONCERNÉE

En 2023, les DAC ont reçu **13 303 sollicitations** (tous moyens confondus) sur la région, soit en moyenne **1 109 sollicitations par DAC** avec un minimum de 670 dans le DAC Appui Santé du Ferrain et un maximum de 1 350 dans le DAC Appui Santé du Grand Hainaut, Valenciennois, Cambrésis, Sambre Avesnois.

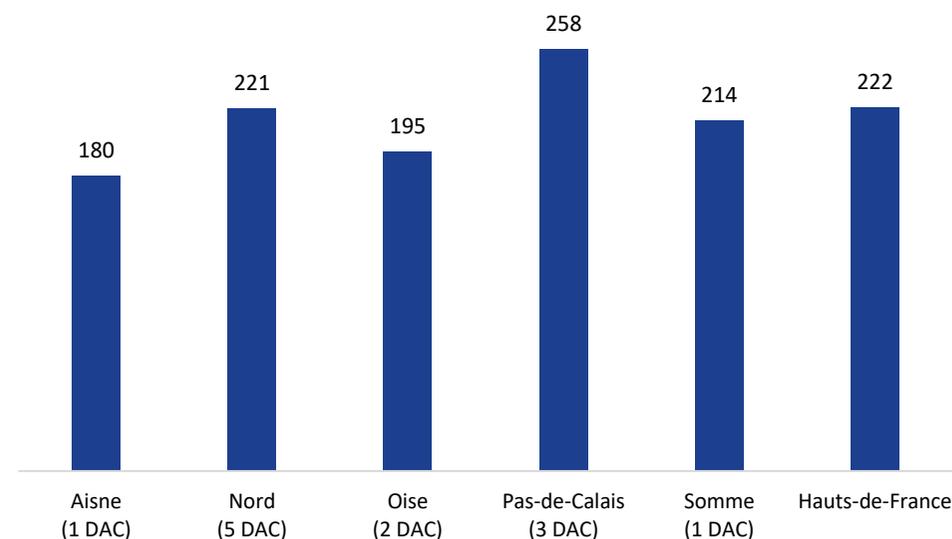
Le département de l'Aisne recense 950 sollicitations sur l'année, le Nord 5 767, l'Oise 1 613, le Pas-de-Calais 3 764 et la Somme 1 209.

Nombre de nouvelles sollicitations par département, en 2023



Source : ARS - DST 2024 - Exploitation OR2S

Nombre de nouvelles sollicitations pour 100 000 habitants
par département, en 2023



Source : ARS - DST 2024, RP2021 Insee - Exploitation OR2S

SOLLICITATIONS TOTALES REÇUES PAR TYPE D'« ADRESSEURS »

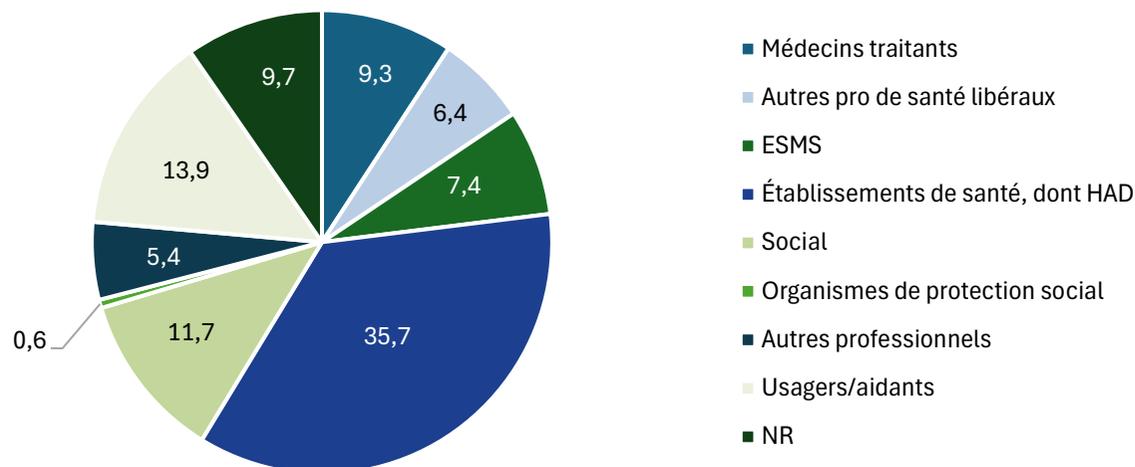
Sur la période observée, les sollicitations ont été adressées pour :

- 36 % par des établissements de santé, dont HAD ;
- 14 % par des usagers/aidants directement ;
- 12 % par le secteur social ;
- 9 % par des médecins traitants ;
- 7 % par des ESMS ;
- 6 % par d'autres professionnels de santé libéraux ;
- 5 % par d'autres professionnels ;
- 1 % par des organismes de protection sociale.

