



Appui Santé Lille Sud-Est Douaisis

Rapport d'activité

2023

SOMMAIRE

1. Mot de la Présidente	Page 2
2. Qui sommes-nous ?	Page 3
<i>Cadre légal et réglementaire</i>	Page 3
<i>Historique de l'association</i>	Page 4
<i>Gouvernance de l'association</i>	Page 5
<i>Missions</i>	Page 6
<i>Territoire d'intervention</i>	Page 8
<i>Equipe</i>	Page 10
3. Dispositif d'Appui à la Coordination	Page 11
<i>Chiffres clés de l'activité</i>	Page 11
<i>Intégration interne</i>	Page 15
<i>Dynamique territoriale</i>	Page 16
<i>Démarche qualité</i>	Page 20
4. E-santé	Page 21
5. Communication	Page 23
<i>Rétrospective de la communication de 2023</i>	Page 24
<i>Outils de communication</i>	Page 25
<i>Séminaires</i>	Page 26
<i>Réseaux sociaux</i>	Page 26
<i>Newsletters</i>	Page 27
6. Le Rapport financier	Page 28
7. Perspectives 2024	Page 29

1. Mot de la Présidente



“ 2023, a été la première année d'exercice complète pour notre Association, porteuse du Dispositif d'Appui à la Coordination Lille Sud-Est Douaisis (DAC LSED).

Alors que l'année 2022 a été marquée par l'installation du DAC au sein de l'écosystème de santé du territoire, les 12 mois intensifs de 2023 peuvent être résumés en 3 mots-clés : **Consolider**, **Animer** et **Fédérer**.

L'activité du DAC, s'est largement **consolidée** avec **791** nouvelles sollicitations

durant l'année. Cela a notamment été permis par la structuration de l'équipe qui s'est démenée pour rapidement monter en compétences et répondre de manière optimale aux demandes des sollicitants et des usagers.

Nous avons pleinement endossé notre rôle d'**animateur** en élaborant un diagnostic partagé de territoire, pivot de notre feuille de route et des actions communes qui pourront être entreprises avec nos partenaires. En parallèle, nous avons déployé de nombreuses actions de communication pour faire connaître nos missions et notre champ d'intervention.



Animés par une énergie et une ambition fortes, nous nous sommes employés à rassembler et à fédérer nos partenaires autour de nos valeurs et de notre projet. Le point d'orgue de ce dynamisme fut le séminaire **DAC Attack'** qui a permis des rencontres riches et une émulation prometteuse. L'ensemble des acteurs présents ont largement apprécié la **convivialité** proposée, le **professionnalisme** des salariés du DAC et la **cohésion** ressentie qui sont les maîtres-mots de notre organisation interne.

Puisque le bonheur est la clé du succès, nous veillons à permettre l'épanouissement de notre équipe, pourvu que cela contribue à la qualité du service rendu par l'association.

Elodie TRIQUET-EVRARD

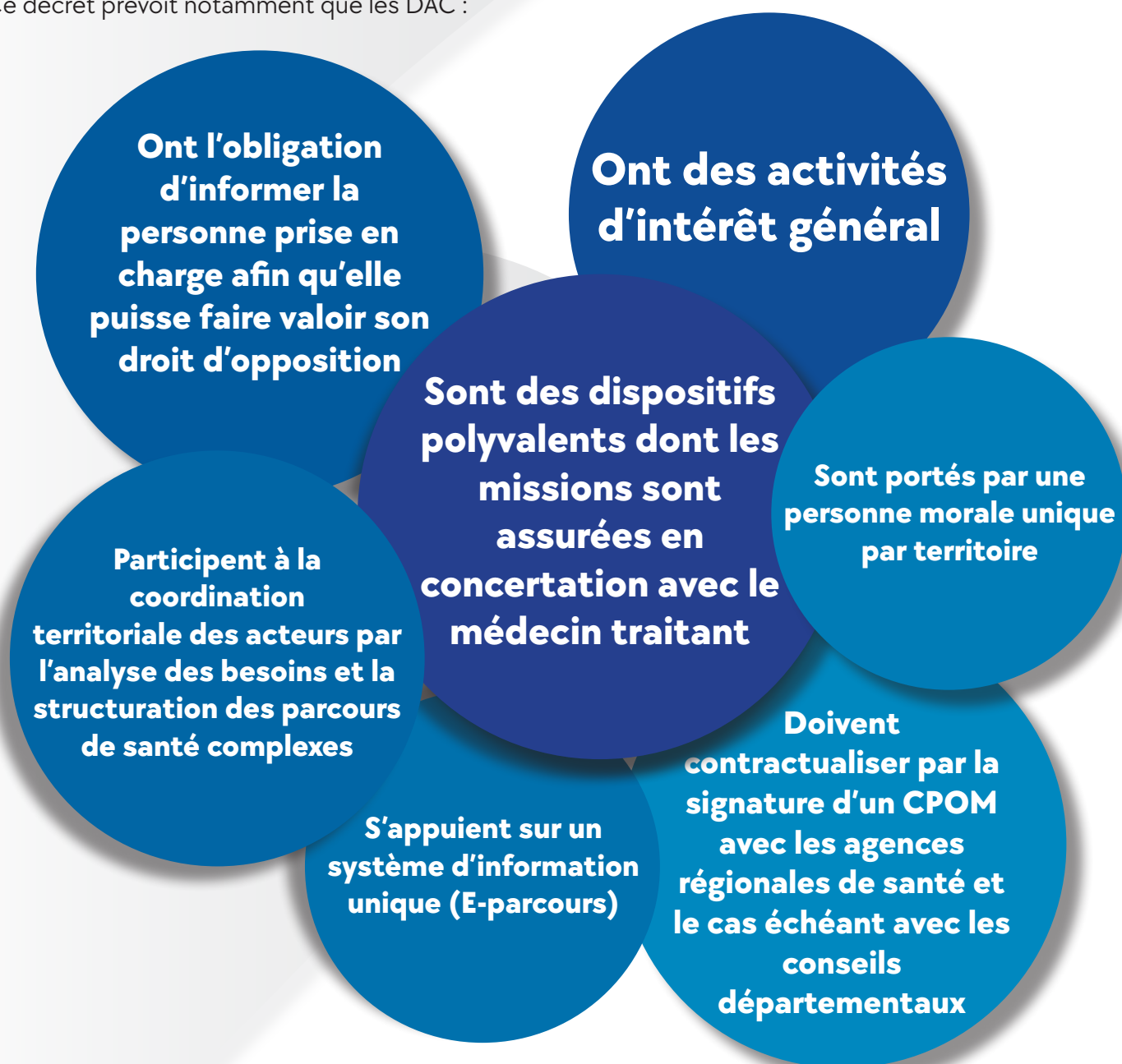
2. Qui sommes-nous ?

Cadre légal et réglementaire

Les dispositifs d'appui à la coordination (DAC) ont été créés par l'**article 23 de la loi du 24 juillet 2019** relative à l'organisation et à la transformation du système de santé.

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 (Organisation et Transformation du Système de Santé).

Ce décret prévoit notamment que les DAC :



Un cadre national d'orientation précise les dispositions légales et réglementaires susvisées et a notamment pour objectif de préciser le service rendu attendu pour les professionnels et les personnes ou leurs aidants.

Historique de l'association

L'association *Appui Santé* Lille Sud-Est Douaisis

L'association Appui Santé Lille Sud-Est Douaisis est née dans le cadre légal et réglementaire instituant **les dispositifs d'appui à la coordination**. Elle est chargée de porter sur les territoires de Lille Sud-Est et du Douaisis - défini par l'ARS Hauts-de-France - le dispositif d'appui à la coordination des parcours de santé complexes.

Si l'association a été créée dans ce but premier et principal, il ne sera pas exclusif et l'association pourra

porter d'autres activités complémentaires ou annexes. Les statuts fondateurs de l'association ont été adoptés lors de l'assemblée générale constitutive du 17 janvier 2022, en conformité avec les dispositions de la loi du 1er juillet 1901.

Les statuts actuellement en vigueur ont été adoptés lors de l'assemblée générale extraordinaire du 28 mars 2024.

Les membres fondateurs de l'association sont :

L'association Eollis



écouter, orienter, accompagner

L'association PSD

Plateforme
Santé Douaisis



ÉCOUTER, ORIENTER, ACCOMPAGNER

GCS Filière gériatrique



Quelques dates :

Mme Brigitte REMMERY
Préfiguratrice désignée
par l'ARS



Du 17 janvier au
27 juin 2022

Mme Elodie EVRARD
Présidente actuelle



Depuis le
27 juin 2022

Siège social
Flers en Escrebieux



Depuis le
1er juillet 2022

M. Charley LECOMTE
Directeur



Depuis le
29 août 2022

Gouvernance de l'association

A la date de l'Assemblée générale du 28 mars 2024, l'association compte **90 membres** répartis en **6 collèges** :



Le Conseil d'administration compte **37 administrateurs** élus pour un mandat de 3 ans depuis le 27 juin 2022.

