



Dispositif d'appui  
à la **coordination**

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

ACTIVITÉ 2024

---



Ce document a été publié en décembre 2025.

Il a été réalisé avec le soutien financier de l'agence régionale de santé des Hauts-de-France, par Amandine Vassent, Alain Trugeon 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 2024 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.

**En 2024, les 12 DAC ont tous eu une d'activité** (gouvernance, coordination territoriale et accompagnement d'usagers) **durant toute l'année.**

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

# SOMMAIRE

Présentation générale des DAC .....	5
Implantation des DAC .....	6
Types de porteurs .....	6
<b>La gouvernance .....</b>	<b>7</b>
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
<b>Les ressources humaines des DAC .....</b>	<b>11</b>
L'Équipe Opérationnelle .....	12
Les référents de parcours complexes .....	12
Les assistants de coordination (issus des anciens dispositifs) .....	14
Les médecins coordonnateurs et experts .....	15
L'Équipe administrative .....	16
<b>Les outils numériques .....</b>	<b>17</b>
Outils de partage d'information .....	18
<b>La communication : vecteur de l'information des professionnels et usagers.....</b>	<b>19</b>
Les référents .....	20
Les outils .....	21

L'organisation de la plateforme téléphonique.....	22
Gestion de la plateforme téléphonique.....	23
Accueil et orientation téléphonique des DAC .....	23
Activité auprès des usagers .....	24
Nombre de sollicitations nouvelles reçues par les DAC sur la période concernée .....	25
Sollicitations totales reçues par type d'« adresseurs » .....	27
Réponses apportées aux sollicitations durant la période de référence.....	28
Nombre de nouvelles personnes accompagnées, en mission 2, par tranche d'Âge .....	29
Nombre de personnes nouvellement accompagnées, par thématique principale de santé.....	31
Nombre de personnes nouvellement accompagnées, par thématique secondaire de santé .....	32
Visite à domicile .....	33
L'animation territoriale.....	34
Les diagnostics territoriaux et les feuilles de route.....	35
Groupes de travail ou espaces de concertation locaux : organisation et contribution du DAC .....	36
Travaux réalisés dans l'année pour améliorer l'accompagnement des usagers .....	37
Siglaire .....	38

## 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 relatif 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 ;
- 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 ;
- 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 ;
- 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 ;
- un accès à des aides pour favoriser leur maintien à domicile ;
- une première évaluation de leurs besoins ;
- une vigilance/d'un repérage régulier des fragilités à l'occasion de contacts avec les professionnels du territoire ;
- une orientation et une mise en relation en réponse à leurs besoins, quels que soient les professionnels sollicités ;
- 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 2024. Ils se répartissent ainsi :

- 1 dans l'Aisne ;
- 5 dans le Nord (dont 2 dans le territoire de démocratie sanitaire du Hainaut et 3 dans celui de Métropole-Flandres) ;
- 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 353 327 habitants (DAC Aloïse) et 732 863 habitants (DAC AS Grand Hainaut) ;
- de 1 à 3 sites géographiques pour plus de proximité des référents parcours avec la population.

## TYPES DE PORTEURS

Pour 11 d'entre-eux, les DAC sont portés par une association loi 1901 et, pour le douzième, 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, médico-social) et les usagers, réunissant une représentativité des acteurs du territoire du dispositif DAC.



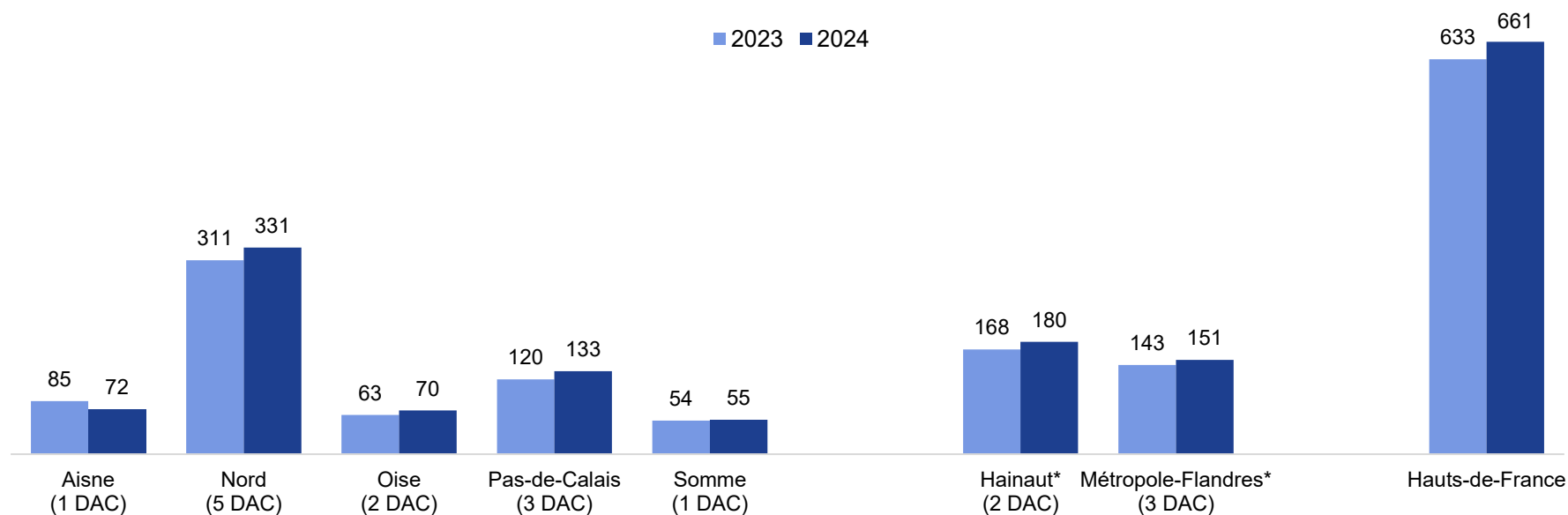
## SUIVI DE L'ORGANISATION DE LA GOUVERNANCE

En 2024, le nombre d'adhérents est compris entre 27 et 90 selon les DAC, pour un total régional de **661 adhérents** :

- 72 dans l'Aisne ;
- 331 dans le Nord, dont 180 pour le Hainaut et 151 pour Métropole-Flandres ; de 32 à 90 adhérents selon le DAC ;
- 70 dans l'Oise : de 27 à 43 adhérents selon le DAC ;
- 133 dans le Pas-de-Calais : de 31 à 59 adhérents selon le DAC ;
- 55 dans la Somme.

Les statuts ont été modifiés au cours de l'année 2024 pour les DAC Appui Santé du Ferrain, Appui Santé Lille Sud-Est Douaisis et Appui Santé Artois.

Évolution du nombre d'adhérents aux DAC



\* TDS du Nord ; pour les autres départements, les TDS se confondent avec les départements.

Source : ARS - DST 2025 - Exploitation OR2S



## RÉUNIONS DES DIFFÉRENTES INSTANCES ET RYTHME DE CONCERTATION

Tous les DAC ont, **a minima, 5 collèges avec présence des différents champs comme prévu par la loi** :

- Sanitaire ;
- Social, dont les Conseils départementaux ;
- Médico-social ;
- Professionnels de santé libéraux (dont les CPTS et en collaboration avec les URPS) ;
- Représentants d'usagers (en collaboration avec France Assos Santé).

Certaines gouvernances ont également un collège de « personnes qualifiées » incluant les représentants des anciens porteurs (réseau et MAIA).

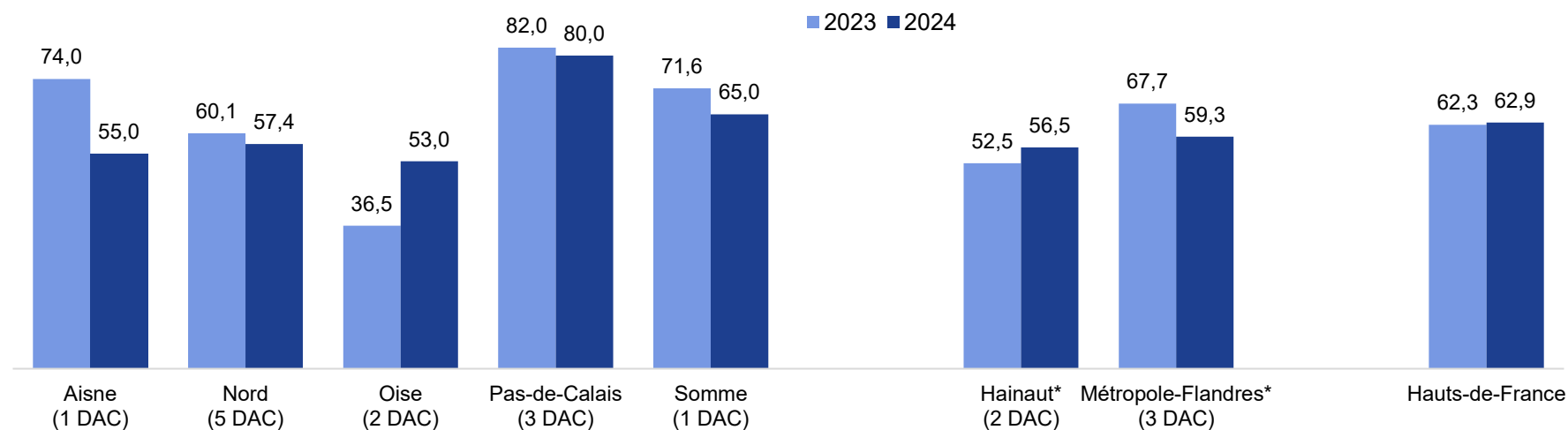
En 2024, 11 DAC déclarent avoir réuni leurs instances et réalisé un total de **36 Conseils d'Administration (CA)** : 3 dans l'Aisne, 16 dans le Nord (5 pour le

Hainaut et 11 pour Métropole-Flandres), 4 dans l'Oise, 9 dans le Pas-de-Calais et 4 dans la Somme. Le nombre de CA varie entre 2 et 4 avec une moyenne régionale de **3 CA par DAC** (comme en 2023).

Le taux de participation annuel aux CA a été renseigné par l'ensemble des DAC et varie entre 25 % (DAC Aloïse) et 90 % (DAC AS Artois). Le taux de participation est de **62,9 % au niveau régional** (62,3 % en 2023), avec un taux de 53,0 % dans l'Oise, 55,0 % dans l'Aisne, 57,4 % dans le Nord, 65,0 % dans la Somme et 80,0 % dans le Pas-de-Calais.

Parallèlement, **19 Assemblées Générales (AG)** se sont tenues pour l'ensemble des 12 DAC, soit **entre 1 et 2 AG par DAC** en 2024 (comme en 2023). Les DAC Appui Santé LSED et Somme ont organisés 4 Assemblées Générales et le DAC Appui Santé du Ferrain 2 AG ; pour les 9 autres DAC, 1 seule AG a eu lieu.

Évolution du taux de participation aux Conseils d'Administration (en %)



\* TDS du Nord ; pour les autres départements, les TDS se confondent avec les départements.