Pour 10 % des sollicitations sur la région, l'« adresseur » n'a pas été renseigné : 8 % dans l'Oise et 20 % dans le Nord.

Quelques spécificités sont observables selon les départements. Dans la Somme, 20 % des sollicitations ont été adressées par des médecins (9 % en moyenne sur la région), 21 % des sollicitations ont été adressées par le secteur social dans l'Aisne et dans l'Oise (moins de 12 % ailleurs) et dans l'Aisne, 16 % des sollicitations proviennent des établissements et services sociaux et médico-sociaux.

Répartition des sollicitations selon le type d'« adresseurs », en 2023 (en %)



Source : ARS - DST 2024 - Exploitation OR2S

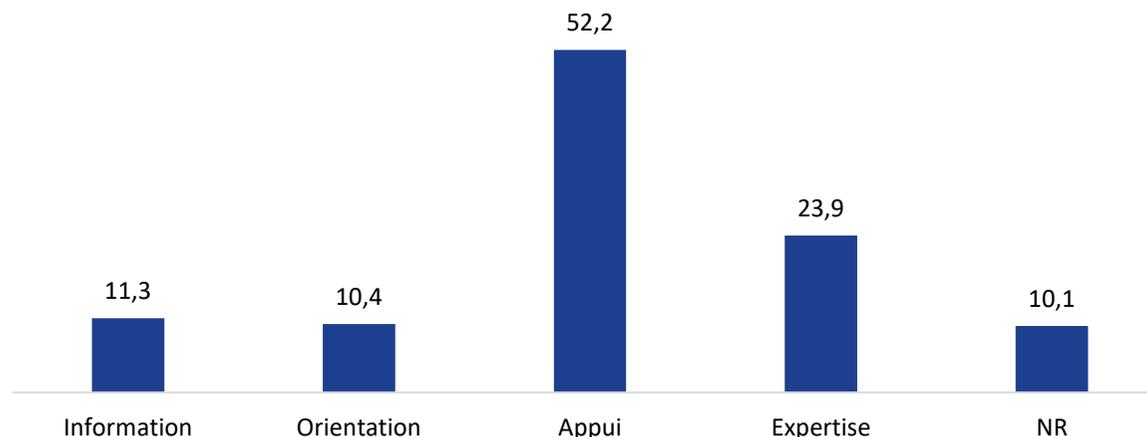
RÉPONSES APPORTÉES AUX SOLLICITATIONS DURANT LA PÉRIODE DE RÉFÉRENCE

Au sein des DAC, les **accompagnements renforcés par les RPC** représentent la majorité de leur activité, soit en moyenne à **54,6 %**. **L'activité sur 13 303 sollicitations a donné lieu à :**

- Des **conseils/informations** : 1 502 demandes, soit 125 en moyenne dans chaque DAC, 11,3 % de l'activité ;
- Des **orientations** : 1 390 demandes, soit 116 en moyenne par DAC, 10,4 % de l'activité ;
- Des **expertises** de situations à domicile : 3 178 demandes, 454 en moyenne par DAC concerné (7), 23,9 % de l'activité ;
- Des **accompagnements renforcés** : 6 938 demandes, soit 578 en moyenne dans chaque DAC, 52,2 % de l'activité⁶.

À noter que, pour certains DAC, nous n'observons aucune mention des expertises dans les données retrouvées, ce qui s'explique par le fait que cette donnée spécifique n'a été demandée qu'après constitution de leurs bases de données. Par ailleurs, cette donnée reste d'interprétation subjective puisque la définition d'« expertise » n'était pas identique pour tous au moment du recueil (avec la distinction d'expertise médicale ; par RCP avec formation complémentaire dans le domaine ; toute action dans la thématique notamment pour les SP).

Répartition des sollicitations selon le type de retour, en 2023 (en %)



Source : ARS - DST 2024 - Exploitation OR2S

⁶ Attention, des sollicitations apparaissent à la fois dans les expertises et les accompagnements renforcés/appuis : 1 054 réponses ont été renseignées comme étant à la fois de l'appui et de l'expertise.