Le Bureau de l'Association est composé de 6 membres :



Elodie EVRARD
Présidente

Directrice de la Plateforme Santé Douaisis



Vincent Misme
Vice - Président

Directeur du pôle établissement Filieris



Brigitte REMMERY
Vice - Présidente

Directrice du CH Somain



Françoise MAES
Secrétaire

*1ère adjointe de la mairie de Lallaing
Responsable de petites et moyennes structures*



Sylvia LAGANA
Trésorière

Directrice territoriale HDF Fondation partage et vie

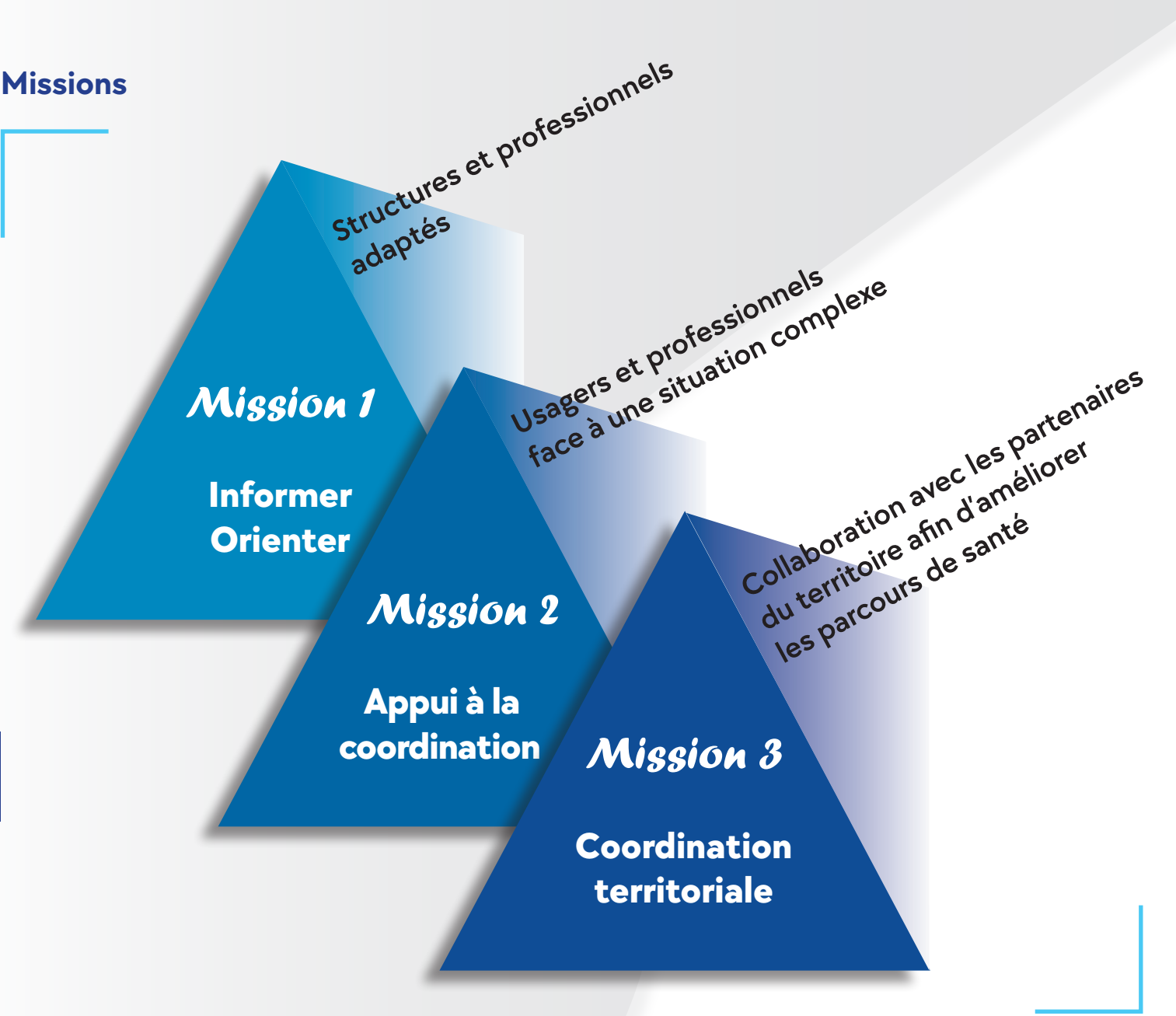


François DUPONCHELLE
Vice - trésorier

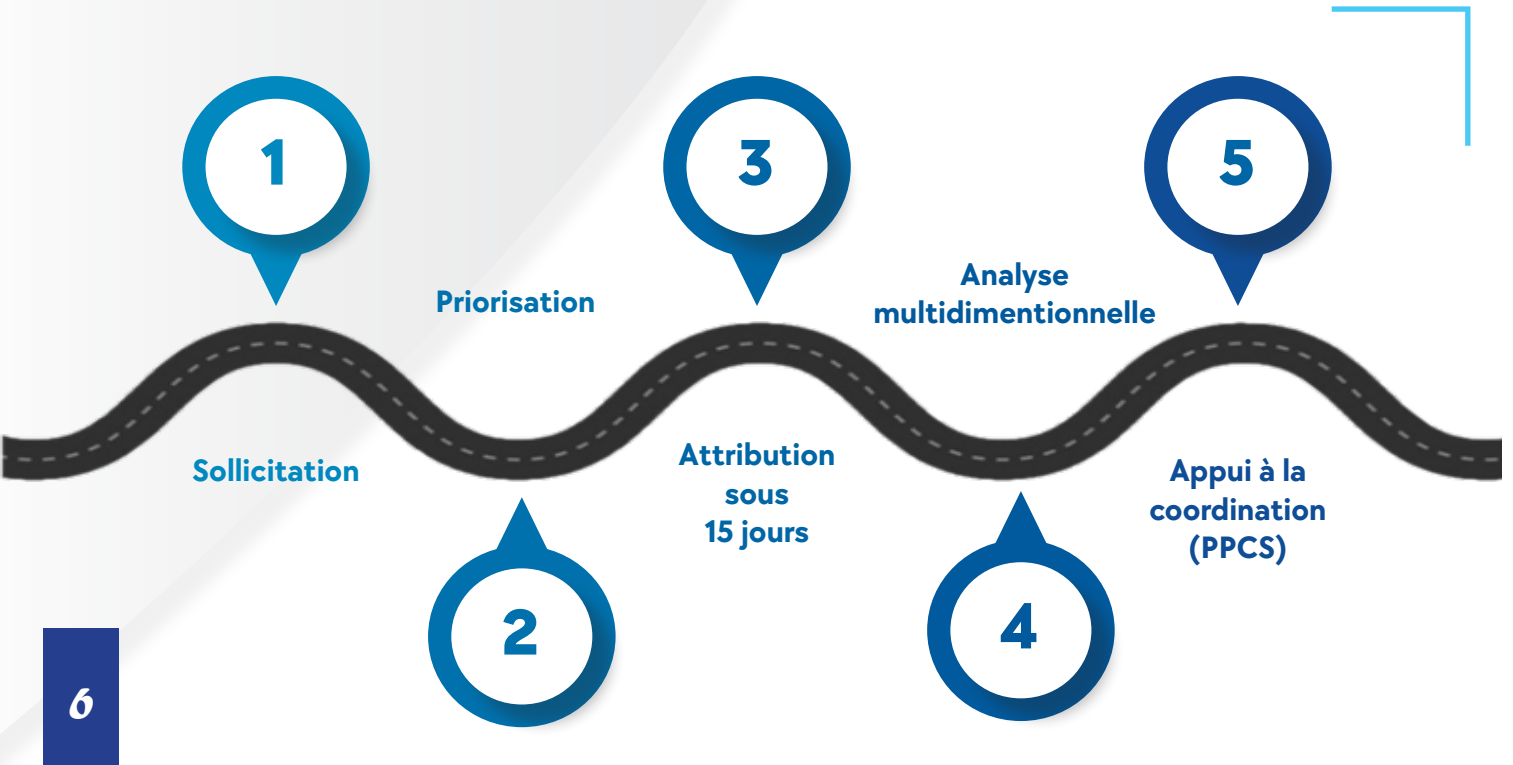
*Infirmier en pratique avancée spécialisé
en pathologies chroniques stabilisées*

En 2023, l'Assemblée générale s'est réunie à 2 reprises, le Conseil d'administration à 2 reprises, et le Bureau à 7 reprises.

Missions



Organisation des demandes d'appui



La plateforme téléphonique

Une **rotation** au sein de l'équipe **des Référents de Parcours Complexes** (RPC) est organisée pour favoriser le développement des compétences.

Chaque RPC assure la gestion du créneau de plateforme, incluant la **saisie des demandes** et d'**apporter une première réponse** aux sollicitants.

