



ACcompagnement Evolutif et SOLidaire (ACESO)

Compte rendu

Séminaire - 16 avril 2019

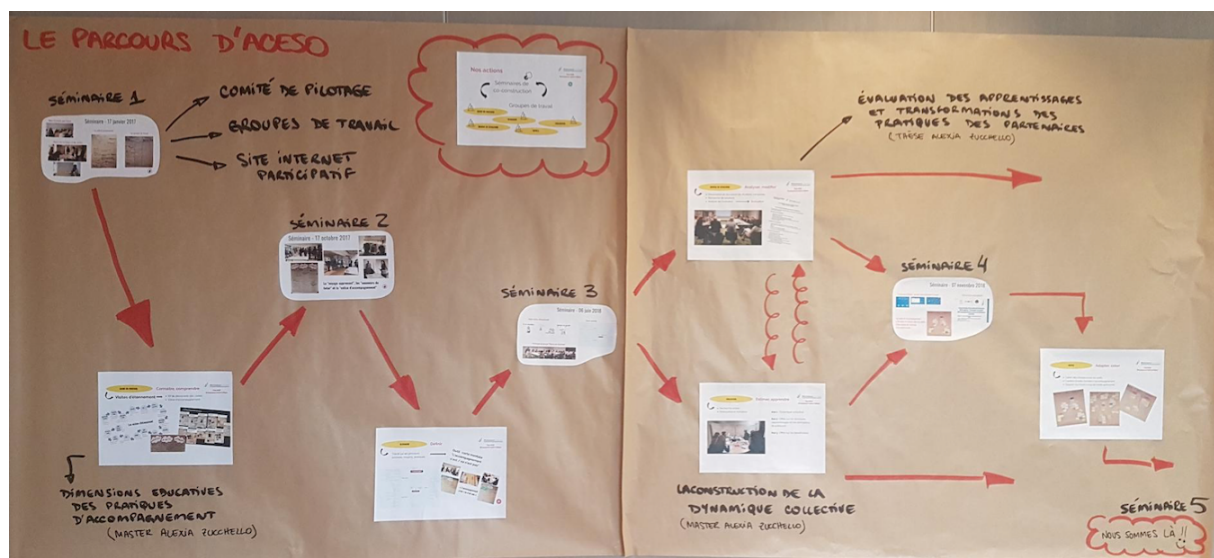
Pour la coordination du projet : Mariana Dorsa, Pierre-Yves Traynard (Pôle ETP)

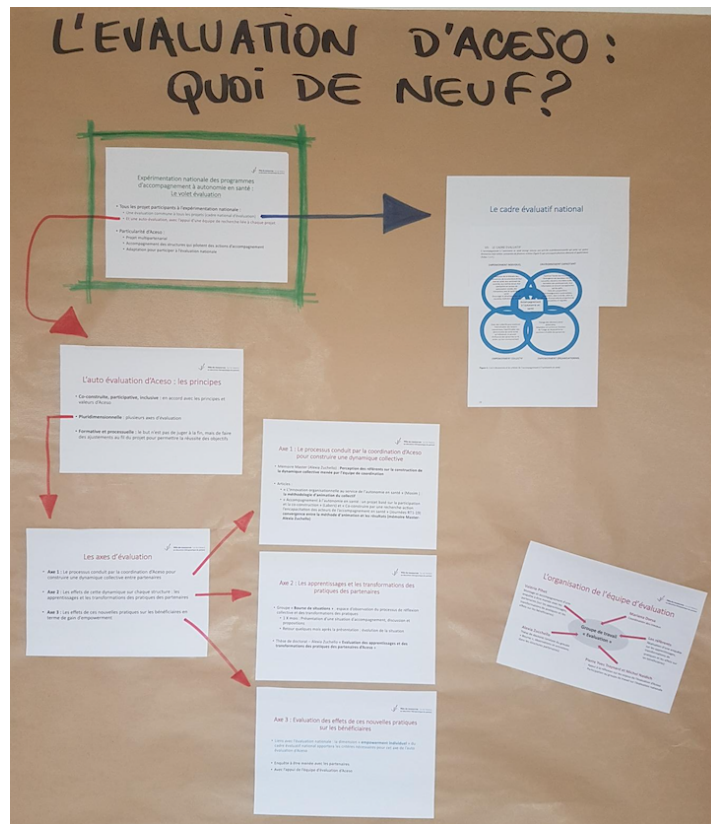
Participants : Jean-Luc Cousineau (Cordia) ; Armelle Gawtarnik (Paris Diabète) ; Emilie Henry (ACSBE) ; Pierre Lombrail (Paris 13) ; Michel Naiditch (chercheur/conseiller Pôle ETP) ; Alain Olympie (AFA/ ICA) ; Valérie Pihet (DingDingDong/ ICA) ; Camille Rodriguez (Femasif) ; Fatima Said (Femasif) ; Véronique Tirard Fleury (Comité des familles) ; Khalda Vescovacci (Comede) ; Binta Wade (Uraca Basiliade) ; Agnès Baylet Audrac (Forum Living Lab) ; Alexia Zucchello (chercheuse, Pôle ETP).