Source : ARS - DST 2025 - Exploitation OR2S

## NOMBRE DE NOUVEAUX PARTENAIRES RENCONTRÉS DANS L'ANNÉE

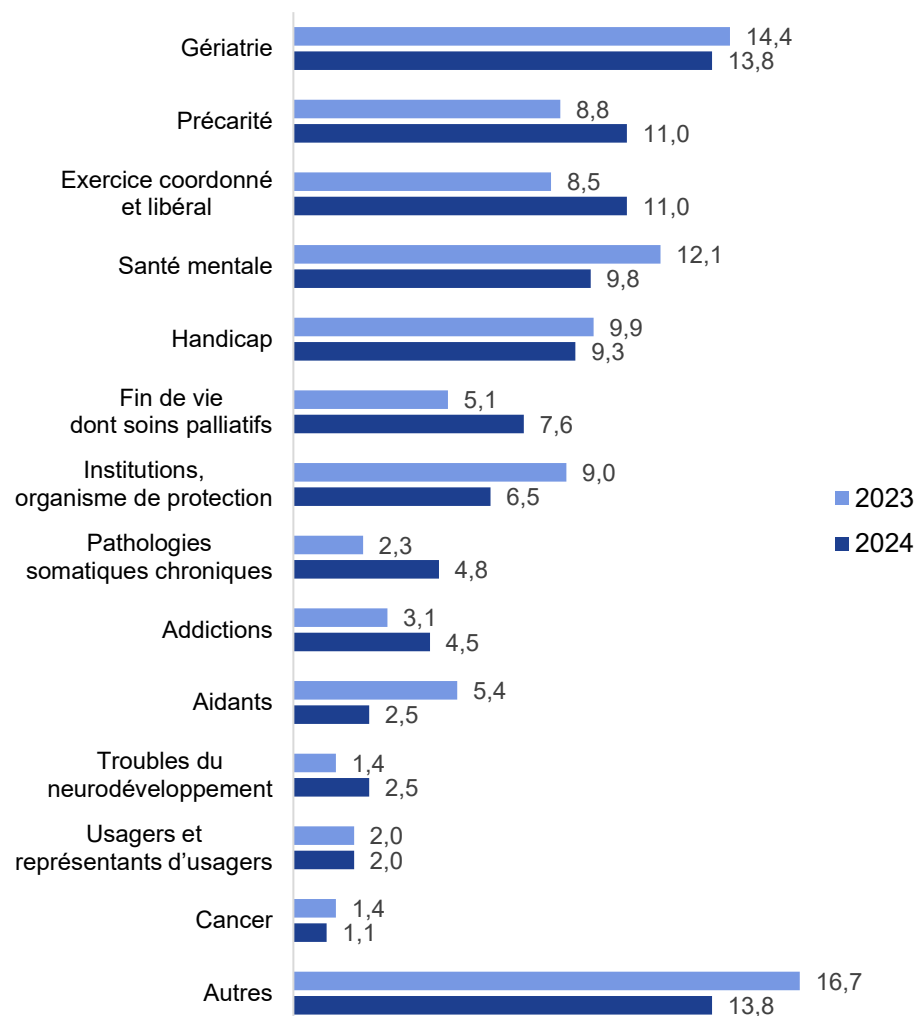
En 2024, les DAC ont renseigné la rencontre de **356 nouveaux partenaires** dans un objectif de collaboration ou de coopération : 135 dans le Nord (44 pour le Hainaut et 91 pour Métropole-Flandres), 75 dans la Somme, 71 dans le Pas-de-Calais, 42 dans la Somme et 33 dans l'Oise. Cela représente 30 nouveaux partenaires en moyenne par DAC sur la région en 2024 (44 en 2023).

**La gériatrie représente la principale thématique de rencontre** avec 49 nouveaux partenaires, soit 13,8 % des nouveaux partenaires dont la thématique est connue (14,4 % en 2023). **La précarité et l'exercice coordonné et libéral viennent ensuite** avec 39 nouveaux partenaires chacun (soit 11,0 % ; respectivement 8,8 % et 8,5 % en 2023), suivis par la santé mentale et le handicap (9,8 % et 9,3 % ; 12,1 % et 9,9 % en 2023). Les autres thématiques concernent chacune moins de 8 % des nouveaux partenaires rencontrés.

La modalité « autres thématiques » représente 13,8 % des partenaires nouvellement rencontrés et portent sur le social, le logement, la protection judiciaire, les aides sociales, le lien social et la santé de manière générale. Cette part est la plus élevée dans l'Aisne avec 24,0 %.

Au niveau des différents départements, quelques spécificités sont à noter. Dans l'Aisne, la thématique fin de vie, dont les soins palliatifs, vient après la précarité (17,3 %) avec 13,3 %, suivi par la gériatrie (12,0 %) ; l'exercice coordonné et libéral ne représente que 4,0 % des thématiques dans ce territoire. Dans le Nord, le handicap (11,9 %) est la thématique la plus représentée après la gériatrie et l'exercice coordonné et libéral (16,3 % et 14,8 %) devançant alors la précarité (8,1 %). Dans l'Oise, la santé mentale est la principale thématique avec 18,2 %, suivi par la gériatrie (15,2 %), le handicap, la précarité, l'exercice coordonné et libéral et les aidants (12,1 % chacune). Dans le Pas-de-Calais, les institutions et les organismes de protection arrivent en première position (12,7 %) suivie par l'exercice coordonné et libéral (11,3 %), la précarité, la gériatrie, le handicap et la santé mentale (9,9 % chacune). Enfin, dans la Somme, les institutions et les organismes de protection se placent également en première position avec la gériatrie (14,3 %), suivi par la santé mentale (11,9 %).

Évolution de la répartition des partenaires nouvellement rencontrés selon la thématique (en %)



Source : ARS - DST 2025 - Exploitation OR2S

# Les ressources humaines des DAC



## L'ÉQUIPE OPÉRATIONNELLE

Tous les DAC des Hauts-de-France disposent 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 2024, les 12 DAC de la région comptent **135,03 ETP de référents de parcours complexes** (132,05 en 2023), dont :

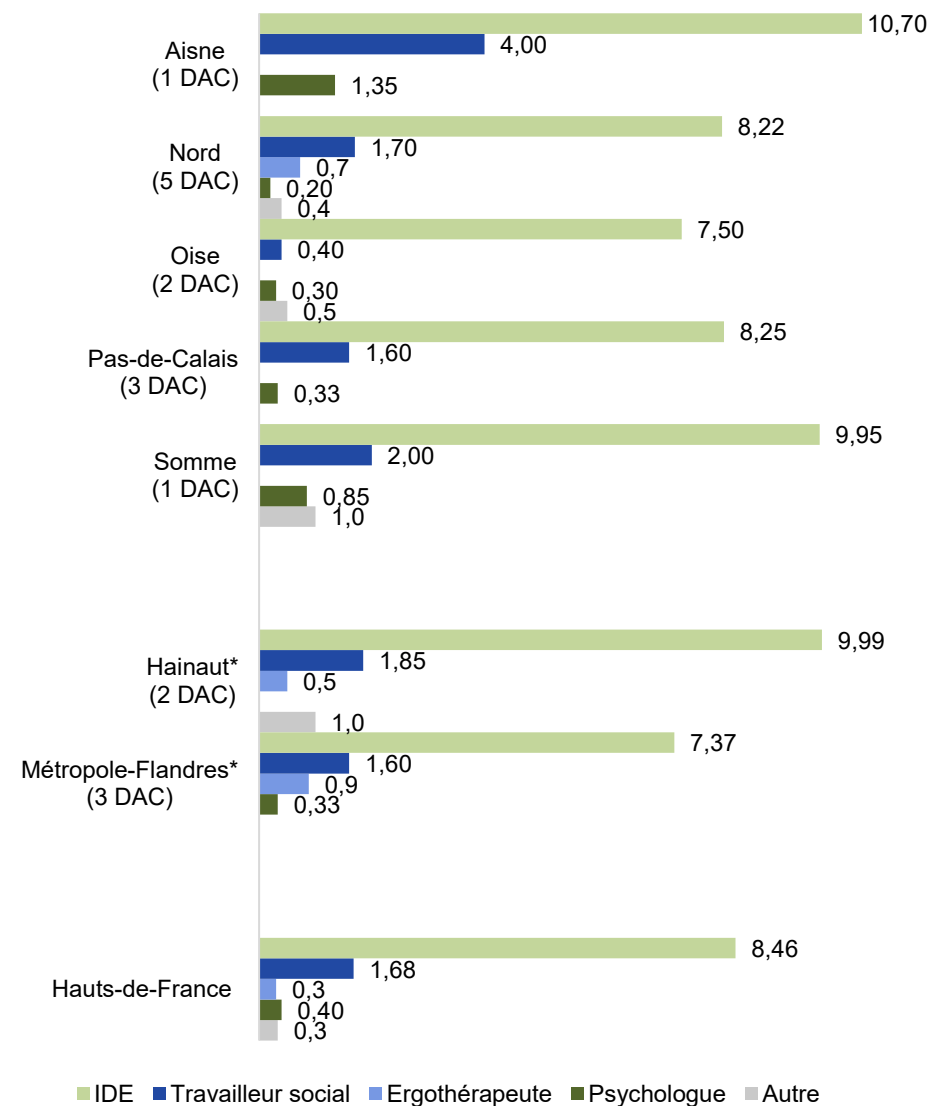
- 101,48 ETP IDE (97,70 en 2023) ;
- 20,10 ETP de travailleurs sociaux (25,40 en 2023) ;
- 3,65 ETP d'ergothérapeutes (comme en 2023) ;
- 4,80 ETP de psychologues (2,30 en 2023) ;
- 4,00 ETP autres professions (3,00 en 2023 ; aide-soignant, secrétaire médicale...).

Pour 1,00 ETP, la formation initiale du référent de parcours complexes n'est pas connue.

Chaque DAC dispose, en moyenne, de **11,25 ETP de référents de parcours** (11,0 en 2023) : 8,70 dans l'Oise, 11,45 dans le Nord (13,84 pour le Hainaut et 9,85 pour Métropole-Flandres), 10,17 dans le Pas-de-Calais, 16,05 dans l'Aisne et 13,80 dans la Somme.

Cette même année, 9 DAC comptent également des **postes vacants** : 21,02 ETP sur l'ensemble de la région (dont 11,42 pour le DAC Appui Santé Grand Hainaut ; 19,25 en 2023), soit en moyenne **1,75 par DAC**. Parmi ces 21,02 ETP, 14,22 sont bloqués volontairement par la structure pour respecter l'enveloppe budgétaire (dont 11,42 pour le DAC Appui Santé Grand Hainaut, en raison de nombreux arrêts maladie en cours).

### Nombre moyen d'ETP de RPC selon la profession initiale en 2024



\* TDS du Nord ; pour les autres départements, les TDS se confondent avec les départements.

Source : ARS - DST 2025 - Exploitation OR2S

Parmi les référents de parcours, 33 ont obtenu le DU Soins palliatifs, 18 ont obtenu l'ancien DU Gestion de cas, 6 le DU en gérontologie, 5 le DU Référent de parcours complexe, 5 le DU Coordination de parcours et 25 ont suivi une autre formation.

Pour 70 RPC, aucune formation complémentaire n'a été mentionnée.

En moyenne sur la région, 3 référents par DAC ont suivi une formation délivrant le DU Soins palliatifs, 2 référents par DAC le DU Gestion de cas et moins d'un référent le DU gérontologie (0,5), le DU Référent de parcours complexe (0,4) ainsi que le DU Coordination de parcours (0,4). D'autres formations ont été réalisées par 2 référents en moyenne par DAC.