Profil des demandeurs

Répartition des sollicitations reçues par type d'adresseurs	En 2022 (Juillet à décembre)	En 2023
Médecins généralistes (hors exercice salarié à l'hôpital)	10 %	7 % 
Professionnels de ville (hors médecins généralistes)	11 %	12 %
Professionnels hospitaliers	45 %	41 % 
ESMS (Etablissements Sanitaires et Médico-Sociaux)	1 %	1 %
Professionnels du secteur social	4 %	12 % 
Organismes de protection sociale et complémentaires	0 %	0 %
Personne elle-même et son entourage	13 %	14 %
Autres acteurs	16 %	13 % 
Nombre de nouvelles sollicitations reçues par le DAC LSED	273	791

Territoire d'intervention du DAC Appui Santé Lille Sud-Est Douaisis



DOUAISIS
AGGLO

Communes DOUAISIS

AIX
ANHIER
ANICHE
ARLEUX
AUBERCHICOURT
AUBIGNY AU BAC
AUBY
AUCHY LEZ ORCHIES
BEUVRY LA FORET
BOUVIGNIES
BRUILLE LEZ
MARCHIENNES
BRUNEMONT
BUGNICOURT
CANTIN
COURCHELLETES
COUTICHES
CUINCY
DECHY

DOUAI
ECAILLON
ERCHIN
ERRE
ESQUERCHIN
ESTREES
FAUMONT
FECHAIN
FENAIN
FERIN
FLERS EN ESCREBIEUX
FLINES LEZ RACHES
FRESSAIN
GOEULZIN
GRUSON
GUESNAIN
HAMEL
HORNAING
LALLAING

LAMBRES LEZ DOUAI
LANDAS
LAUWIN PLANQUE
LECLUSE
LEWARDE
LOFFRE
MARCHIENNES
MARCQ EN OSTREVENT
MASNY
MONCHECOURT
MONTIGNY EN OS-
TREVENT
NOMAIN
ORCHIES
PECQUENCOURT
RACHES
RAIMBEAUCOURT
RIEULAY
ROOST WARENDIN

ROUCOURT
SAMEON
SIN LE NOBLE
SOMAIN
TILLOY LEZ MARCHIENNES
VILLERS AU TERTRE
VRED
WANDIGNIES HAMAGE
WARLAING
WAZIERS



Cœur Communauté
d'Ostrevent de Communes



Communes LILLE SUD-EST

ALLENES LES
MARAI
ANNOEULLIN
ANSTAIN
ATTICHES
AVELIN
BACHY
BAISIEUX
BAUVIN
BERSEE
BOURGHELLES
BOUVINES
CAMPAIN EN CAREMBAUT
CAMPAIN EN PEVELE
CAPPELLE EN PEVELE
CARNIN

CHEMY
CHERENG
COBRIEUX
CYSOING
DON
ENNEVELIN
FACHES THUMESNIL
FOREST SUR MARQUES
FRETIN
GENECH
GONDECOURT
HERRIN
HOULPIN ANCOISNE
LA NEUVILLE
LESQUIN
LEZENNES

LOUVIL
MERIGNIES
MONCHEAUX
MONS EN BAROEUL
MONS EN PEVELE
MOUCHIN
NOYELLES LES SECLIN
OSTRICOURT
PERONNE EN MELANTOIS
PHALEMPIN
PONT A MARCQ
PROVIN
RAIMBEAUCOURT
RONCHIN
SAINGHIN EN MELANTOIS
SECLIN

TEMPLEMARS
TEMPLEUVE EN PEVELE
THUMERIES
TOURMIGNIES
TRESSIN
VENDEVILLE
VILLENUEVE D'ASCQ
WAHAGNIES
WANNEHAIN
WATTIGNIES
WILLEMS



Notre zone d'intervention couvre **123 communes**, touchant ainsi **529 000 habitants**.

Equipe du DAC Appui Santé Lille Sud-Est Douaisis

L'année 2023 fut la première année complète d'exercice pour le DAC LSED.

Outre les indicateurs d'activité, plusieurs éléments peuvent être mis en exergue : Malgré un turnover relativement important (15%) justifié par les recrutements, l'adaptation des Référents de Parcours Complexes (RPC) aux missions et à la **polyvalence** s'est faite rapidement. Le recrutement a permis un itinéraire rapide vers la polyvalence. Elle sera perfectionnée par la formation continue. La bonne ambiance de travail facilite l'ensemble, en témoignent l'attractivité de nos offres d'emploi et le **faible taux d'absentéisme** (6%).

Ressources humaines

12 RPC (dont 3 arrivées en 2023 et une sortie des effectifs en 09/2023)



Effectif en ETP

15 ETP

18.76 ETP

Effectif moyen RPC sur l'année

11.86 ETP

14.6 ETP



Nombre d'arrivées	3
Nombre de départs	1
Taux de turnover du personnel	15 %
Taux d'absentéisme	6 %

Mot de la Référente de Parcours Complexes PILOTE

« Je tenais à souligner la **qualité** et le **professionnalisme** de l'ensemble de l'équipe du DAC qui a fait preuve d'une grande **adaptabilité** dans notre construction, apportant une réelle dynamique dans le service apporté aux usagers et aux professionnels.

Je suis ravie de travailler avec des collègues qui véhiculent ces valeurs de **bienveillance** et de **partage**.

C'est avec enthousiasme que j'imagine notre évolution pour l'avenir. »



C'est avec enthousiasme que j'imagine notre évolution pour l'avenir !

Composition de l'équipe au 31 décembre 2023

Le Directeur : Charley LECOMTE

Le Médecin coordinateur : Sylvain DURIEZ

La Médecin expert : Delphine DERVAUX

La Coordinatrice territoriale : Camille DELPLACE

La Référente pilote : Audrey HUBERT

La Secrétaire de direction : Cindy HAUTIER

La Chargée de communication : Cécile DESCAMPS

Les Référentes de Parcours Complexes :

Erika BROEHL

Naïma LAKHDARI

Emilie BELMONTE

Mégane LEJEUNE

Cécile DESCAMPS

Alicia LUCAS

Sophie EICKMAYER

Ingrid POQUET

Amandine FERMAUT

Valérie RIGAUD

Audrey HUBERT

Peggy WOJCIESZAK



Référent de parcours complexes (RPC) : c'est quoi

Selon la HAS : «Une **situation complexe** est une situation dans laquelle la **présence simultanée d'une multitude de facteurs** médicaux, psychosociaux, culturels, environnementaux et/ou économiques sont susceptibles de perturber ou de remettre en cause la prise en charge d'un patient, voire d'aggraver son état de santé».

Missions du RPC

1 Apporter une vision globale, à la fois neutre et experte sur le plan sanitaire, autour d'une situation ressentie complexe.

2 Analyser la situation, repérer les freins à l'optimisation du parcours de soin et envisager les leviers possibles.

3 Garantir l'accès aux droits et l'accès aux soins.

Comment ?

En complétant le recueil de données auprès de l'ensemble des intervenants, en réalisant une évaluation multidimensionnelle centrée sur les besoins du patient et son projet de vie.

Comment ?

En préconisant un Plan Personnalisé de Coordination en Santé (PPCS) et en assurant sa mise en œuvre, en s'appuyant sur les professionnels du secteur sanitaire, social et médico-social.

Comment ?

En mobilisant les partenaires adaptés aux besoins du patient et à la situation.
En apportant une information éclairée sur les solutions et en accompagnant dans les démarches si nécessaire.

3. Dispositif d'Appui à la Coordination

Chiffres clés de l'activité

Sollicitations reçues en plateforme



On remarque que les modalités de contact à la plateforme se font principalement par téléphone et par mail.

En moyenne, nous recevons **7,87 sollicitations par jour**, ce qui se traduit par une moyenne de **9,62 dossiers à attribuer chaque semaine**.

Réponses apportées

Dans le cadre de la mission 1, nous avons donné **90 informations** et fait **140 orientations**.

Pour la mission 2, cela s'est matérialisé par **561 appuis à la coordination**.