Lors de cette journée, nous avons comme objectifs de travailler sur :

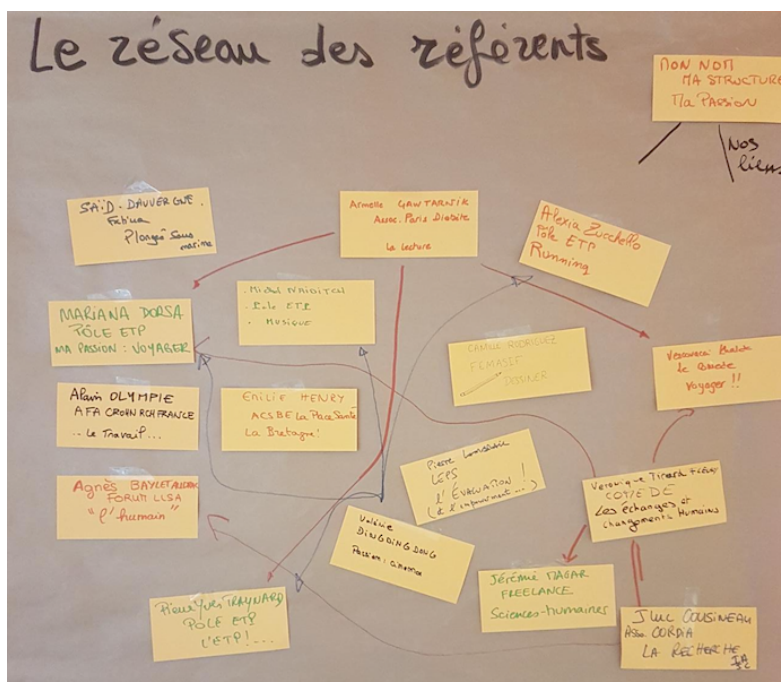
- Les acquis des uns et des autres depuis le début du projet Aceso et les manques repérés
- Le rôle des référents dans le projet, dans leurs structures et dans l'évaluation d'Aceso
- Les attentes par rapport à l'évaluation d'Aceso
- Le soutien qu'Aceso peut apporter aux partenaires
- Participations aux bourses de situation et aux groupes de travail (dont le COPIL)

Des panneaux avec des informations sur la phase d'avancement du projet ont été placés dans la salle.





Pour démarrer les travaux, nous avons illustré le « réseau des référents » : les participants ont élaboré leurs profils (mon nom, mon structure et ma passion) et ont dessiné des traits entre leur profil et ceux des personnes avec qui ils ont des liens.





Puis les participants ont été divisés par groupes pour travailler sur **les acquis et les manques**.



Synthèse des discussions de chaque groupe :

Le groupe 1 a abordé :