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

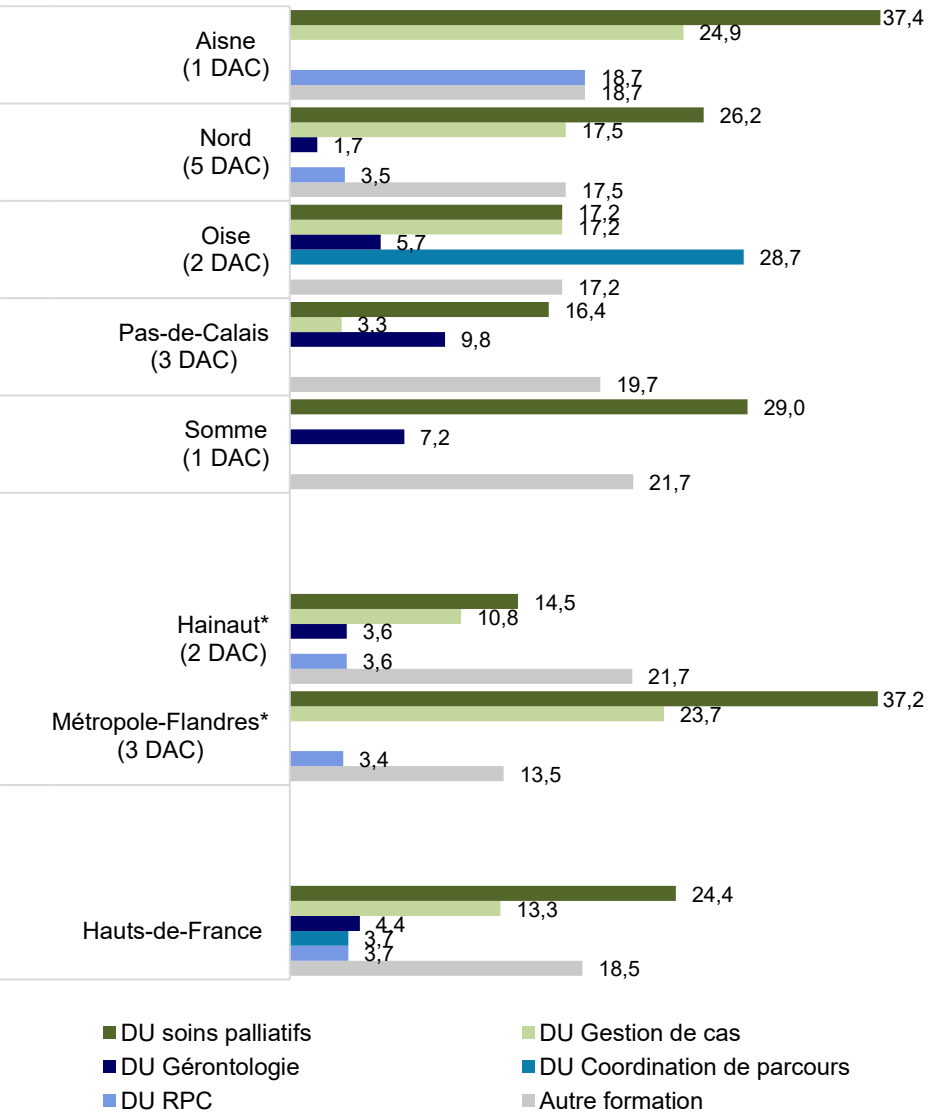
Nombre de personnes formées/sensibilisées en 2024

Thématique	Sensibilisation	Formation diplômante	Formation non diplômante
Gériatrie	36	2	20
Soins palliatifs dont fin de vie	36	4	22
Handicap	24	2	5
Santé mentale	30	1	34
Addictions	39	1	22
Cancer	24	0	3
Pathologies somatiques chroniques	26	0	2
Autre	45	16	57

Source : ARS - DST 2025 - Exploitation OR2S

À noter qu'une personne peut avoir suivi plusieurs formations/sensibilisation et est donc comptabilisée plusieurs fois.

Part de RPC ayant réalisé une formation selon la formation en 2024



\* TDS du Nord ; pour les autres départements, les TDS se confondent avec les départements.

Source : ARS - DST 2025 - Exploitation OR2S

Les assistants de coordination (issus des anciens dispositifs)

En 2024, 8 DAC comptent 12,27 ETP d'assistants de coordination issus des anciennes structures. Il s'agit des DAC Appui Santé Aisne (2,67 ETP), Appui Santé Grand Hainaut (2,60 ETP), Appui santé Lille Agglo (1,20 ETP), Appui santé des Flandres (1,00 ETP), Aloïse (2,00 ETP), Appui Parcours Santé (1,00 ETP), Appui Santé Somme (1,00 ETP) et Passerelles Santé ABC (0,80 ETP). Il n'y a pas d'assistant de coordination pour les 4 derniers DAC.

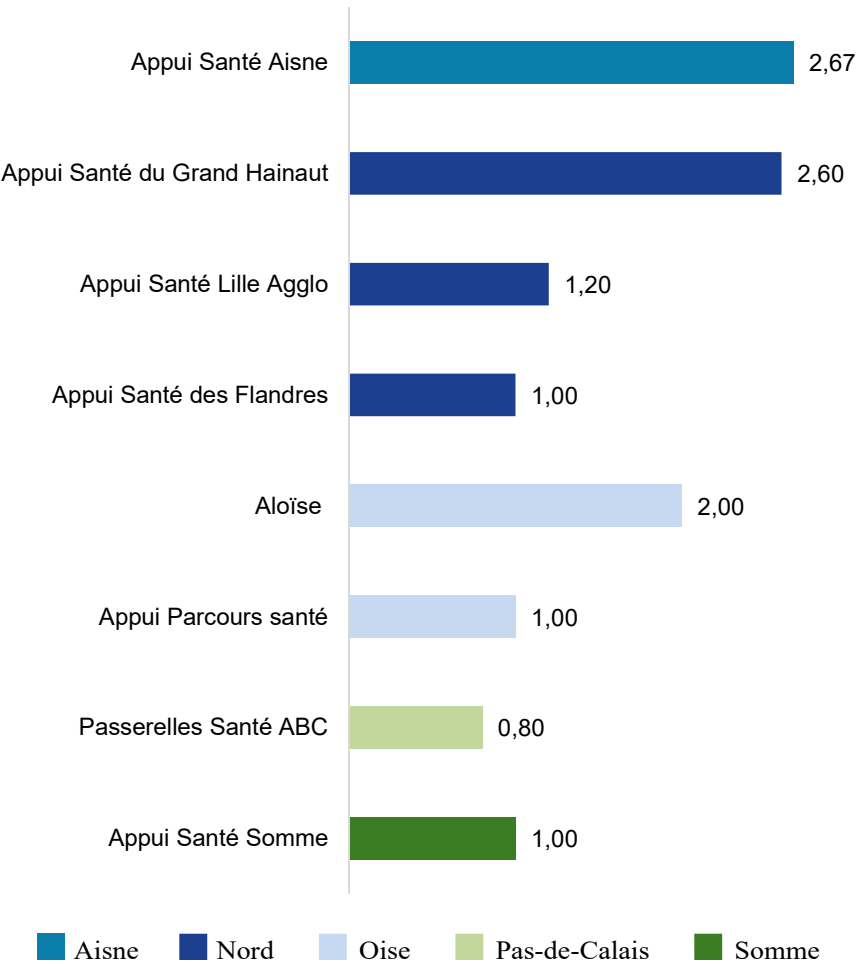
Parmi les 13 assistants de coordination, 8 ont suivi au moins une formation ou une sensibilisation en 2024. Deux assistants ont suivi à la fois une formation non diplômante et au moins une sensibilisation, et les 6 autres au moins une sensibilisation.

Nombre de personnes formées/sensibilisées en 2024		
Thématique	Sensibilisation	Formation non diplômante
Gériatrie	2	
Soins palliatifs dont fin de vie	2	2
Handicap	2	
Santé mentale	1	
Addictions	6	
Cancer	1	
Pathologies somatiques chroniques	2	
Autre	2	1

Source : ARS - DST 2025 - Exploitation OR2S

À noter qu'une personne peut avoir suivi plusieurs formations/sensibilisation et est donc comptabilisée plusieurs fois.

Nombre d'ETP d'assistants de coordination issus des anciens dispositifs par DAC en 2024



Source : ARS - DST 2025 - Exploitation OR2S

## Les médecins coordonnateurs et experts

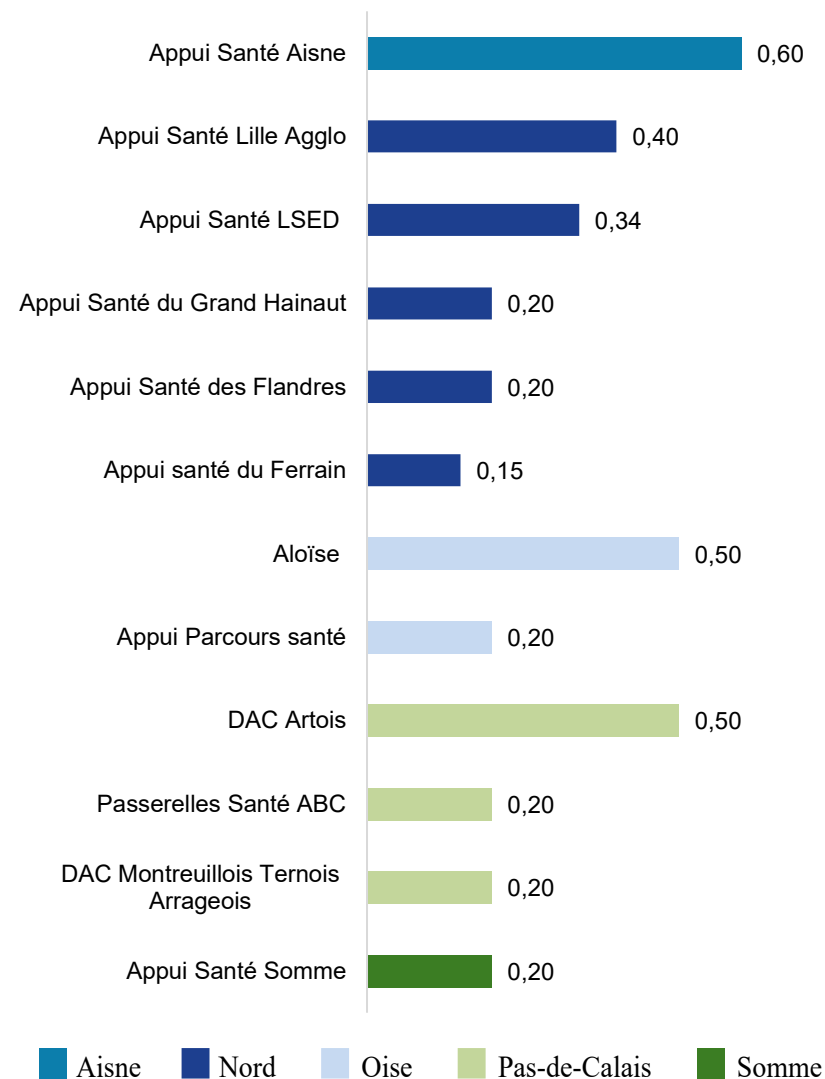
Chaque DAC s'appuie en Hauts-de-France sur un temps médical adapté à l'activité (missions) et aux priorités. Deux activités sont individualisées pour ces professionnels : coordination médicale et expertise pour les interventions auprès des usagers. Si ces fonctions sont réparties sur plusieurs médecins, l'un d'entre eux sera alors désigné médecin coordonnateur médical ; il disposera d'un temps dédié à cette fonction.

Le temps de médecins coordonnateurs présents est de 0,15 à 0,60 ETP en 2024 par DAC ; au total, ce sont 3,69 ETP pour 12 DAC.

Du côté des médecins experts, 9 DAC disposent de 3,25 ETP : de 0,20 à 0,60 selon les DAC.

Ainsi, en 2024, l'ensemble des DAC disposaient de 6,94 ETP de médecins coordonnateurs et experts.

### Nombre d'ETP de médecin coordonnateur par DAC en 2024



Source : ARS - DST 2025 - Exploitation OR2S



## L'ÉQUIPE ADMINISTRATIVE

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

- **13,35 ETP de personnel de direction**, dont 5,0 ETP de directeur, 2,2 ETP d'infirmier et 2,0 ETP de cadre de santé (pour 4,2 ETP, la profession est autre ou n'a pas été renseignée) ;
- **9,80 ETP de coordonnateurs territoriaux** en charge de l'animation territoriale et la contribution aux réflexions existantes, dont 4,8 ETP d'infirmier ;
- 7,00 ETP de secrétaires ;
- 4,40 ETP d'assistants de direction ;
- 3,30 ETP de comptables ;
- **10,20 ETP d'autres fonctions administratives**, dont 3,60 ETP de manager de proximité et responsable de secteur.