Les sollicitations concernant les thématiques issues des anciens dispositifs sont majoritaires

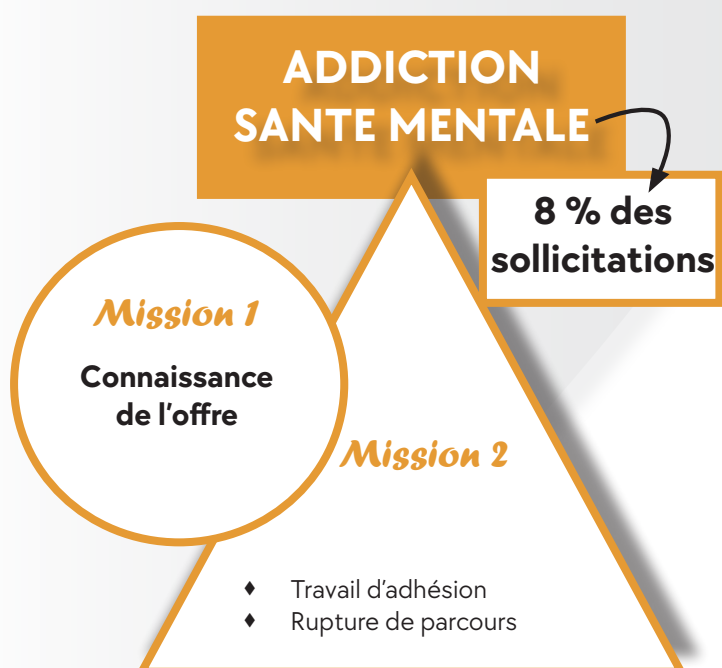


→ Nécessite de mobiliser des partenaires et dispositifs adaptés.



→ Manque de subsidiarité et d'expertise sur le domicile.
→ Les soins palliatifs représentent la thématique avec la part d'appui la plus importante

L'ouverture du DAC à tous les âges et à toutes les pathologies, a engendré une augmentation progressive des sollicitations vers d'autres thématiques.

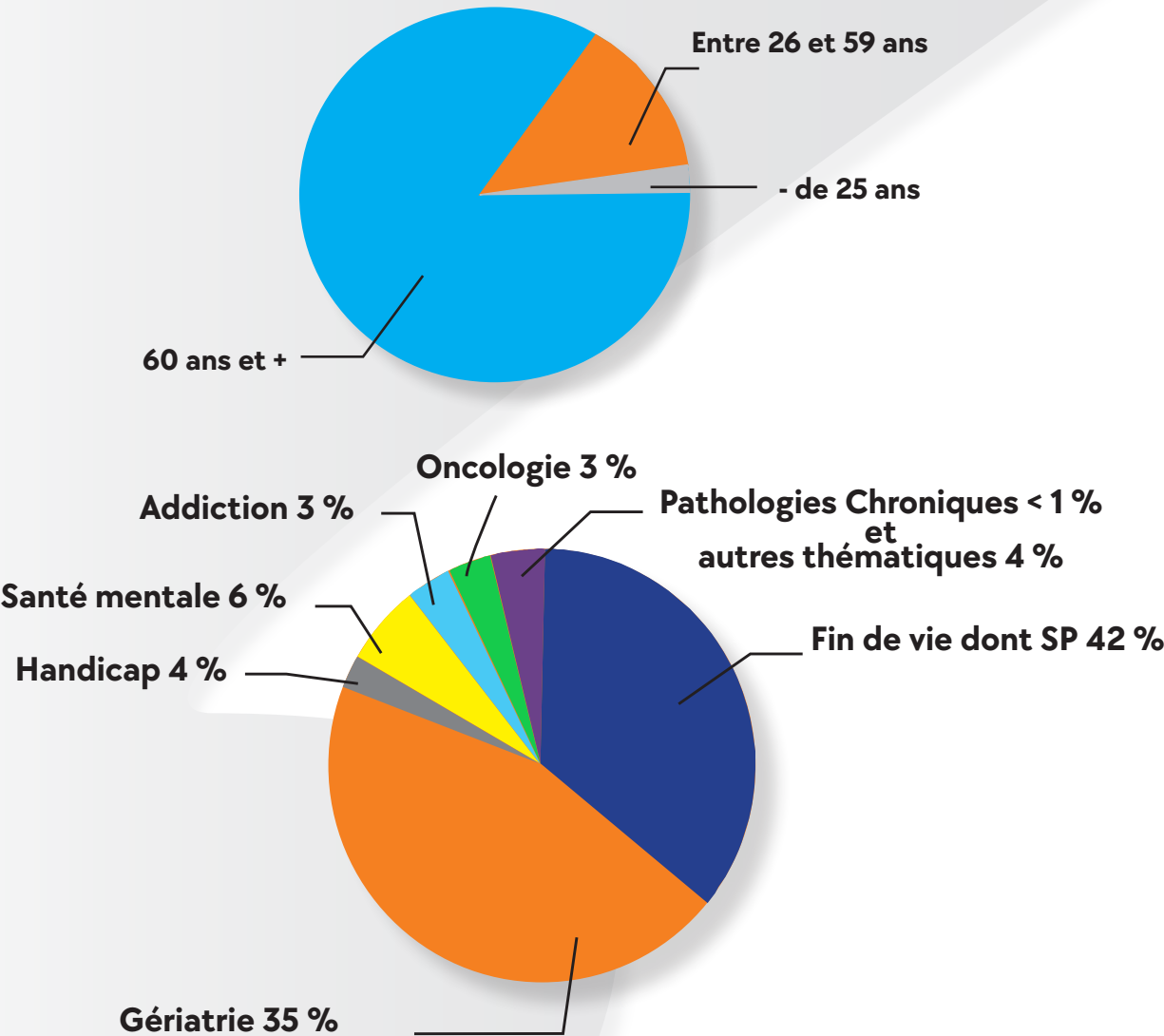


→ Décloisonner le parcours des usagers en santé mentale



→ Trouver le juste milieu entre globalité du parcours de santé et spécificité du handicap

Répartition des appuis à la coordination par thématique

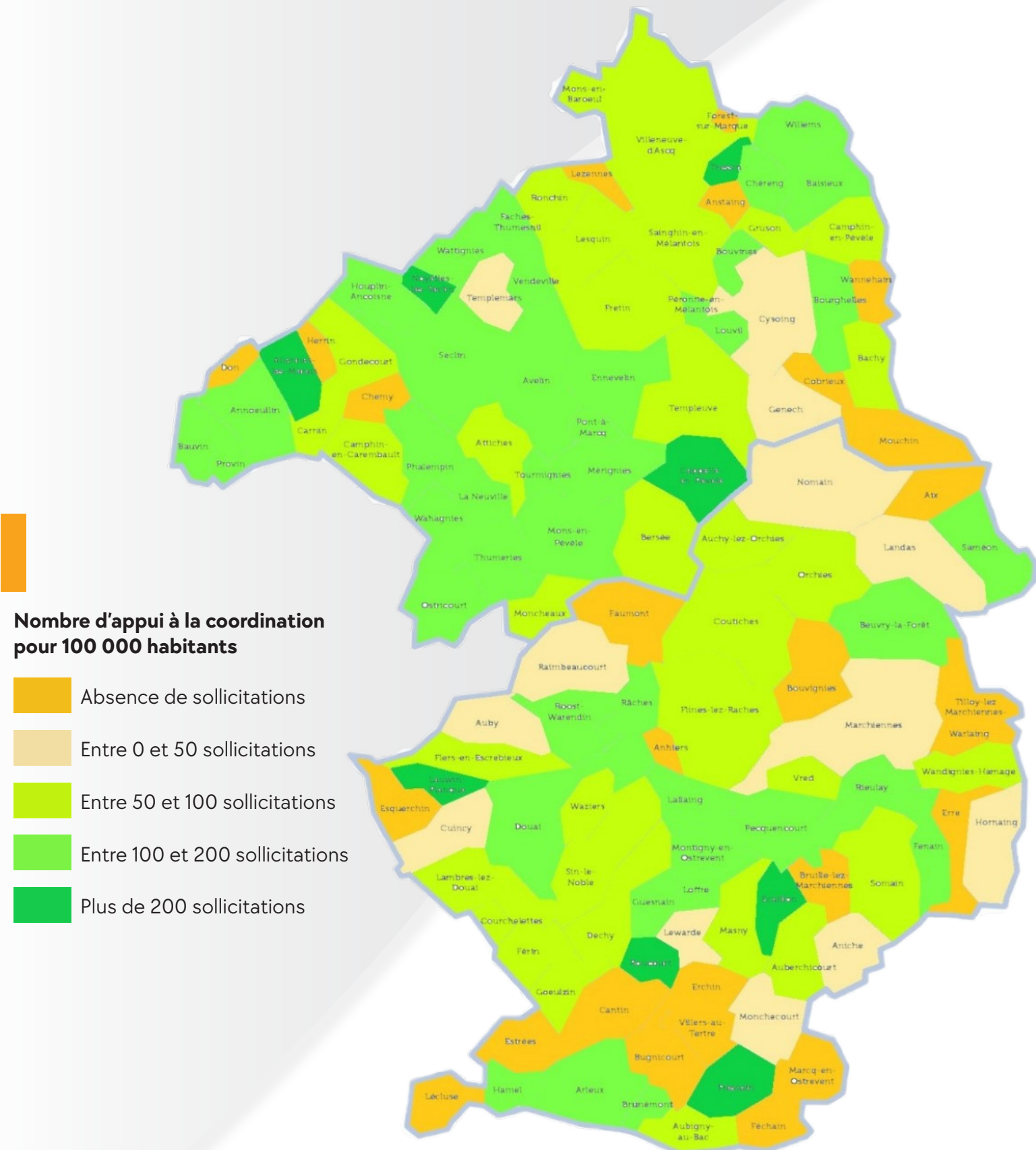


Visites à domicile



Cartographie des situations accompagnées

Cette carte relate la répartition géographique des **situations ayant nécessité un appui à la coordination**. Elle met ainsi en exergue certaines zones de notre territoire ayant peu recours au DAC (absence de sollicitations). Ainsi, cela nous permettra d'orienter notre **stratégie de communication** pour l'année 2024