- Une réflexion autour de l'environnement capacitant : Agnès Baylet Audrac a souligné la grande différence entre les structures partenaires, notamment celles qui travaillent avec des bénévoles et celles qui ne travaillent qu'avec des professionnels ; des solutions à envisager pour diffuser le travail d'Aceso ; l'intérêt de la formation permanente, des feedbacks, notamment au niveau organisationnel.
- Le « one shot » : Pierre Lombrail se pose la question « qu'est-ce qu'il se passe à cet endroit-là, est-ce que c'est de l'accompagnement ou pas ? Est-ce le fait de décrocher le téléphone est une condition d'un début de démarche d'accompagnement ? » Alain Olympie ajoute : Comment évaluer ? On ne peut pas savoir à quel type de demande on aura à faire et si on va y répondre correctement (on ne sait pas si on a répondu aux attentes de la personne ou si on ne passe pas à côté de quelque chose, une demande cachée).
- Les retours des référents aux équipes, qui sont inégaux et se résument pour le moment au passage d'informations : comment faire en sorte que les équipes soient réellement interpellées par le travail d'Aceso, comment passer à une étape supérieure ? (Mariana Dorsa)
- Par rapport aux questions d'évaluation, il faut faire attention au statut des bénévoles et aux exigences que l'on peut avoir vis-à-vis d'eux, c'est un sujet délicat. Si en vue de l'évaluation, nous devons mettre des choses en place, et c'est ce que nous attendions d'Aceso, un travail qui nous permette de mieux nous structurer, est-ce qu'ils ne vont pas le prendre comme une sorte de contrôle, etc. Ils sont par ailleurs très peu au courant d'Aceso, car plus éloignés des questions d'organisation des associations. Il faut mettre un cadre en place avant l'évaluation, prenant en considération ces problématiques liées aux bénévoles (Alain Olympie).

Groupe 2 :

Synthèse par Michel Naiditch : l'accompagnement n'est pas nécessairement au cœur de toutes les structures. Ce que Aceso a apporté : richesse des échanges et partage d'expériences. Armelle insiste sur le sentiment de partage d'expériences au sein d'Aceso, qui a également permis d'instaurer des échanges au sein de leur équipe à Paris Diabète car ils sont souvent confrontés à leurs limites dans la mesure où l'accompagnement ne fait pas partie officiellement de leurs missions. Ils ont beaucoup utilisé la carte mentale qui est affichée dans tous leurs bureaux. Ils l'utilisent de manière directe, en situation d'accompagnement (pour recadrer l'entretien etc), et de manière indirecte, comme outil d'analyse critique



ou une sorte de guide permanent. Le Guide du routard a permis de développer un partenariat avec Comede. Ils ont mis en place un atelier podologie précarité car ils ont réalisé que les outils qu'ils utilisent à Paris Diabète ne sont pas adaptés à des publics spécifiques comme les migrants et qu'ils ne peuvent pas faire venir ce public chez eux. L'atelier a lieu au Comede avec un podologue de Paris Diabète. Ils adaptent au fur et à mesure les outils ensemble, ce qui est différent de ce qui se passe avec les programmes ETP. Khaldi indique qu'Aceso leur a permis d'ouvrir les yeux sur leur travail, de prendre du recul et de voir ce qu'ils pouvaient améliorer. Ils ont notamment décidé d'insister davantage sur la prévention et la promotion de la santé, au point de créer un service spécifique dont s'occupe maintenant Khaldi. En plus du partenariat avec Paris Diabète, elle est en train de travailler à un partenariat avec Uraca-Basiliade. Les Bourses de situation sont utiles mais ils en font au Comede tous les jeudis avec toute l'équipe. Par contre, Aceso permet de reconsidérer les points sur lesquels il faut davantage se concentrer. Ils ont un guide interne qu'ils doivent réactualiser et Aceso sera une ressource importante pour ce travail. Camille Rodriguez évoque la difficulté pour les soignants des maisons de santé de prendre en considération le rôle des patients, mais elle pense qu'ils peuvent travailler avec les coordinateurs et avec les médiateurs, qui constituent un levier important. De manière plus générale, il va falloir fabriquer des choses propres à chaque structure, trouver une manière à chaque fois particulière de transférer les acquis d'Aceso à l'intérieur d'une association.

Groupe 3 :