Parmi le personnel administratif (dont direction et coordination), 15 ont suivi le Pacte Anime à l'EHESP, dont 4 en 2024. Cette même année, 9 ont également suivi une formation ou une sensibilisation en lien avec le management (hors EHESP), 11 sur les addictions, 8 sur les soins palliatifs, 7 sur les premiers secours ou les gestions et soins d'urgence, 6 autour de la communication, 4 sur le numérique (notamment sur les différents logiciels), 3 sur la coordination, 3 sur des points de ressources humaines, 3 sur le handicap et 2 sur les troubles psychiques. Des membres du personnel des différents DAC ont également suivi des formations ou des sensibilisations sur la maladie de Huntington, la santé mentale, la gériatrie, la précarité, le logement et les chutes.

# Les outils numériques

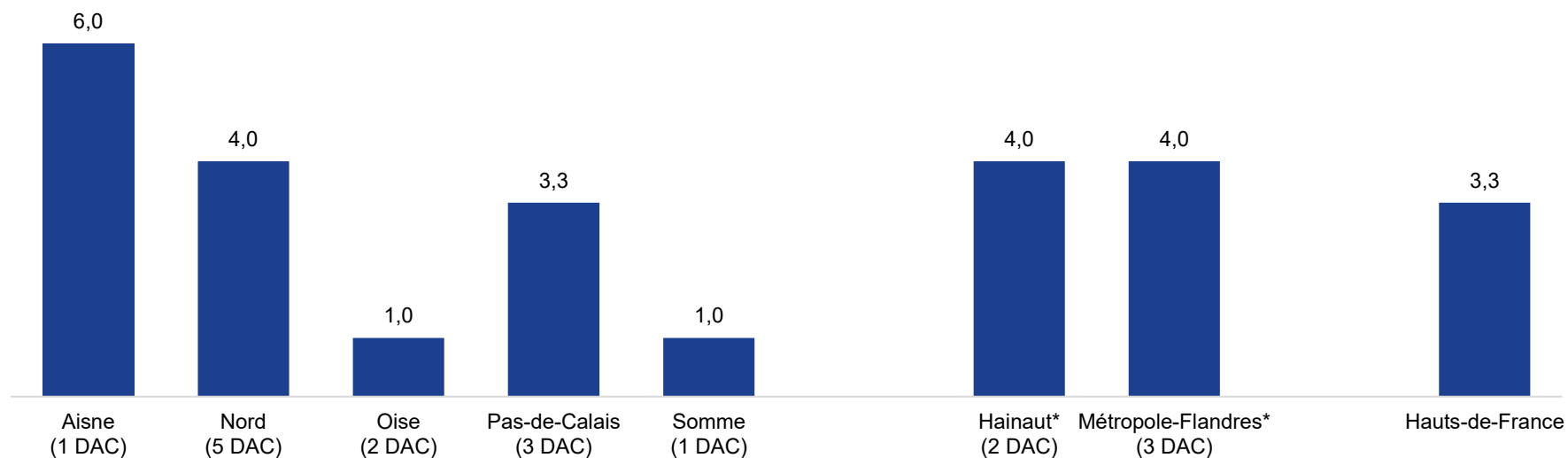


## OUTILS DE PARTAGE D'INFORMATION

En 2024, l'ensemble des 12 DAC déclarent avoir **déployé et/ou utilisé 39 outils de partage d'information**, soit **3,3 en moyenne par DAC**. Ce nombre varie de 1 pour 6 DAC à 9 pour le DAC Appui Santé des Flandres.

Dans l'Aisne, 6 outils ont été déployés et/ou utilisés par le DAC, 20 outils dans le Nord (8 pour le Hainaut et 12 pour Métropole-Flandres), 2 outils dans l'Oise, 10 dans le Pas-de-Calais et 1 dans la Somme.

Nombre moyen d'outils de partage d'information déployés et/ou utilisés par DAC en 2024



\* TDS du Nord ; pour les autres départements, les TDS se confondent avec les départements.

Source : ARS - DST 2025 - Exploitation OR2S

# 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.



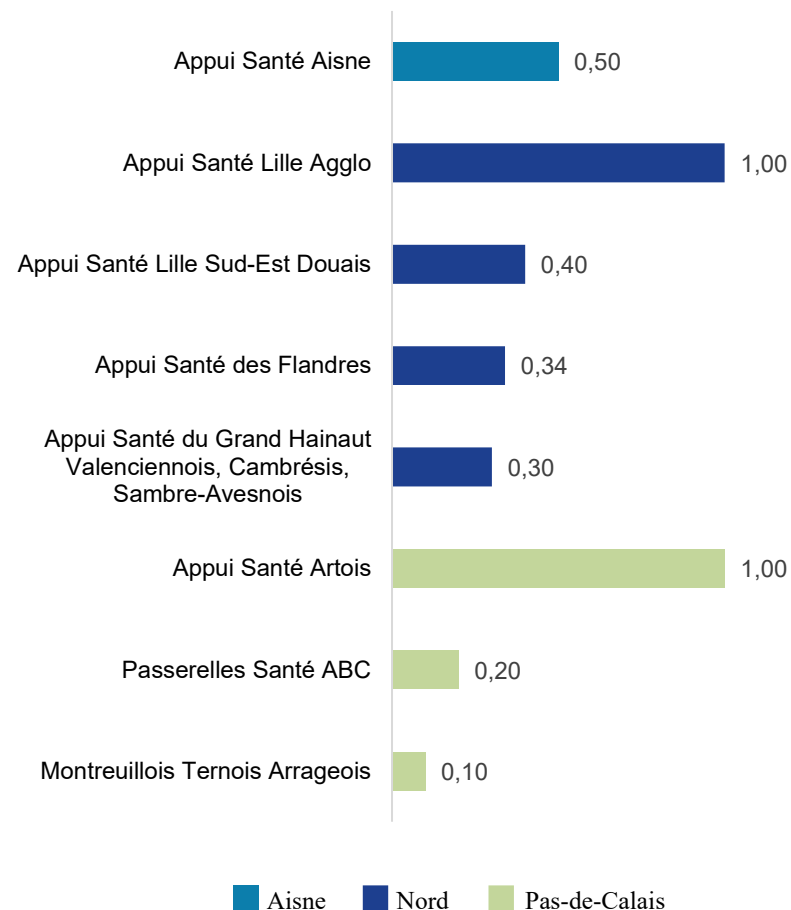
## LES RÉFÉRENTS

La communication est une mission essentielle pour les DAC.

En 2024, 9 DAC disposent d'un **référént de communication** ; seuls les DAC de l'Oise et Appui Santé du Ferrain n'ont pas de fonction de référent dédié à la communication. Parmi eux, 8 ont renseigné le nombre d'ETP dédié à cette fonction pour un total de **3,84 ETP**, soit 0,48 en moyenne par DAC. Il varie de 0,10 à 1,00 selon les DAC.

Plusieurs DAC, qu'ils disposent ou non d'un référent de communication identifié, font également appel à une agence de communication mutualisée entre DAC, devenue experte dans ce domaine.

**Nombre d'ETP de référent de communication par DAC en 2024,**  
pour les 8 DAC qui ont renseigné la question



Source : ARS - DST 2024 - Exploitation OR2S

## LES OUTILS

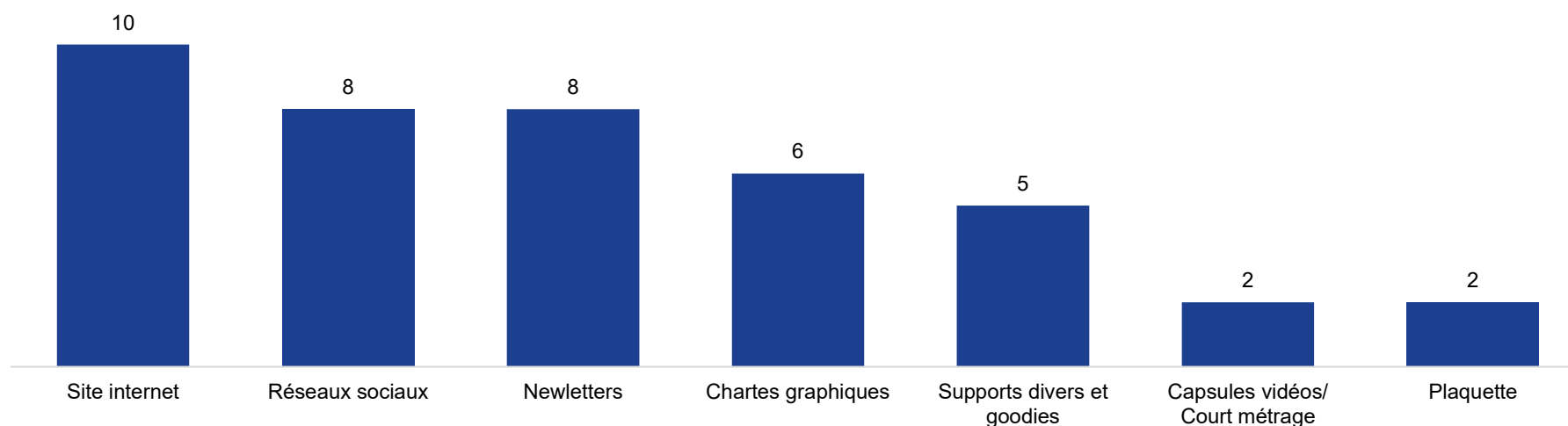
L'ensemble des 12 DAC ont déployé et/ou utilisé 74 outils de communication en 2024. Ce chiffre varie de 2 à 14 selon les DAC pour une moyenne régionale de 6 outils par DAC.

Les outils de communication utilisés par les différents DAC sont de divers ordres :

- site internet : 10 DAC sur 12 ;
- information sur les réseaux sociaux : 8/12 ;
- newsletters : 8/12 ;
- chartes graphiques (au travers des logos, cartes de visite, affiches...) : 6/12 ;
- supports divers (flyers, kakemono, affiches...) et goodies : 5/12 ;
- capsules vidéo/court métrage : 2/12 ;
- plaquette : 2/12.

Un DAC mentionne également le déploiement d'une application mobile, un autre la relation de webinaires et un dernier poursuit l'alimentation de la base de données des coordonnées des partenaires et professionnels de son territoire.

**Nombre de DAC concernés selon les outils de communication utilisés en 2024**



Source : ARS - DST 2024 - Exploitation OR2S



# 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, et 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 18h00 pour le plus tard :

- 10 sont joignables à partir de 9h00 et 2 à partir de 8h30 ;
- 7 sont joignables jusqu'à 17 heures ; 3 jusqu'à 17h30 ; 2 jusqu'à 18 heures ;
- 2 ne répondent pas entre 12h30 et 13h30.

Ainsi, en 2024, 6 DAC sont joignables 8 heures par jour, 4 DAC 9 heures par jour et 2 DAC 7 heures dans la journée. Sur la région, **les DAC sont joignables 8,2 heures en moyenne dans la journée** (8,5 en 2023).

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

## ACCUEIL ET ORIENTATION TÉLÉPHONIQUE DES DAC

En 2024, 11 DAC déclarent **8 430 sollicitations reçues via la plateforme téléphonique** (9 755 sollicitations en 2023 pour 11 DAC) : 4 415 dans le Nord (dont 2 267 dans le Hainaut et 2 148 à Métropole-Flandres), 1 091 dans l'Oise, 2 132 dans le Pas-de-Calais et 792 dans la Somme. En moyenne, **60,4 % des sollicitations** se font *via* la **plateforme téléphonique** (59,0 en 2023 ; *calcul réalisé à partir des données de 11 DAC : le DAC de l'Aisne a comptabilisé le nombre d'appels et non le nombre de sollicitations par téléphone, il n'a donc pas été pris en compte dans les calculs*).

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

Ainsi, un DAC compte en moyenne **4 sollicitations via la plateforme téléphonique pour de nouvelles situations par jour ouvré** (3 en 2023).

Sur l'ensemble des 12 DAC, 116 référents de parcours assurent l'orientation *via* la plateforme téléphonique ainsi que 8 assistants de coordination, 5 coordonnateurs, 3 membres de l'équipe de direction, 3 secrétaires et 4 personnes occupant un autre poste.