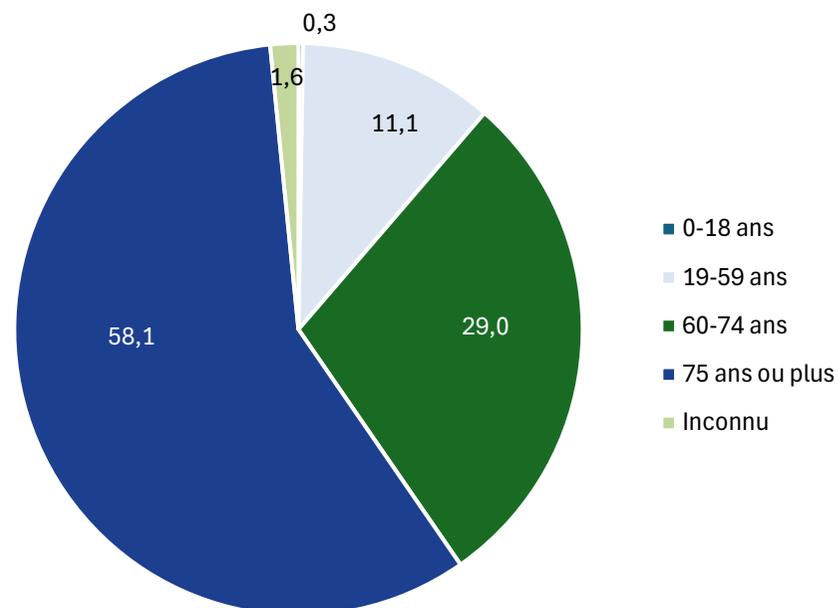
NOMBRE DE PERSONNES ACCOMPAGNÉES, EN MISSION 2, PAR TRANCHE D'ÂGE

En 2023, l'ensemble des DAC de la région ont accompagné 9 037 personnes en mission 2, dont :

- 23 personnes âgées de 18 ans ou moins, soit 0,3 % ;
- 1 004 âgées de 19 à 59 ans, soit 11 % ;
- 2 619 âgées de 60 à 74 ans, soit 29 % ;
- 5 247 personnes de 75 ans ou plus, soit 58 % ;
- 144 personnes dont l'âge est inconnu, soit 2 %.

Cette répartition se retrouve dans les 5 départements avec toutefois une spécificité pour celui de l'Aisne où la part des 19-59 ans est un peu plus élevée qu'ailleurs avec 19 % et où la part des personnes âgées de 75 ans ou plus représente la moitié des accompagnements.

Répartition des personnes accompagnées par tranche d'âge, en 2023 (en %)



Source : ARS - DST 2024 - Exploitation OR2S

NOMBRE DE PERSONNES ACCOMPAGNÉES, PAR THÉMATIQUE PRINCIPALE DE SANTÉ

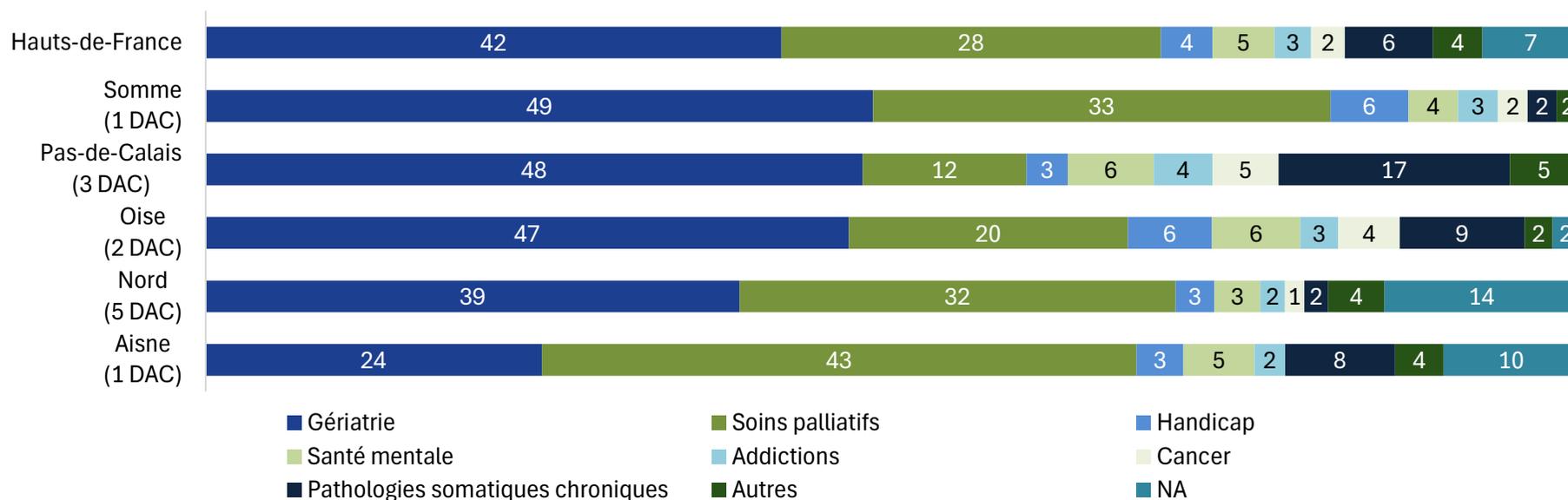
En 2023, la **gériatrie** et la **fin de vie** représentent **70 % des personnes accompagnées** (de 60 % dans le Pas-de-Calais à 82 % dans la Somme) : 42 % pour la gériatrie et 28 % pour les soins palliatifs.