Intégration interne

Objectif 1 : Faire monter en compétences les référents parcours complexes

Action 1 :

Organisation de sessions d'échanges inter-RPC

Action 3 :

Intervention d'experts thématiques

Mardi Sensi

- Equipe mobile de psychiatrie
- Assurance maladie
- PPCS
- Filière gériatrique

Action 2 :

Plan de formation individualisé et collectif relatif à l'appui à la coordination

Sensibilisations

- Congrès de la SFAP / Congrès des Aidants
- Groupe d'échange de pratique
- Journée organisée par la CPTS
- Réseau pédiatrique
- «1h pour l'autonomie»
- Commissions pluriprofessionnelles du Douaisis

Formations diplômantes

- Certification EHESP
- DU Psychogériatrie
- Thérapie en Oncologie

Objectif 2 : Harmoniser les pratiques des référents parcours complexes

Action 1 :

Réflexions communes autour des situations en Réunion de Concertation Pluriprofessionnelle (RCP)

- 47 RCP par an
- 174 dossiers patients discutés

Action 2 :

Elaboration de procédures communes

- Fiche d'Orientation Prtagée départementale
- Objectivation des VAD
- Inclusion
- Gestion plateforme téléphonique
- Dossier patient

Objectif 3 : Faire évoluer les référentes de parcours complexes vers la polyvalence

Action 1 :

*Groupe de travail
Qualité de Vie au Travail*

- DUERP
- Aménagement des locaux

Action 2 :

*Groupe de travail
Evaluation de la charge de travail*

- Construction d'un outil interne

Action 3 :

Accompagnement spécifique individualisé

- Entretien pilote
- Supervision
- Entretien d'évaluation annuel

Dynamique territoriale

Repérage des personnes et structures ressources

Les rencontres partenariales

Pour accroître la visibilité territoriale du DAC et approfondir sa connaissance des ressources disponibles sur son territoire, l'équipe du DAC organise de manière régulière des **rencontres partenariales**.

Ces réunions s'effectuent soit à la demande des partenaires, soit à l'instigation du DAC, en réponse aux besoins identifiés par l'équipe.

Répartition des rencontres partenariales

- 4 Sur le thème des aidants
- 2 Sur le thème de l'enfance
- 11 Sur le thème de la gériatrie
- 7 Sur le thème du handicap adulte
- 1 Sur le thème des maladies chroniques
- 6 Sur le thème de la santé mentale / addictions
- 7 Sur le thème de la précarité
- 7 Sur le thème des soins palliatifs / fin de vie
- 13 Sur des thématiques multiples

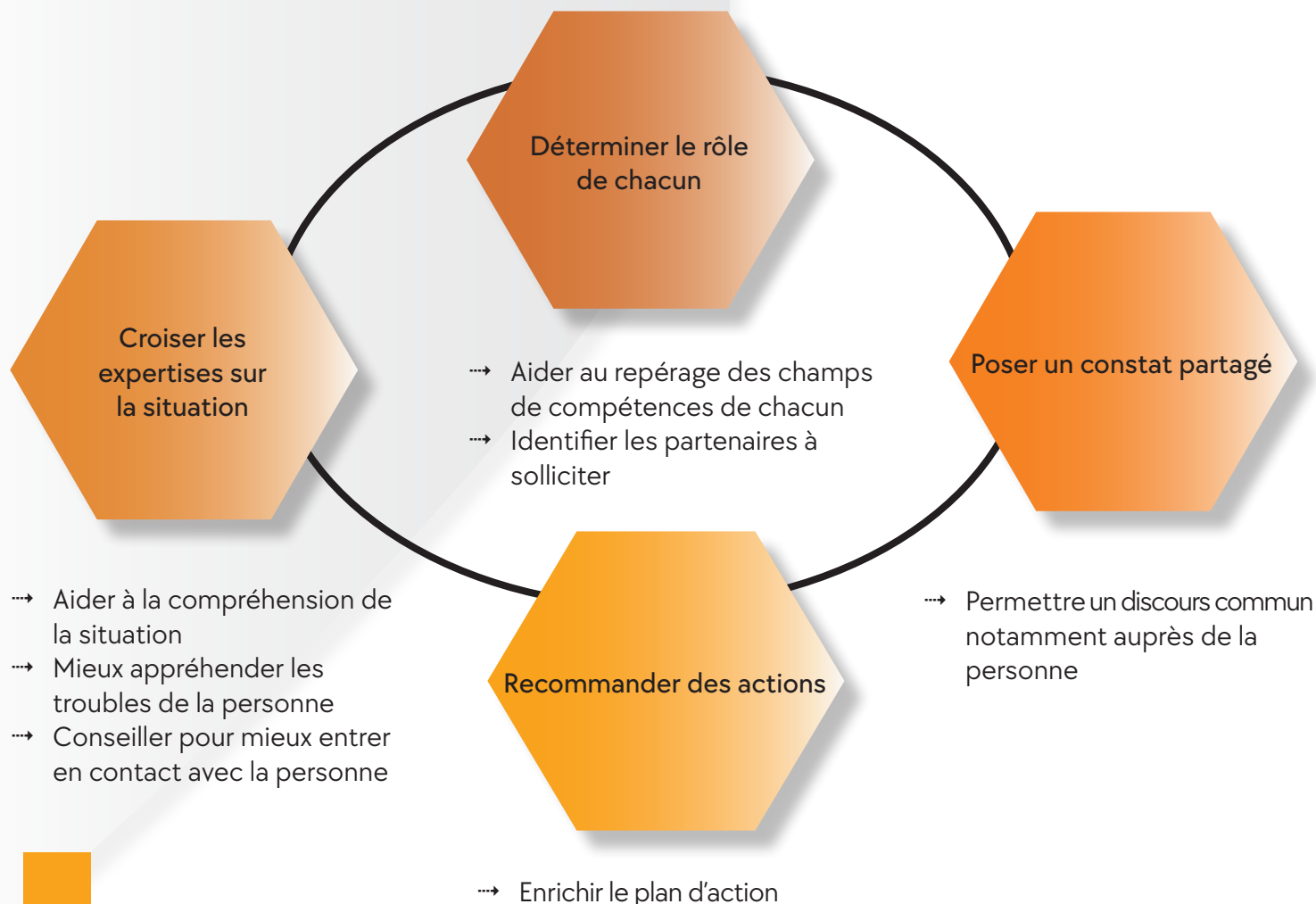
58

En 2024, le DAC vise à **renforcer la collaboration** entre les acteurs locaux et à clarifier les domaines d'intervention de chacun.

Pour ce faire, des **discussions** sont organisées avec les partenaires **sur des cas concrets** afin de définir les responsabilités de chacun dans l'appui.

Un exemple concret de cette démarche est **la cellule d'appui en santé mentale** créée fin 2023.

Cette cellule a vocation à :



Les instances de coordination et d'animation territoriale

De par son expertise en coordination des parcours et sa mission d'animation territoriale, le DAC est régulièrement invité à **participer à des groupes de travail organisés par les partenaires du territoire.**

En 2023, le DAC a participé à 71 groupes de travail

Parmi lesquels :

Réunions de coordinations autour de l'autonomie

- Réseau autonomie
- 1h pour l'autonomie
- Commission pluriprofessionnelle



CPTS

Communauté Professionnelle Territoriale de Santé

- Elaboration de projet de santé
- Réflexion sur les axes identifiés



PTSM

Projet Territorial de Santé Mentale

- Participation aux projets territoriaux



Formuler des solutions d'optimisation des prises en charge de situations complexes

L'élaboration du diagnostic territorial

Etape 1

**Compilation de données
épidémiologiques pour la version 1
du diagnostic territorial**



Etape 2

**Validation du diagnostic territorial par
la gouvernance le 29 mars 2023**

Etape 3

**Invitation des partenaires à commenter
le diagnostic territorial et à y ramener
leur vision afin d'obtenir un diagnostic
partagé**