# 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.

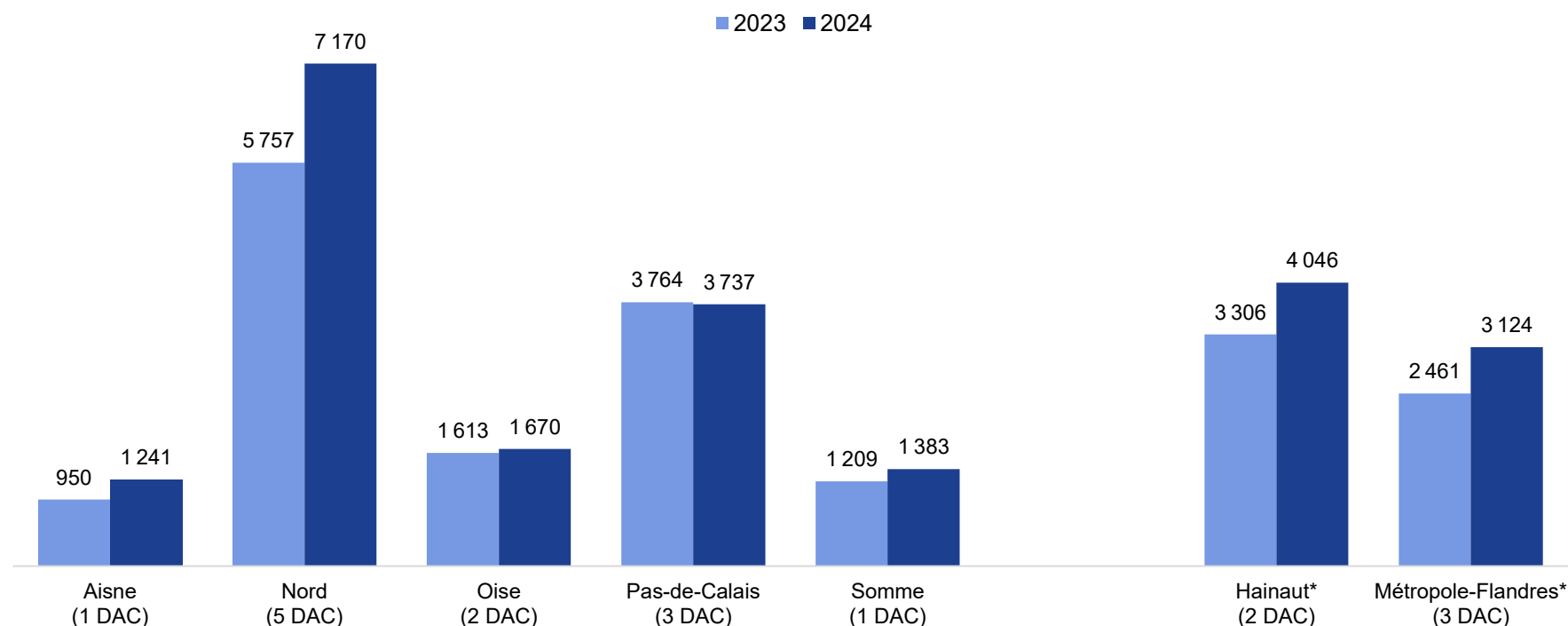


## NOMBRE DE SOLLICITATIONS NOUVELLES REÇUES PAR LES DAC SUR LA PÉRIODE CONCERNÉE

En 2024, les DAC ont reçu **15 201 sollicitations** (tous moyens confondus) sur la région, soit en moyenne **1 267 sollicitations par DAC** (1 109 en 2023) avec un minimum de 818 dans le DAC Aloïse et un maximum de 2 418 dans le DAC Appui Santé LSED.

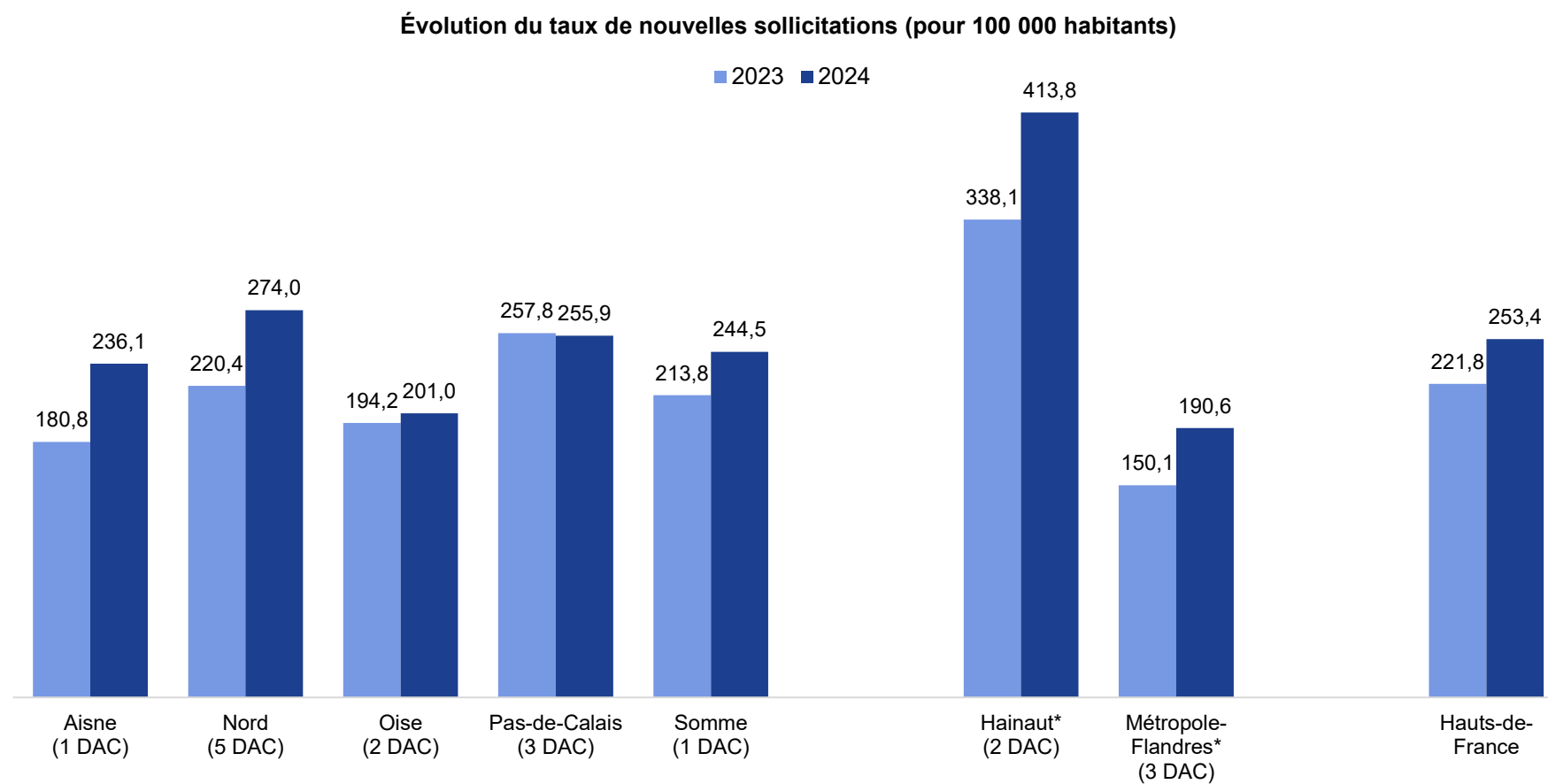
Le département de l'Aisne recense 1 241 sollicitations sur l'année, le Nord 7 170 (dont 4 046 pour le Hainaut et 3 124 pour Métropole-Flandres), l'Oise 1 670, le Pas-de-Calais 3 737 et la Somme 1 383.

Évolution du nombre de nouvelles sollicitations



\* TDS du Nord ; pour les autres départements, les TDS se confondent avec les départements.

Source : ARS - DST 2025 - Exploitation OR2S



\* TDS du Nord ; pour les autres départements, les TDS se confondent avec les départements.

Source : ARS - DST 2025, RP2022 Insee - Exploitation OR2S

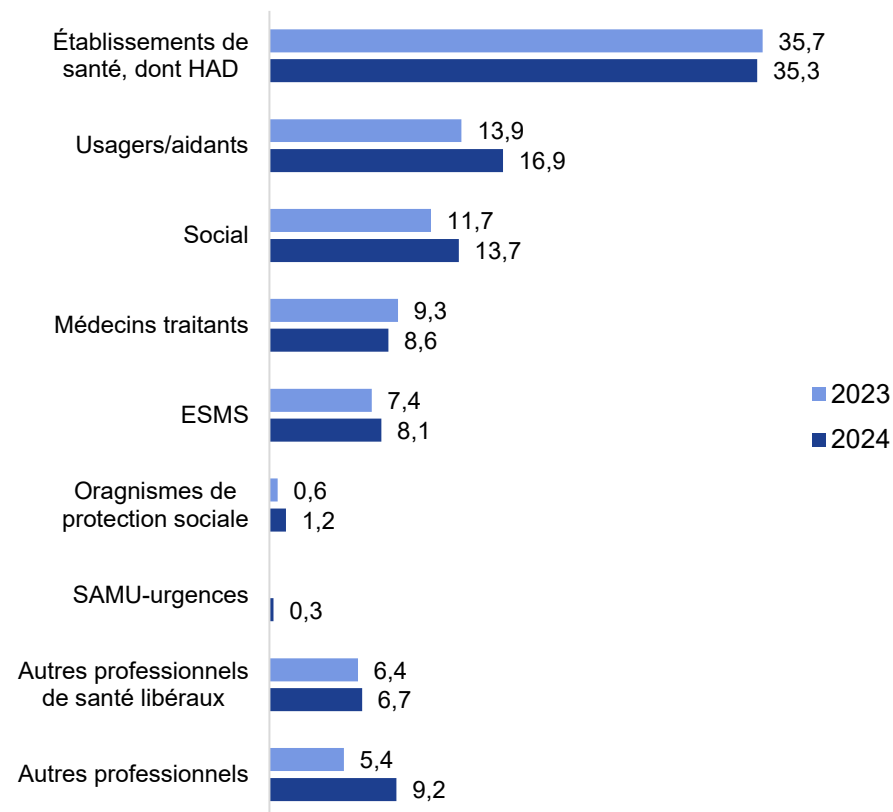
## SOLLICITATIONS TOTALES REÇUES PAR TYPE D'« ADRESSEURS »

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

- 35,3 % par des établissements de santé, dont HAD (35,7 % en 2023) ;
- 16,9 % par des usagers et/ou aidants directement (13,9 % en 2023) ;
- 13,7 % par le secteur social (11,7 % en 2023) ;
- 8,6 % par des médecins traitants (9,3 % en 2023) ;
- 8,1 % par des ESMS (7,4 % en 2023) ;
- 6,7 % par d'autres professionnels de santé libéraux (6,4 % en 2023) ;
- 9,2 % par d'autres professionnels (5,4 % en 2023) ;
- 1,2 % par des organismes de protection sociale (0,6 % en 2023) ;
- 0,3 % par le SAMU ou les urgences.

Pour 1,6 % des sollicitations sur la région, l'« adresseur » n'a pas été renseigné : 3,7 % dans le Nord, 0,2 % dans l'Oise et 0,1 % dans le Pas-de-Calais.