Toutefois, une montée en charge de l'accompagnement des moins de 60 ans est observée avec :

- 4 % des accompagnements pour le handicap ;
- 5 % pour la santé mentale ;
- 3 % pour les addictions ;
- 2 % pour le cancer ;
- 6 % pour les maladies chroniques ;
- 4 % pour d'autres thématiques d'accompagnement, dont la précarité, la pédiatrie, l'accès aux soins et les aidants.

Pour une structure, cet indicateur n'a pas été suivi en 2023 hors soins palliatifs.

Répartition des personnes accompagnées par thématique principale de santé, en 2023 (en %)



Source : ARS - DST 2024 - Exploitation OR2S

NOMBRE DE PERSONNES ACCOMPAGNÉES, PAR THÉMATIQUE SECONDAIRE DE SANTÉ

Seulement 2 DAC ont renseigné partiellement cet indicateur pour l'année 2023. Il n'est donc pas possible d'établir des statistiques à partir de ces données.

NOMBRE DE PLANS PERSONNALISÉS DE COORDINATION EN SANTÉ

En 2023, 10 DAC ont pu renseigner un nombre de PPCS produits, dont 6 qui n'en ont produit aucun. Les 4 autres DAC totalisent 1 272 PPCS produits en 2023 : 42 pour le DAC Appui Santé LSED, 333 pour le DAC Appui Santé Artois, 416 pour le DAC Appui Santé Grand Hainaut, Valenciennois, Cambrésis, Sambre Avesnois et 481 pour le DAC Aloïse.

Les 2 structures Appui Santé Lille Agglo et Appui Santé des Flandres ont précisé que cet indicateur n'a pas été suivi en 2023.

Le DAC Appui Parcours Santé précise qu'aucun PPCS en tant que tel a été réalisé, mais qu'une évaluation est systématique lors des visites à domicile. À la suite de l'évaluation, un compte-rendu de visite est formalisé avec les préconisations et est envoyé au médecin traitant et au demandeur.

NOMBRE DE SOLLICITATIONS EN MISSION 2, AYANT NÉCESSITÉ AU MOINS UNE VISITE À DOMICILE (VAD), COMPARÉ AU NOMBRE TOTAL DE SOLLICITATIONS EN MISSION 2

Pour l'année 2023, 9 DAC ont renseigné le nombre de sollicitations en mission 2 ayant nécessité une visite à domicile pour un total de 6 693 (de 242 à 1 484), soit 744 en moyenne par DAC.

Un autre DAC précise que presque 100 % des sollicitations en mission 2 ont nécessité une VAD et un autre 73 %.

Pour le DAC Appui Santé Lille Agglo, cet indicateur n'a pas été suivi en 2023.

SIGLAIRE

ARS	Agence régionale de santé
AS	Appui santé
COFIL	Comité de pilotage
COSUI	Comité de suivi
CPTS	Communauté professionnelle territoriale de santé
CTS	Conseil territorial de santé
DAC	Dispositif d'Appui à la Coordination
DMP	Dossier médical partagé
DST	Direction de la surveillance du territoire
DU	Diplôme universitaire
ESMS	Établissement ou service social ou médico-social
FAS	Fédération des acteurs de la solidarité
GCMS	Groupement de coopération médico-sociale
GRADeS	Groupement régional d'appui à la e-Santé
HAD	Hospitalisation à domicile
IDE	Infirmier diplômé d'État
INS	Identité nationale de santé
MSP	Maison de santé pluriprofessionnelle
MSS	Messagerie sécurisée de santé
OR2S	Observatoire régional de la santé et du social
OTSS	Organisation et transformation du système de santé
PA	Personne âgée
PFR	Plateforme d'accompagnement et de répit
PH	Personne handicapée
PPCS	Plan personnalisé de coordination en santé
PSH	Personne en situation de handicap
PSL	Professionnel de santé libéral
ROR	Répertoire opérationnel des ressources
RPC	Référent de parcours complexes
RPPS	Répertoire partagé des professionnels intervenant dans le système de santé
URPS	Union régionale des professionnels de santé
VAD	Visite à domicile

Agence régionale de santé des Hauts-de-France

556 avenue Willy Brandt
59777 EURALILLE

Observatoire régional de la santé et du social

Faculté de médecine
3 rue des Louvels
80036 AMIENS Cedex 1

Date de publication : mars 2025