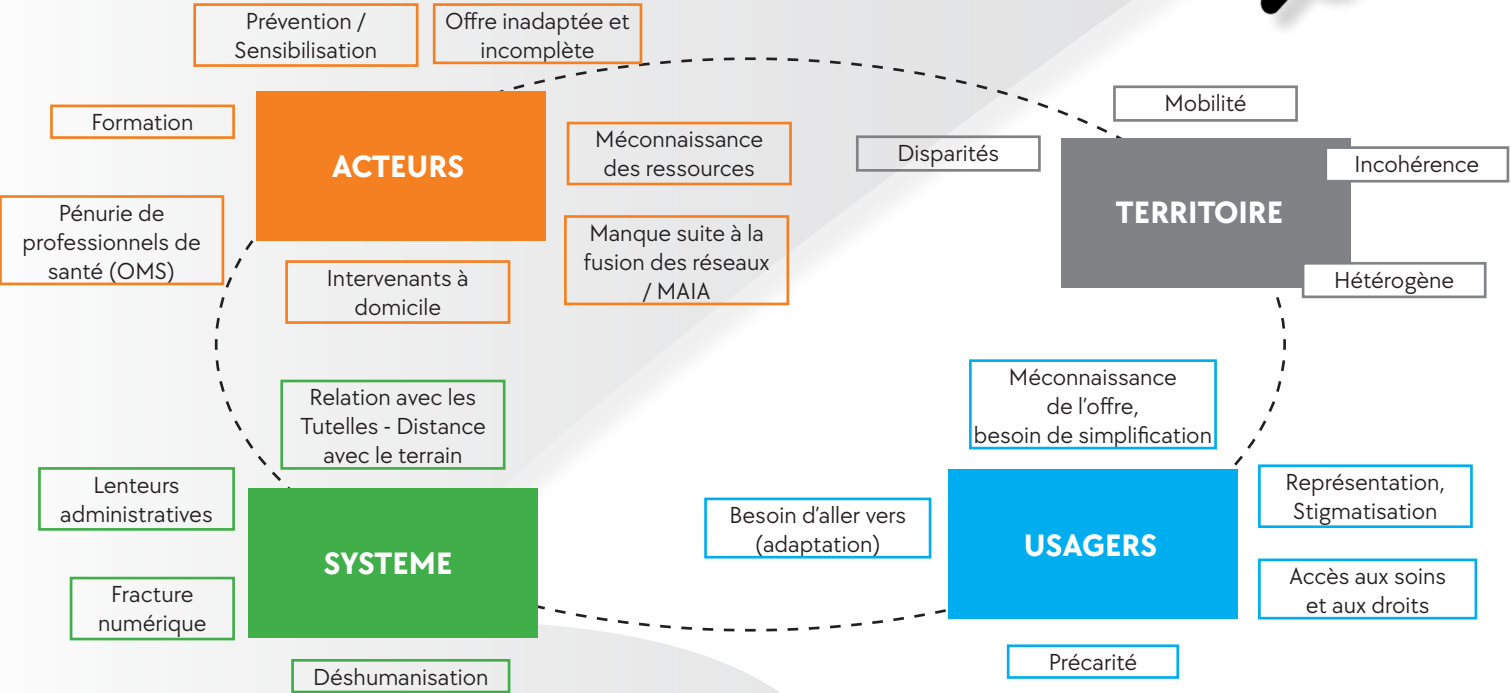
Etape 4

**Présentation des résultats des
concertations partenariales à la
gouvernance le 28 juin 2023**

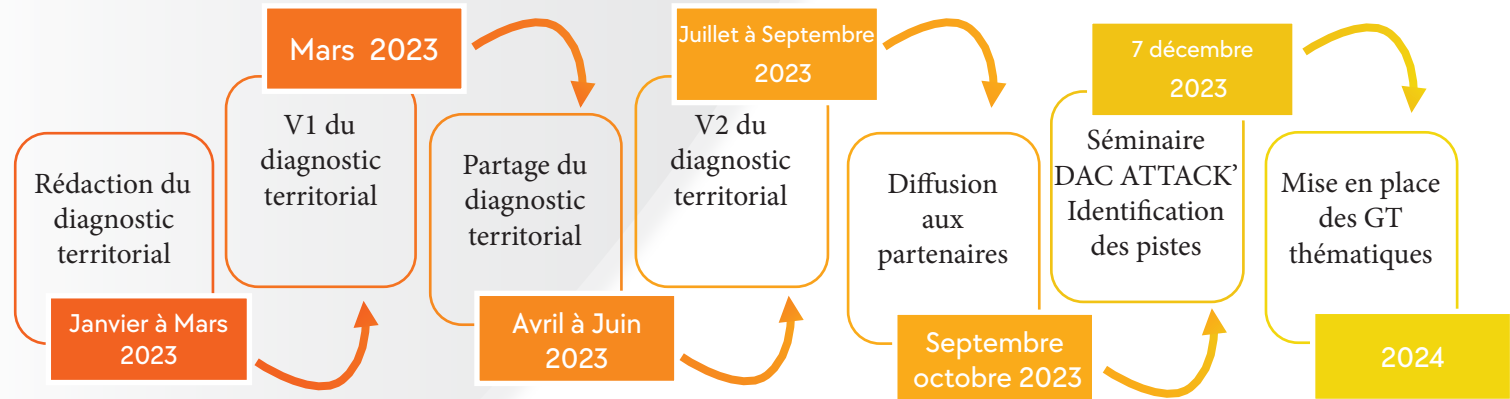


Etape 5

**Rédaction de la V2 du
diagnostic territorial
incluant les résultats
des concertations par
la gouvernance**



Les groupes de travail thématiques



124 participants (hors équipe du DAC)

Déroulé de la journée :

- ⊕ Une matinée dédiée à la **présentation du DAC**.
- ⊕ Un après-midi avec **8 groupes de travail thématiques** : enfance, précarité, santé mentale/addictions, personnes âgées, soins palliatifs/fin de vie, aidants, handicap, polyopathologies/maladies chroniques.
- ⌚ La clôture de la journée réalisée par la **présidente de la FACS nationale, Marion BRU**.



Evaluation des différentes composantes de ce séminaire par les participants (73 répondants)



Avec un souhait élevé de renouveler l'expérience, ce séminaire aura été **le marqueur de la première étape de notre observatoire des ruptures de parcours** et le **point d'entrée vers une dynamique territoriale unifiée**. Le top départ est lancé à travers cette démarche qualité combinant analyse collective de l'existant (diagnostic territorial), **co-construction d'actions concrètes** visant à diminuer les faiblesses de notre territoire, et mise en application multi-partenaire avec évaluation et suivi sous forme d'**ateliers thématiques** (courant 2024). L'enjeu pour 2024 est d'aller encore plus loin dans la démarche d'observatoire des ruptures de parcours en s'appuyant sur les situations traitées au sein du DAC Appui Santé Lille Sud-Est Douaisis.

Objectif 1

*Organiser et analyser
le retour d'expérience
du terrain*

Action 1

Observatoire de la
complexité

Action 2

Groupe d'échanges de
pratique territorial
thématisés

La démarche qualité de l'association poursuit deux objectifs majeurs :

- ♦ Elle organise et analyse le retour d'expérience du terrain afin de **garantir l'efficacité et la qualité du système de santé**.
- ♦ Elle vise à formuler des **solutions d'optimisation des prises en charge de situations complexes**, permettant ainsi une **amélioration continue des services** et des soins dispensés.

Objectif 2

*Formuler des solutions
d'optimisation des prises
en charge de situations
complexes*

Action

Analyse et formulation
de propositions

*Utilisation d'une
méthode de recherche de
consensus et co-production*



4. E-Santé

La e-santé

La e-santé englobe l'ensemble des services socles dans l'optique de mettre **le numérique au service de la santé**.



Missions de la référente e-santé

Participations aux réunions inter DAC organisées par le GRADeS

Développement et adaptation de l'outil métier



- Gestion des habilitations, montée en compétence de l'équipe, retour d'usage auprès des chargés de projet.



Participation aux travaux régionaux

Participation aux travaux régionaux et nationaux



- Annuaire santé

Développement progressif des Services Socles du numérique en Santé

- DMP (Mon Espace Santé)
- Messagerie sécurisée (MSSanté)
- Identité Nationale de Santé (INS)...

“En tant que référente « e-santé » au sein DAC LSED, j'ai à cœur de participer au développement de ces services et d'accompagner l'équipe du DAC à l'appropriation et l'usage de ces outils.

La e-santé offre une opportunité sans précédent de personnaliser la médecine et de mettre les patients au centre des soins.

Pr. Joseph Kvedar



L'objectif étant de faciliter la fluidité des parcours et la coordination interprofessionnelle au profit de l'utilisateur du système de santé”.

Audrey Hubert, Référente e-santé



En conclusion

La e-santé représente une transformation fondamentale de notre système de soins de santé en intégrant la technologie à tous les aspects du soin.

Cette approche novatrice a pour objectif d'offrir des solutions plus **accessibles, efficaces et personnalisées**.