Évolution de la répartition des sollicitations selon le type d'« adresseurs » (en %)



Source : ARS - DST 2025 - Exploitation OR2S

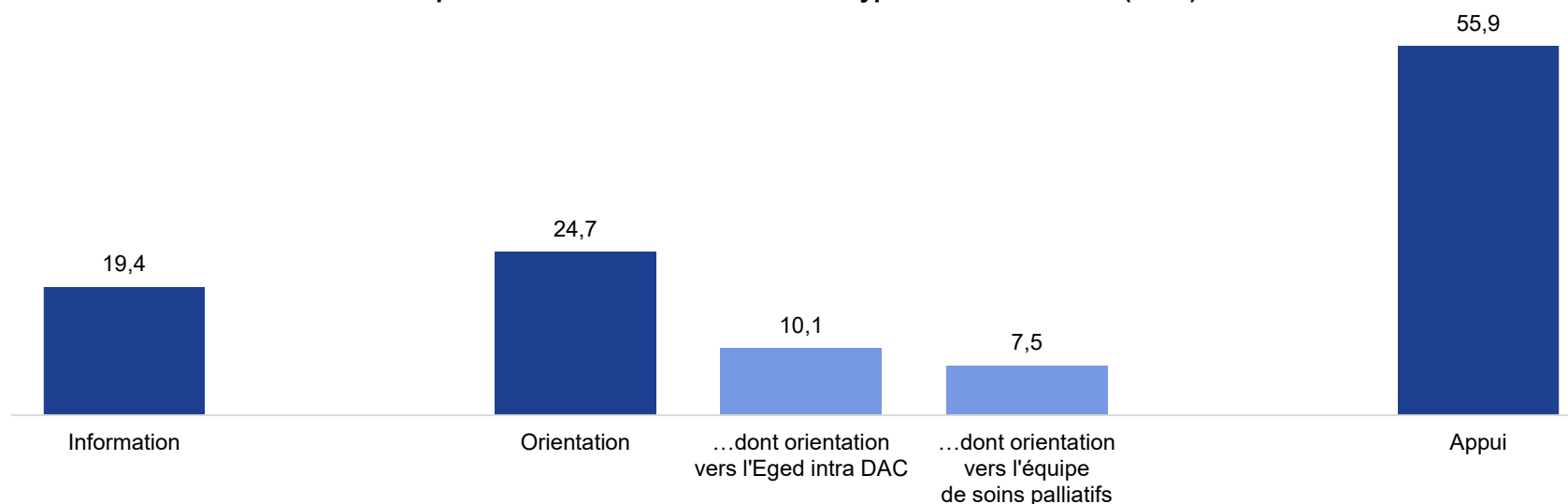
## RÉPONSES APPORTÉES AUX SOLLICITATIONS DURANT LA PÉRIODE DE RÉFÉRENCE

Au sein des DAC, les **accompagnements renforcés par les RPC** représentent la majorité de leur activité, soit en moyenne à **55,9 %** (54,6 % en 2023). **L'activité sur 13 646 sollicitations a donné lieu à :**

- Des **conseils/informations** : 2 645 demandes, soit 220 en moyenne dans chaque DAC (125 en 2023), 19,4 % de l'activité (11,3 % en 2023) ;
- Des **orientations** : 3 373 demandes, soit 281 en moyenne par DAC (116 en 2023), 24,7 % de l'activité (10,4 % en 2023) ;
  - dont 1 378 orientations vers l'Eged intra-DAC,
  - dont 1 027 orientations vers l'équipe de soins palliatifs<sup>1</sup> ;
- Des **appuis/accompagnements renforcés** : 7 628 demandes, soit 636 en moyenne dans chaque DAC (578 en 2023), 55,9 % de l'activité (52,2 % en 2023).

La répartition est assez semblable dans l'ensemble des départements, avec toutefois quelques spécificités. L'Aisne recense davantage de sollicitations pour une information (31,3 %) et moins pour orientation (7,7 %) par rapport au niveau régional. Le département de la Somme ne recense que 2,5 % de sollicitations pour information, mais 71,8 % pour un appui/accompagnement renforcé.

Répartition des sollicitations selon le type de retour en 2024 (en %)



Source : ARS - DST 2025 - Exploitation OR2S

<sup>1</sup> 968 autres orientations, sans précisions.

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

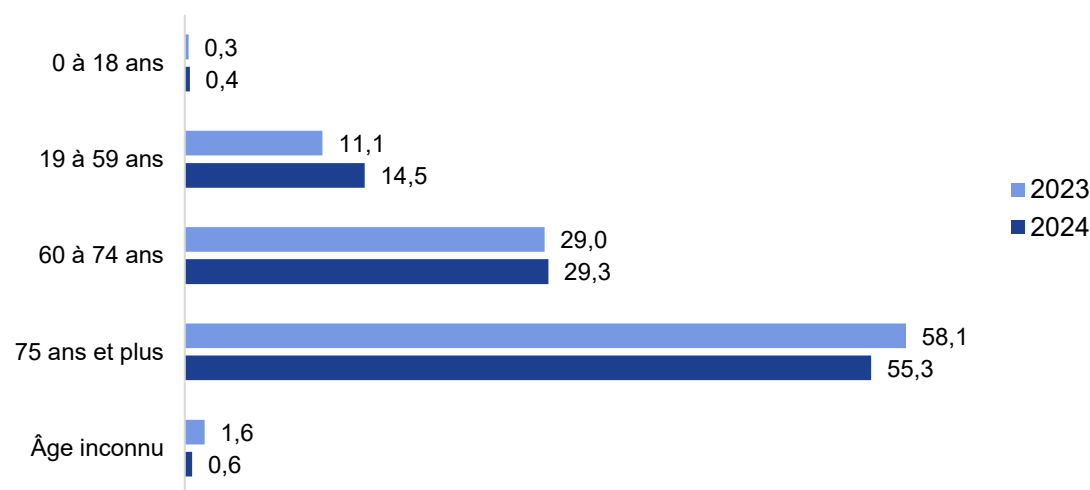
En 2024, l'ensemble des DAC de la région ont accompagné **7 961 nouvelles personnes** en mission 2, dont :

- 0,4 % personne de 18 ans ou moins ;
- 0,6 % personne de 19 à 25 ans ;
- 13,8 % personnes de 26 à 59 ans ;
- 29,3 % personnes de 60 à 74 ans ;
- 30,3 % personnes de 75 à 84 ans ;
- 24,9 % personnes de 85 ans ou plus ;
- 0,6 % personne dont l'âge est inconnu.

Cette répartition se retrouve dans les 5 départements.

Par ailleurs, les DAC ont également continué de suivre les situations initiées l'année précédente, dont le nombre est estimé à **4 091 accompagnements**. En 2024, les DAC ont donc accompagné **environ 12 052 personnes en mission 2**.

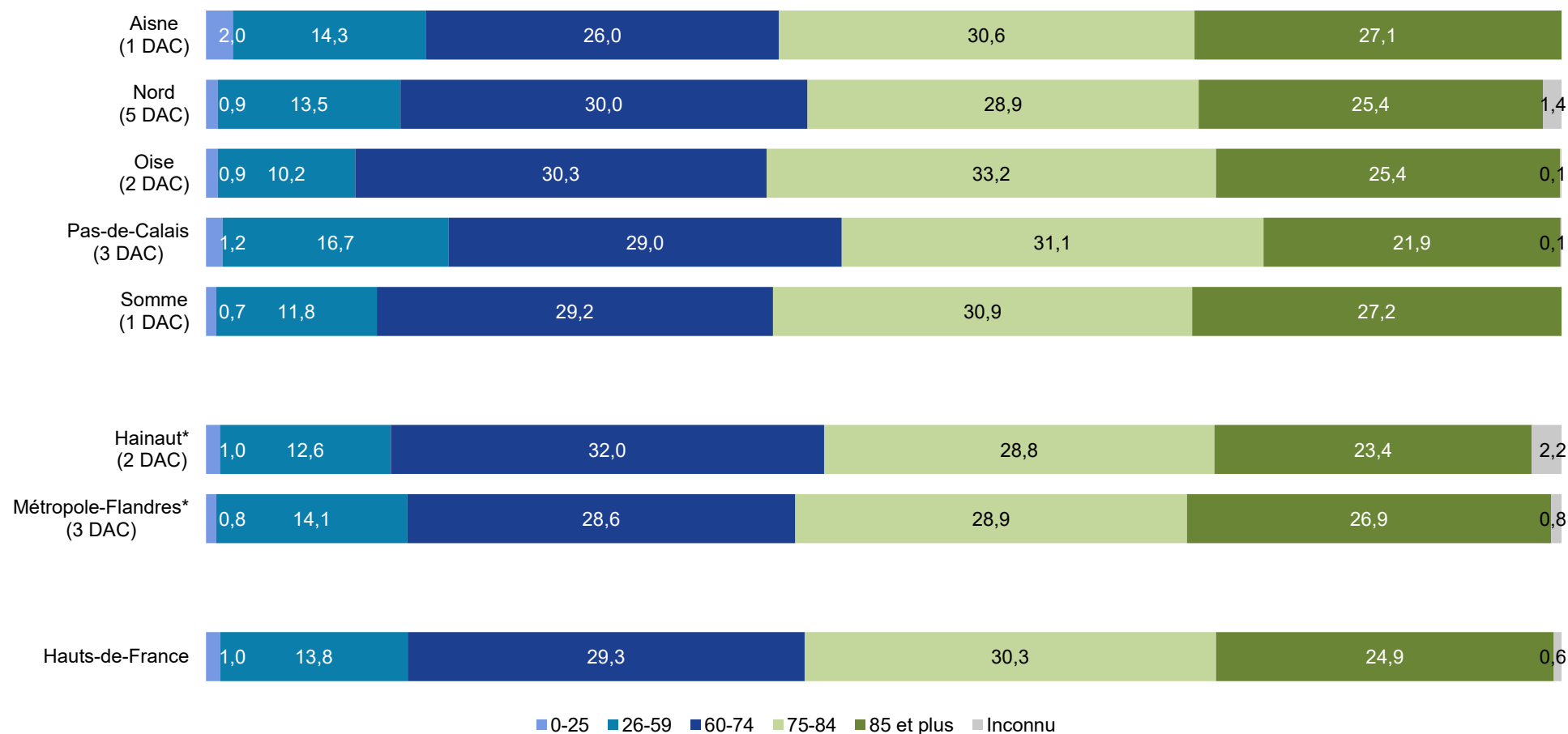
Évolution de la répartition des personnes accompagnées selon l'âge en 2023 et 2024 (en %)



Source : ARS - DST 2025 - Exploitation OR2S



## Répartition des personnes accompagnées selon l'âge en 2024 (en %)



\* TDS du Nord ; pour les autres départements, les TDS se confondent avec les départements.