5. La communication



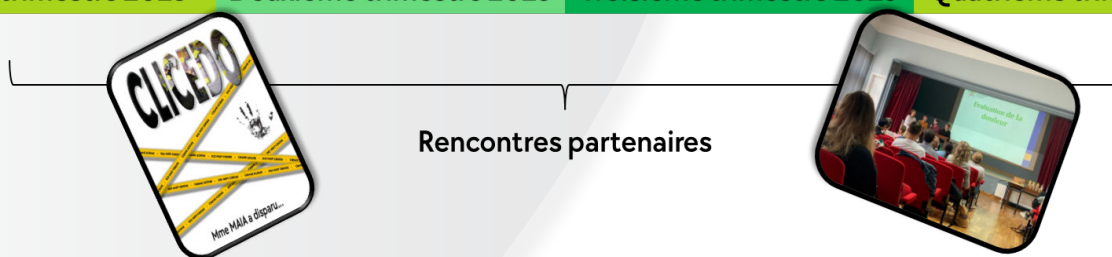
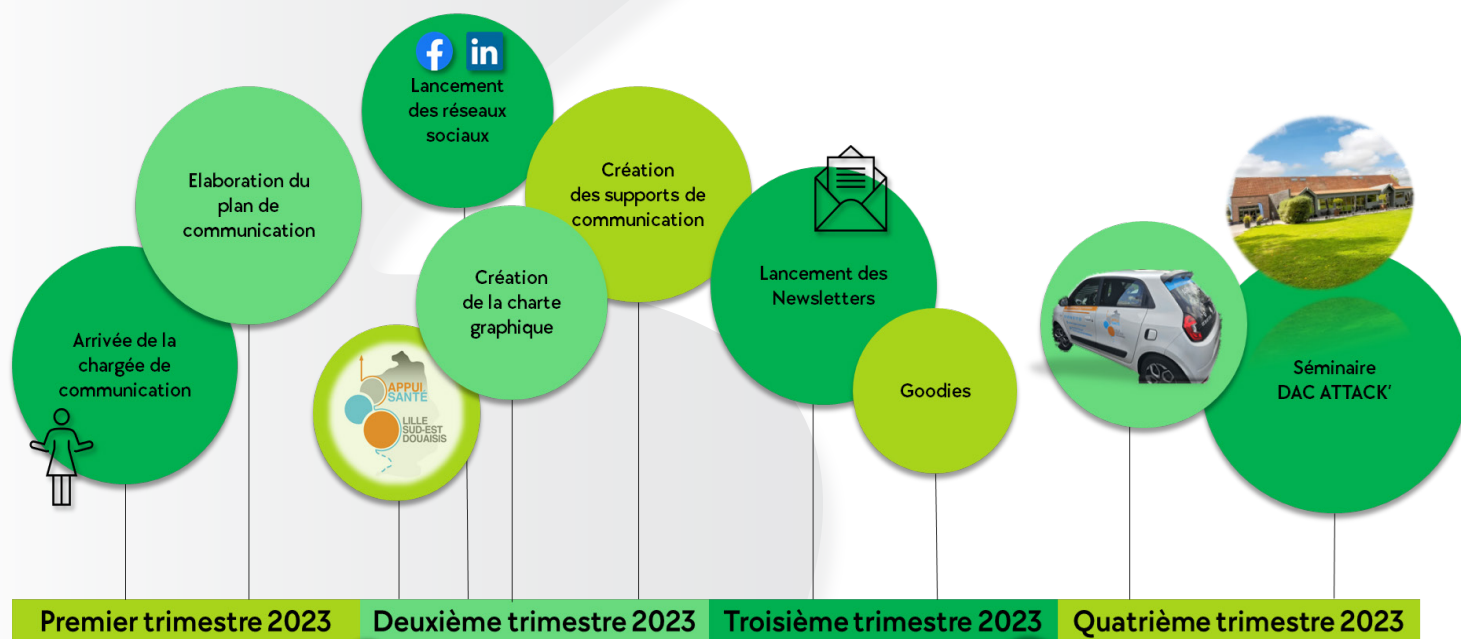
Rétrospective de la communication en 2023

Nous avons inauguré notre présence sur les réseaux sociaux en mars, avec des publications régulières et une **croissance significative du nombre d'abonnés**. En juillet, nous avons lancé notre newsletter par campagnes e-mail, en réalisant trois campagnes avec un taux d'ouverture de 33,67%. De plus, nous avons organisé des moments forts tels que le CLICEDO et **notre propre séminaire DAC ATTACK'**,

qui ont renforcé notre réseau et notre visibilité dans le domaine.

Cette année a été marquée par des succès, notamment sur LinkedIn où l'engagement a été particulièrement intense.

Cette rétrospective nous permet d'identifier nos réussites et les aspects à améliorer pour continuer à **renforcer notre communication en 2024**.



CLICEDO

- Rencontre partenariale ludique
- Faire connaître les missions du DAC
- Moment de convivialité



Outils de communication

Cette année a été marquée par l'émergence de nombreux outils qui ont transformé notre manière de communiquer :



Séminaires : bien communiquer avec les partenaires

En 2023, plusieurs événements ont ponctué notre année. Nous avons participé à deux sessions de formation communication et posture, visant à renforcer les compétences communicationnelles de notre équipe

et à consolider la cohésion.

Pour conclure l'année, au mois de décembre, nous avons organisé notre propre séminaire « DAC ATTACK' », dans le but de promouvoir nos missions et de rencontrer les partenaires de notre territoire.



Formations



DAC ATTACK'

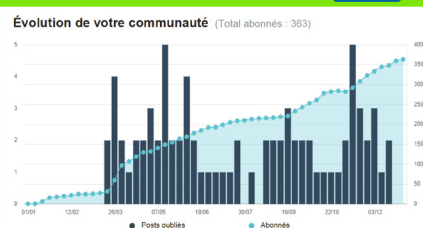


Réseaux sociaux

En mars 2023, nous avons inauguré notre présence sur les réseaux sociaux en lançant nos publications, avec une programmation régulière de **1 à 3 occurrences par semaine**. Au fil de l'année, nous avons observé une **augmentation** significative du **nombre d'abonnés**.

Une tendance intéressante émerge sur **LinkedIn** : le nombre de clics et de réactions est **nettement supérieur**

Evolution de la communauté



Nombre de Clics : 3198

Nombre de réactions : 1046

Posts publiés : 78

Evolution de la communauté



Nombre de Clics : 1514

Nombre de réactions : 729

Posts publiés : 73

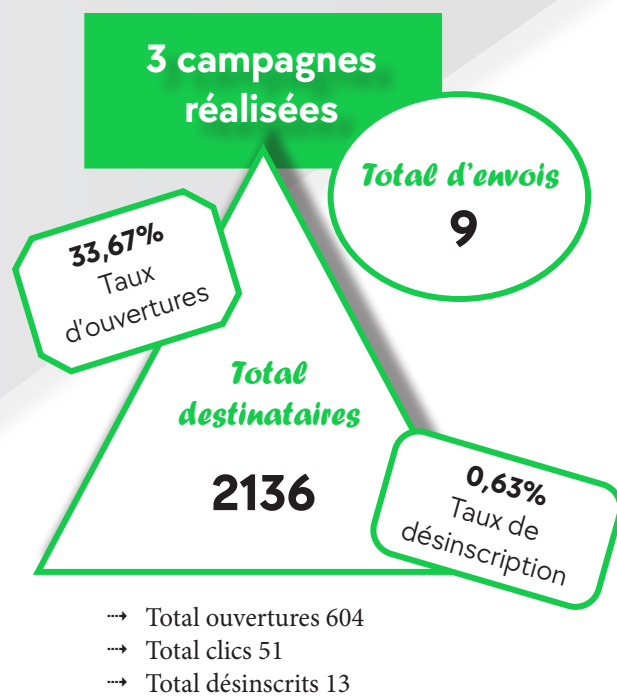
à celui enregistré sur **Facebook**. Cette différence pourrait s'expliquer par le public ciblé de chaque plateforme, avec LinkedIn attirant davantage les professionnels, ce qui favorise l'engagement et l'interaction.

Newsletters

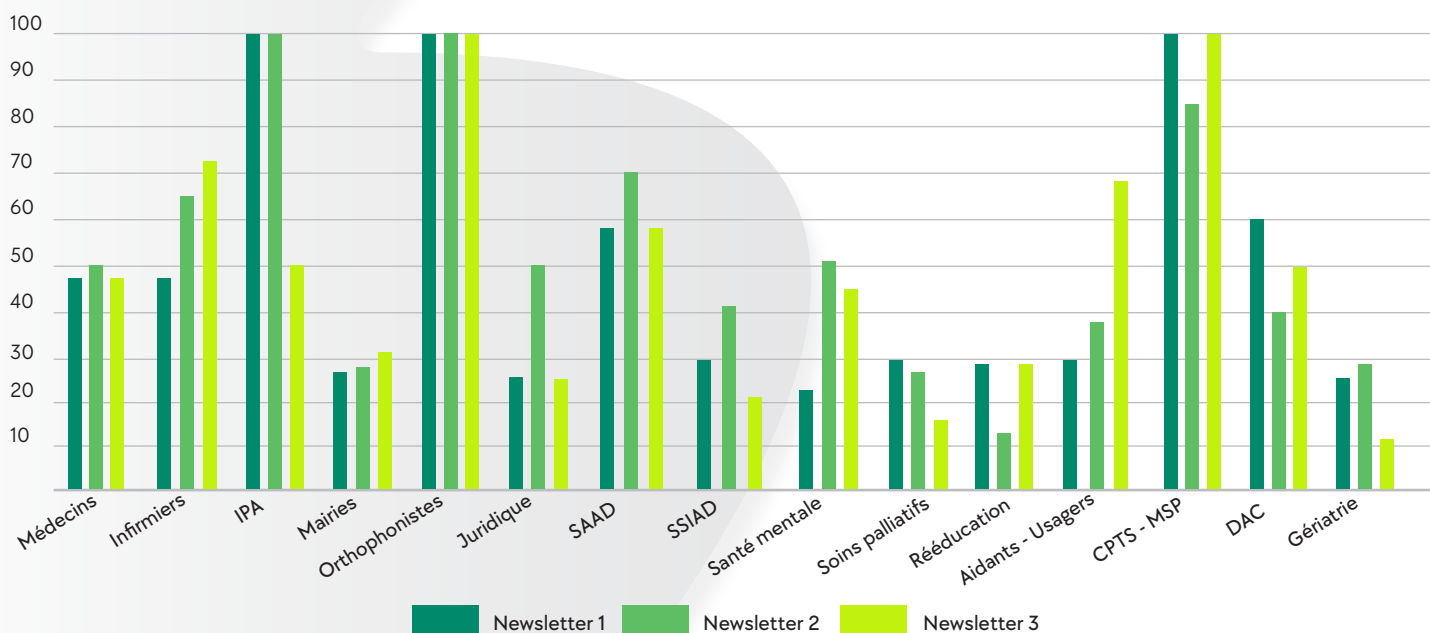
Le **26 juillet 2023**, lancement de notre newsletter par campagne e-mail.

Trois campagnes ont été réalisées, avec un taux moyen d'ouverture de **33,67%**.

Il nous semble nécessaire de revoir notre stratégie, afin d'améliorer l'efficacité de nos communications.



Taux d'ouvertures traçables



« En tant que chargée de communication, je constate au quotidien à quel point mon expérience en tant que référente de parcours complexes et ma nouvelle fonction s'enrichissent réciproquement.

“

**La communication, c'est le coeur même de l'interaction humaine.
En l'alliant à la véritable essence de notre métier, nous créons
des ponts authentiques qui rapprochent et inspirent.”**

Auteur inconnu

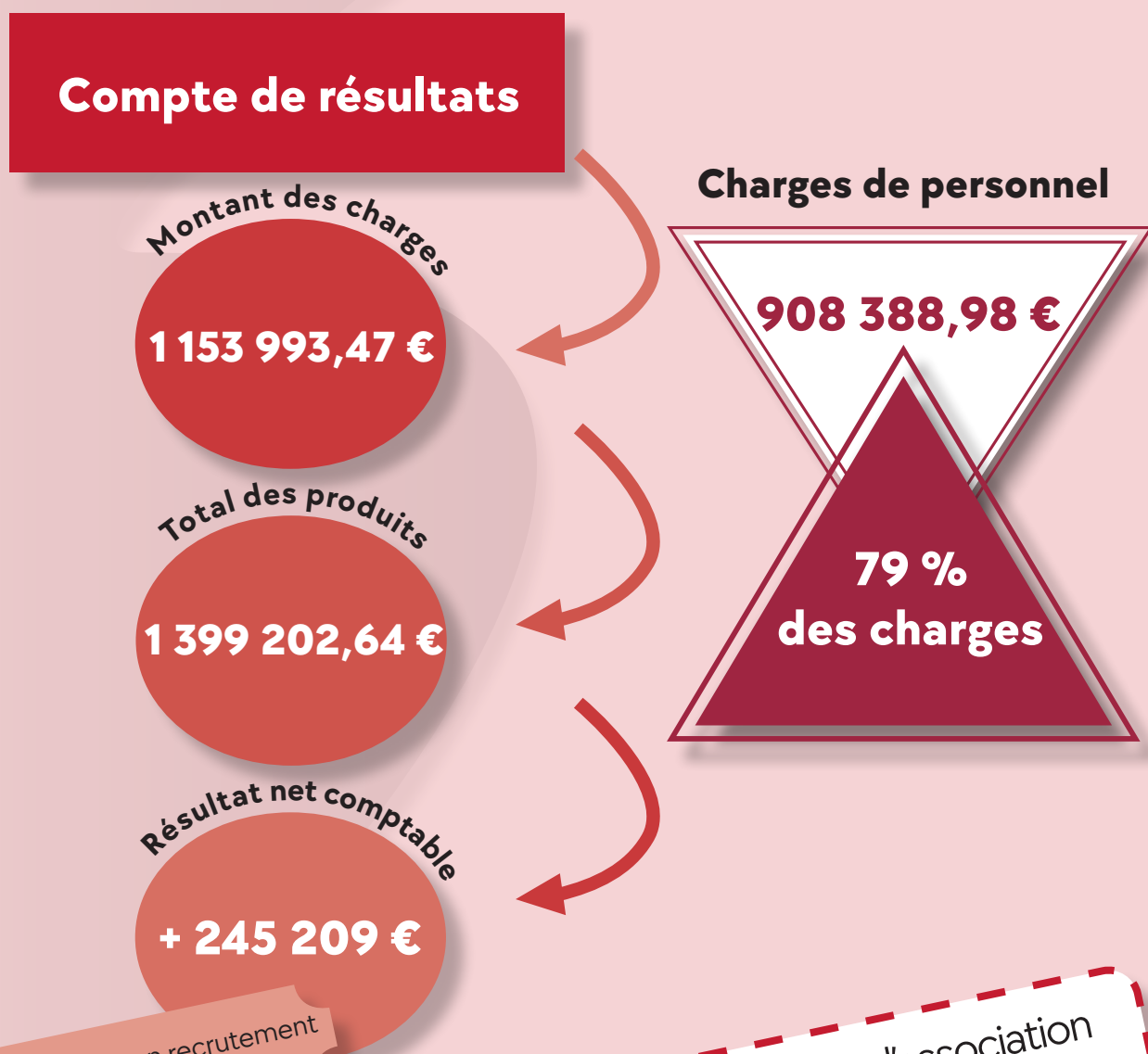
Cette synergie favorise la création d'un message adapté aux besoins des professionnels et des usagers. Grâce à cette double casquette, je suis en mesure de créer des messages adaptés à nos partenaires et aux usagers de notre territoire, rendant notre communication plus authentique et fédératrice.»

Cécile Descamps, Chargée de communication

6. Le rapport financier

L'association a contracté un **Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens** (CPOM) avec l'ARS Hauts-de-France pour la période 2022-2025, pour l'exécution des missions du Dispositif d'appui à la coordination. A ce titre, l'association reçoit **une subvention annuelle de 1 319 600 euros**.

Exercice 2023



Cet excédent s'explique par un recrutement incomplet

Le rapport financier de l'association est soumis à la certification de M. Maxime CIARLETTA, Commissaire aux comptes.

7. Perspectives 2024

L'année à venir sera marquée par un renforcement de l'action du DAC Lille Sud-Est Douaisis.

Le DAC continuera à **favoriser la collaboration entre les acteurs du territoire** pour améliorer et garantir une prise en charge optimale des usagers. Le déploiement de l'**observatoire des ruptures de parcours**, permettra une meilleure compréhension des besoins de la population et favorisera le déploiement de solutions adaptées.

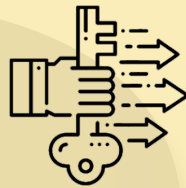
Parallèlement, le DAC s'investira dans le **développement de la e-santé** en mettant en place de nouveaux outils numériques pour faciliter la coordination

entre les professionnels et améliorer la gestion des données de santé.

Enfin, une communication efficace sera essentielle pour **mobiliser les acteurs du territoire et promouvoir les initiatives** du DAC. En renforçant sa présence en ligne, le DAC pourra ainsi mieux faire connaître ses actions auprès des partenaires et des usagers.

En résumé, l'année à venir sera marquée par un engagement accru du DAC, avec un accent particulier sur l'**appui à la coordination et l'amélioration des parcours de santé** des usagers.

**Elaborer
et mettre en oeuvre
l'évaluation
du service rendu**



**Poursuivre
la dynamique territoriale
du DAC**

**Déployer
l'observatoire des
ruptures de parcours**

Développer la e-santé
Audit RGPD
Changement outil métier
Sécuriser les échanges



Gestion des dossiers
Limitier les dossiers dormants
Développer l'usage du PPCS
Poursuivre la montée en compétence
des RPC

Traitement des demandes
Améliorer l'analyse de la demande
Poursuivre le référencement des
ressources thématiques