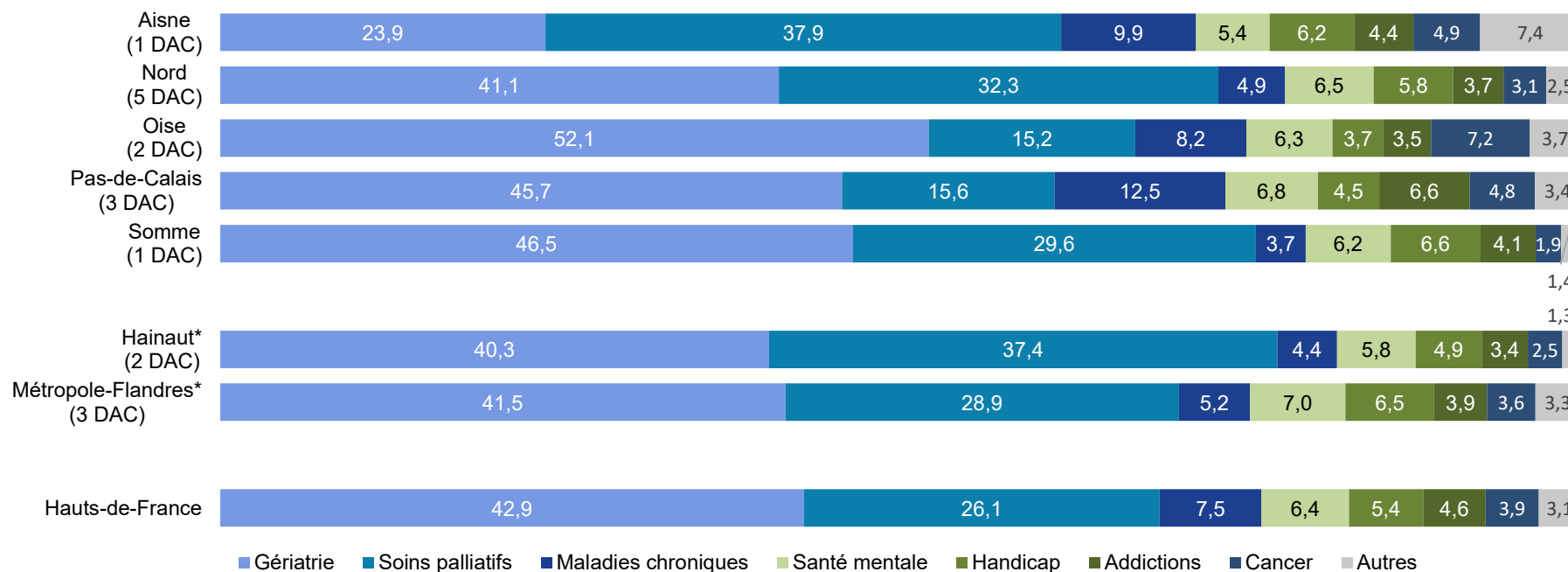
Source : ARS - DST 2025 - Exploitation OR2S

## NOMBRE DE PERSONNES NOUVELLEMENT ACCOMPAGNÉES, PAR THÉMATIQUE PRINCIPALE DE SANTÉ

En 2024, la **gériatrie** et la **fin de vie** représentent **69,1 % des personnes accompagnées** (69,6 % en 2023) : 42,3 % pour la gériatrie et 26,1 % pour les soins palliatifs. Toutefois, une montée en charge de l'accompagnement des moins de 60 ans est observée avec :

- 7,5 % des accompagnements pour les maladies chroniques (6,4 % en 2023) ;
- 6,4 % pour la santé mentale (4,5 % en 2023) ;
- 5,4 % pour le handicap (3,8 % en 2023) ;
- 4,6 % pour les addictions (2,7 % en 2023) ;
- 3,9 % pour le cancer (2,5 en 2023) ;
- 3,1 % pour d'autres thématiques, dont les troubles du neurodéveloppement, la précarité, la pédiatrie, l'accès aux soins et les aidants (3,6 % en 2023).

Répartition des personnes accompagnées selon la thématique principale de santé en 2024 (en %)



\* TDS du Nord ; pour les autres départements, les TDS se confondent avec les départements.

Source : ARS - DST 2025 - Exploitation OR2S

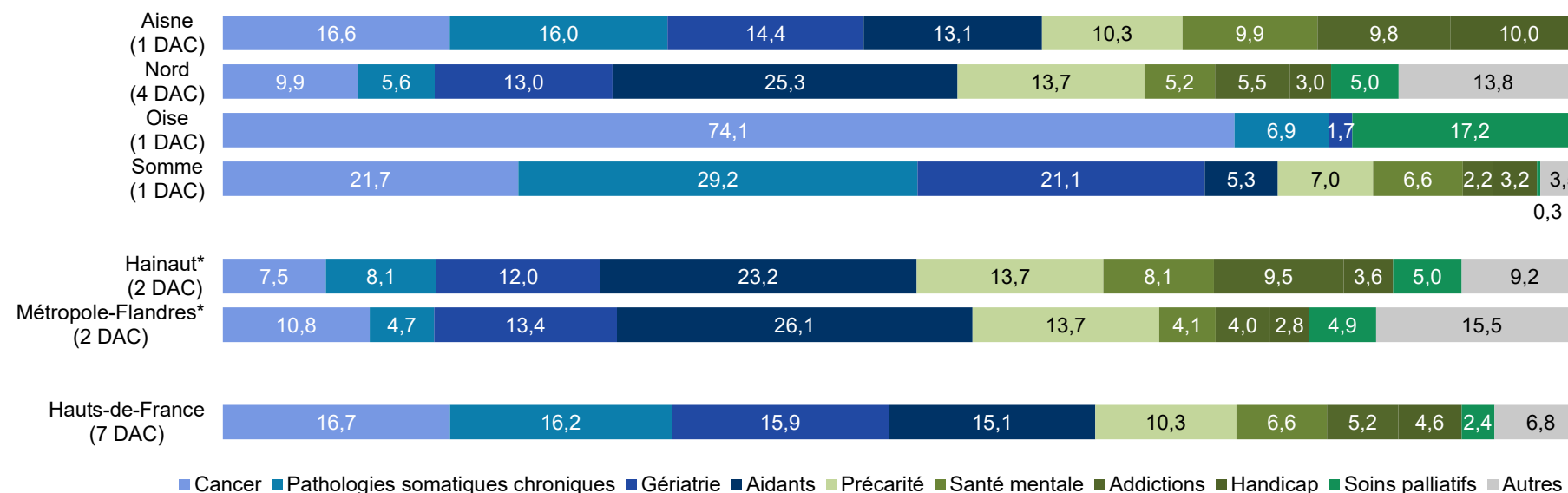
## NOMBRE DE PERSONNES NOUVELLEMENT ACCOMPAGNÉES, PAR THÉMATIQUE SECONDAIRE DE SANTÉ

Pour l'année 2024, 7 DAC ont pu renseigner la thématique secondaire d'appui à la coordination pour 3 327 personnes.

Quatre thématiques secondaires d'accompagnement ressortent avec une part de l'ordre de 16 % : le cancer (16,7 %), les pathologies somatiques chroniques (16,2 %), la gériatrie (15,9 %) et les aidants (15,1 %). Vient ensuite la précarité avec 10,3 % des accompagnements ; les autres thématiques secondaires représentent moins de 7 % des accompagnements :

- 6,6 % des accompagnements pour la santé mentale ;
- 5,2 % pour les addictions ;
- 4,6 % pour le handicap ;
- 2,4 % pour les soins palliatifs, dont la fin de vie ;
- 6,8 % pour d'autres thématiques, dont l'épuisement de l'aidant ou des professionnels, l'isolement, le refus de soins et logement insalubre ou inadapté.

Répartition des personnes accompagnées selon la thématique secondaire de santé en 2024 (en %)



\* TDS du Nord ; pour les autres départements, les TDS se confondent avec les départements.

Source : ARS - DST 2025 - Exploitation OR2S

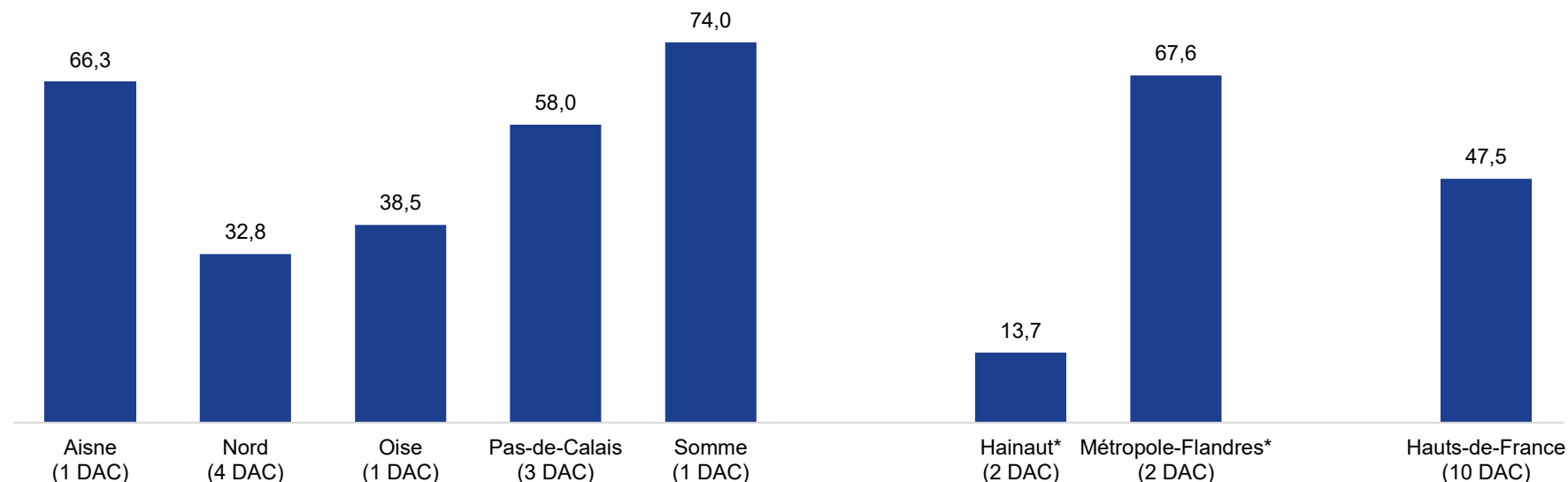
## VISITE À DOMICILE

Pour l'année 2024, 10 DAC ont renseigné le nombre de sollicitations en mission 2 ayant nécessité au moins une visite à domicile pour un total de 6 399 (6 693 pour 9 DAC en 2023), soit 640 en moyenne par DAC (744 en 2023). L'Aisne avec 1 DAC en déclare 823, 4 DAC du Nord en déclarent 2 056 (dont 553 pour le Hainaut et 1 503 pour 2 DAC de Métropole-Flandres), l'Oise 328 (1 DAC), le Pas-de-Calais 2 168 pour 3 DAC et la Somme 1 024 avec 1 DAC.

Ainsi, en 2024, 47,5 % des sollicitations des 10 DAC ayant renseigné l'information ont donné lieu à au moins une visite à domicile : part variant de 20,1 % à 75,8 % selon le DAC. Cette part s'élève à 66,3 % dans l'Aisne (1 DAC), 35,9 % dans le Nord (4 DAC), 19,6 % dans l'Oise (1 DAC), 58,0 % dans le Pas-de-Calais (3 DAC) et 74,0 % dans la Somme (1 DAC).

Pour cette même année, 8 DAC déclarent un total de 12 515 visites à domicile réalisées, soit 1 564 en moyenne par DAC : ce nombre varie de 706 à 4 938 selon les DAC. Le nombre de visites est le plus important dans le DAC de l'Aisne (4 938) ; les autres se répartissent entre 3 553 pour 3 DAC du Nord (1 280 pour le Hainaut pour 2 DAC et 2 273 pour 1 DAC de Métropole-Flandres), 595 pour 1 DAC de l'Oise et 3 429 dans le Pas-de-Calais pour 3 DAC.

**Part des sollicitations ayant donné lieu à au moins une visite à domicile en 2024 (en %)**



\* TDS du Nord ; pour les autres départements, les TDS se confondent avec les départements.

Source : ARS - DST 2025 - Exploitation OR2S

# 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 concertée.

## LES DIAGNOSTICS TERRITORIAUX ET LES FEUILLES DE ROUTE

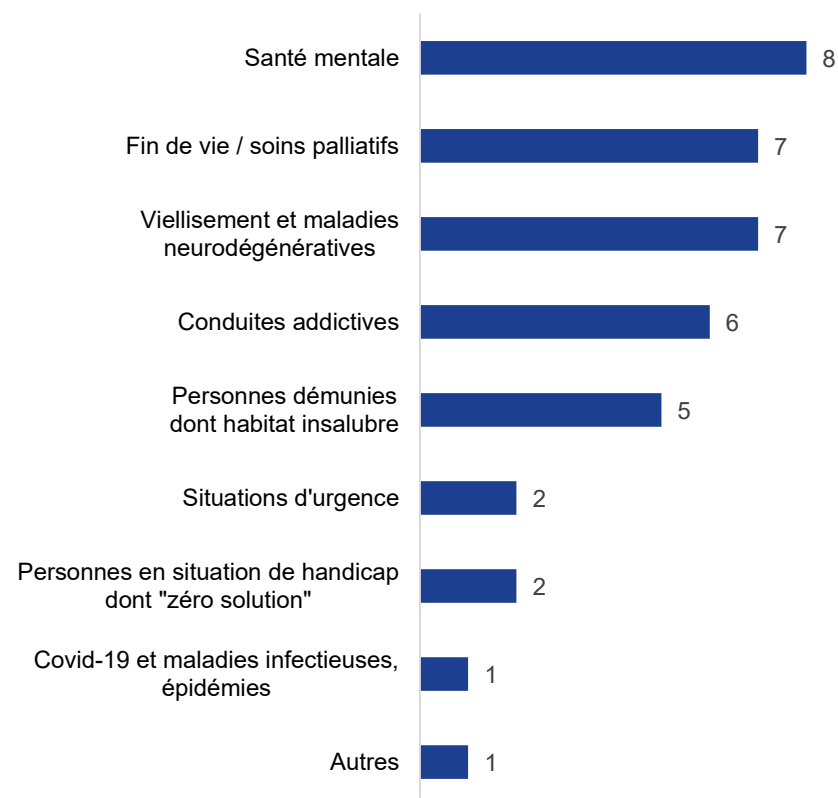
En 2024, 6 DAC ont actualisé leur diagnostic territorial au cours de l'année.

Pour 10 DAC, une feuille de route type, s'appuyant sur les difficultés territoriales identifiées via le diagnostic et la cartographie, a été élaborée en 2024. Pour les 2 autres DAC, elle était, pour cette même année, en cours de réalisation.

Parmi les DAC ayant réalisé leur feuille de route, le suivi et l'actualisation des actions ont été effectués par 6 d'entre eux.

Les priorités annuelles ont été renseignées par 11 DAC. Parmi elles, la **santé mentale** est citée par 8 DAC, suivi de la fin de vie, dont les soins palliatifs, le vieillissement et les maladies neurodégénératives, mentionnés par 7 DAC. Les conduites addictives font partie des priorités de 6 DAC, les personnes démunies dont l'habitat insalubre de 5 DAC, les situations d'urgences et les personnes en situation de handicap font partie des priorités de 2 DAC et la Covid-19 et les maladies infectieuses ont été mentionnées par un seul DAC. Un dernier mentionne également parmi ses priorités la mise à jour du diagnostic territorial et la validation de la feuille de route par la gouvernance du DAC.

Nombre de DAC par priorité annuelle renseignée en 2024



Source : ARS - DST 2025 - Exploitation OR2S

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

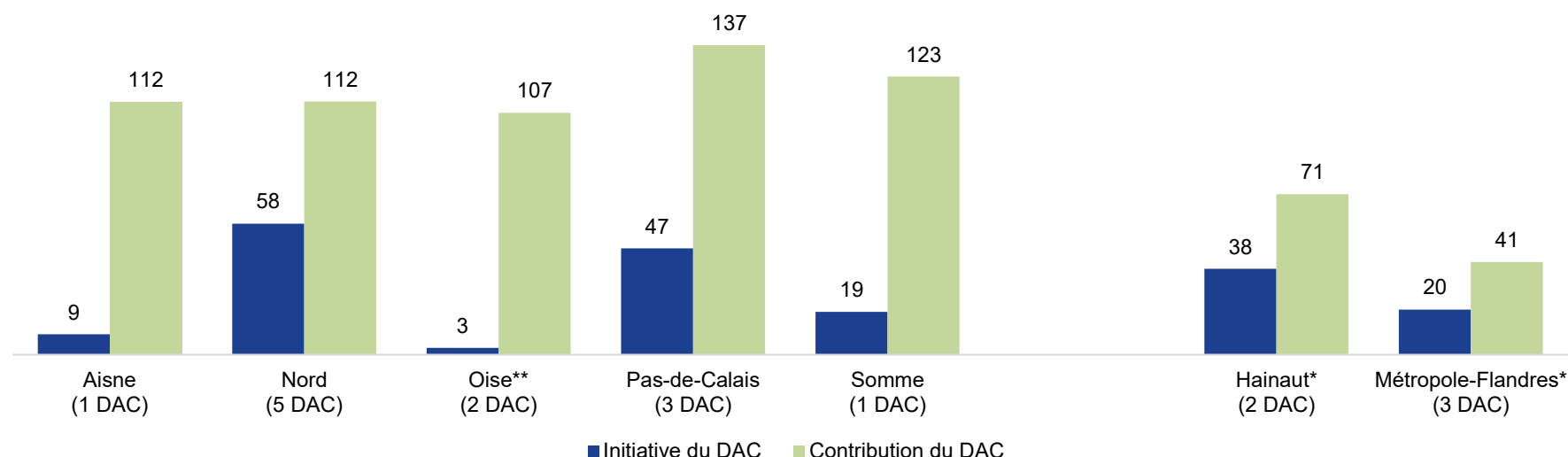
L'animation, c'est aussi la contribution des DAC aux **travaux existants sur le territoire**.

Pour l'année 2024, les 12 DAC sont à l'**initiative de 136 groupes de travail ou espaces de concertation locaux** (58 en 2023), soit 11 en moyenne par DAC (5 en 2023) : 9 dans l'Aisne, 58 dans le Nord (dont 38 pour le Hainaut et 20 pour Métropole-Flandres), 3 dans l'Oise, 47 dans le Pas-de-Calais et 19 dans la Somme. Différents acteurs ont participé à ces groupes de travail ou espaces de concertation, dont des acteurs sociaux, médico-sociaux, hospitaliers, les filières gériatriques, les CPTS, les équipes mobiles de soins palliatifs, les CLS, les PFR, les départements et des acteurs du champ de la santé mentale (dont CLSM et PTSM).

Parallèlement, ils ont **contribué à 591 groupes de travail ou espaces de concertation des partenaires** en 2024 (265 en 2023), soit 49 en moyenne par DAC (27 en 2023) : 112 dans l'Aisne, 112 dans le Nord (dont 71 pour le Hainaut et 41 pour Métropole-Flandres), 107 dans l'Oise, 137 dans le Pas-de-Calais et 123 dans la Somme.

Au total, l'ensemble des DAC de la région ont initié ou contribué à **727 groupes de travail ou espaces de concertation** en 2024 (323 en 2023) : de 110 dans l'Oise à 184 dans le Pas-de-Calais.

**Participation des DAC aux groupes de travail et espaces de concertation locaux selon la nature de la participation en 2024**



\* TDS du Nord ; pour les autres départements, les TDS se confondent avec les départements.

\*\* Le coordinateur du DAC Appui Parcours Santé a changé au cours de l'année et celui du DAC Aloïse a connu une période de mi-temps thérapeutique.

Source : ARS - DST 2025 - Exploitation OR2S



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

En 2024, **1 450 travaux** ont été réalisés par 10 DAC de la région<sup>2</sup> afin de réévaluer les partenariats et évaluer le service rendu (284 en 2023).

La majorité des travaux effectués sont des **revues de dossiers** : 1 344, dont 600 par le DAC de la Somme, 500 par le DAC Appui Santé Lille Agglo, 121 par le DAC de l'Aisne, 74 par Appui Santé des Flandres, 39 par Appui Santé Artois et 10 par Passerelles Santé ABC.

Des **enquêtes de satisfaction** ont été réalisées par 5 DAC : 41 enquêtes auprès des usagers (dont 40 par le DAC Montreuillois Ternois Arrageois) et 5 auprès des professionnels (2 par Appui Santé LSED et 1 par Appui Santé du Ferrain, Appui Santé des Flandres et Appui Parcours Santé).

Concernant les **revues de processus**, 36 ont été effectuées par 6 DAC : 19 par Appui Santé des Flandres, 9 par Appui Santé Aisne, 3 par Montreuillois Ternois Arrageois, 2 par Appui Santé Artois, 2 par Appui Santé Lille Agglo et 1 par Appui Santé Somme.

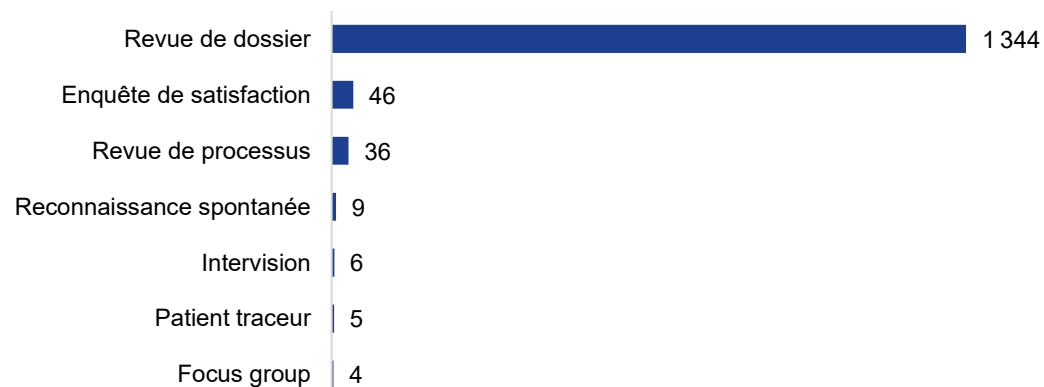
Des **focus groups** ont été organisés par 2 DAC : 3 par Appui Santé Aisne et 1 par Appui Santé du Ferrain.

Le DAC Appui Santé Lille Agglo indique avoir 5 **patients traceurs** avec représentants des usagers et partenaire HAD.

Le DAC Appui Santé des Flandres a réalisé 6 **intervisions** en addictologie et interventions dites sociales portées par le SIAO.

Enfin, le DAC Appui Santé Artois recense 9 **reconnaisances spontanées** des patients ou de leur famille.

**Nombre de travaux de réévaluation des partenariats et d'évaluation du service rendu en 2024**



Source : ARS - DST 2025 - Exploitation OR2S

**Revue de dossiers** : 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.

**Intervision** : l'intervision est un échange entre pairs, qui ont un contexte professionnel et/ou un défi commun. Elle vise le partage d'expériences et permet l'apprentissage par le développement de solutions collectives.

**Focus group** : mode d'enquête qualitative qui vise à recueillir les attentes, besoins, perceptions et opinions d'un groupe d'usagers ou de parties prenantes à différentes étapes de la vie d'un projet ou d'un programme.

**Patient traceur** : mode d'évaluation de la qualité en reprenant le parcours de l'usager par l'intermédiaire du dossier.

<sup>2</sup> Deux DAC ont déclaré ne pas avoir réalisé de travaux de (ré)évaluation en 2024.

## SIGLAIRE

AG	Assemblée générale
ARS	Agence régionale de santé
AS	Appui santé
CA	Conseil d'administration
CLIC	Centre local d'information et de coordination gérontologique
CLS	Contrat local de santé
CLSM	Conseil local de santé mentale
CPTS	Communauté professionnelle territoriale de santé
DAC	Dispositif d'Appui à la Coordination
DST	Direction de la surveillance du territoire
DU	Diplôme universitaire
EGED	Expertise gériatrique à domicile
EHESP	École des hautes études en santé publique
ESMS	Établissement ou service social ou médico-social
FAS	Fédération des acteurs de la solidarité
GCMS	Groupeement de coopération médico-sociale
HAD	Hospitalisation à domicile
INSEE	Institut national de la statistique et des études économiques
MSP	Maison de santé pluriprofessionnelle
OR2S	Observatoire régional de la santé et du social
OTSS	Organisation et transformation du système de santé
PFR	Plateforme d'accompagnement et de répit
PPCS	Plan personnalisé de coordination en santé
PSH	Personne en situation de handicap
PSL	Professionnel de santé libéral
PTSM	Projet territorial de santé mentale
RPC	Référent de parcours complexes
SAMU	Service d'aide médicale urgente
SIAO	Service intégré d'accueil et d'orientation
TDS	Territoire de démocratie sanitaire
URPS	Union régionale des professionnels de santé



# Agence régionale de santé des Hauts-de-France

556 avenue Willy Brandt  
59777 EURALILLE

## Observatoire régional de la santé et du social

145 rue de Paris  
80000 AMIENS

Date de publication : décembre 2025

---