- Pierre-Yves Traynard : déclenchement d'un travail sur l'humilité, ce qui transforme les postures des intervenants ; richesse du collectif ; changer de regard, notamment sur « éduquer et accompagner », avec cette difficulté d'intégrer dans les nouvelles pratiques éducatives l'accompagnement des soignants dans une prise en compte de la connaissance des usagers, ce qui n'est pas simple. Derrière cela, il y a un concept d'utilité à travailler. Jean-Luc insistait sur le rapport entre temps et économie, il faut passer à un militantisme efficient, à la recherche de qualité, c'est ce qui a amené Cordia à participer à Aceso. Cela nous a amené à travailler sur la question de supports, aides et appuis de Aceso : processus, partage, postures etc. Il faudrait peut-être avoir une série de modules, Aceso comme lieu de capitalisation d'expériences. Il ne faut pas oublier également la finalité, dont nous avons discuté à la dernière réunion avec les directeurs des structures. L'idée est ne pas faire comme pour l'ETP, mais d'aller vers une reconnaissance des pratiques d'accompagnement sous forme de forfaits et vers une forme de labellisation. Comment on tend vers ce label et comment on s'y inscrit ?
- Jean-Luc Cousineau : Aceso permet de réfléchir à comment aider les soignants à connaître mieux les patients et leurs compétences. Pour ce qui concerne l'évaluation, il faut être attentif au concept d'utilité, donc du rapport entre temps – recherche de la qualité, processus qui demande ses propres indicateurs – et économie – militantisme efficient. Le problème n'est pas de demander plus d'argent, mais de pouvoir répondre « à quoi vous servez ? » (Label), évidemment pas au sens normatif, mais au sens d'une reconnaissance d'une forme d'efficacité engagée dans la pratique, une reconnaissance par les pairs. C'est ce que Aceso peut faire.
- Véronique Tirard Fleury : je viens seulement d'arriver au comité des familles, ils ne parlaient pas beaucoup d'Aceso, mais j'amène maintenant le sujet dans les réunions et j'ai la confiance de la directrice. Le terrain est favorable car l'humilité est une posture déjà acquise, si on compare aux maisons de santé. Ils se remettent régulièrement en question.
- Fatima Said : pour la Femasif, il est extrêmement difficile d'évaluer les acquis car nous gérons un ensemble très divers de maison de santé et travaillons sur des chantiers très différents. Les maisons de



santé sont noyées dans les problématiques d'activité libérale à l'acte, les soignants comprennent donc très difficilement nos questionnements.

Après ce travail en petits groupes, retour en plénière pour discuter :

- 1) le rôle des référents
- 2) et les attentes par rapport au soutien qu'Aceso peut apporter, au vu de la diversité des structures et des possibilités d'investissement des uns et des autres



Synthèse des interventions :

Alain Olympie : je suis en train de mieux structurer l'AFA, notamment autour des pratiques d'accompagnement intégrant davantage les bénévoles dans cette démarche. Nous aurons besoin d'un regard extérieur, ce qui permet à la fois de mieux comprendre les activités et de structurer une forme de continuité, mais également de nous obliger à le faire, de ne pas remettre le sujet à plus tard car pris par d'autres urgences et par le quotidien. La question de l'évaluation devant se poser à toutes les étapes de ce travail.

Fatima Said : nous aurions besoin d'un message clair et construit à diffuser auprès des professionnels qui n'arrivent pas à sortir de la logique d'une pratique à l'acte, mais également de conseils pour inscrire davantage les paramédicaux dans les activités des maisons de santé et dans la démarche d'accompagnement. Nous pourrions nous appuyer sur Aceso pour avancer en interne. Nous avons plusieurs outils de diffusion auprès des maisons de santé (site, brochures, groupes de travail, etc), mais ce n'est pas suffisant car la démarche ne va que dans un sens. La Femasif informe mais ne va pas réellement vers les professionnels des maisons de santé. Ce sont les maisons qui viennent vers la Femasif, pas l'inverse. Il faudrait trouver un moment/lieu/occasion pour s'adresser à eux d'une autre manière (organisation d'une journée d'études, ou autre).



Camille Rodriguez : je travaille sur les nouvelles pratiques éducatives et nous avons prévu d'organiser des séminaires pour les coordinateurs, que nous pourrions élargir aux médiateurs. Nous pourrions nous servir de ces séminaires pour amener les outils d'Aceso.

Jean-Luc Cousineau : la carte mentale sur l'accompagnement est un bon début, mais il faut davantage travailler sur le contenu, en imaginant des productions, par exemple : reprendre les résultats des visites et en faire quelque chose ; développer un état des lieux de la recherche et de la littérature sur le sujet et trouver une forme de transmission adéquate ; regarder comment l'accompagnement est vu par différents métiers, la pluridisciplinarité étant au cœur de la transformation en cours ; travailler sur les outils numériques, comment les ingénieurs peuvent travailler au service des besoins de l'accompagnement. Il faut également penser au comment faire pour mettre en œuvre l'accompagnement et ces productions pourraient être des outils importants.

Il faut également faire intervenir d'une manière ou d'une autre les usagers, mais il faut faire très attention à la manière de le faire, de ne pas les mettre dans une position difficile qui les fragilise davantage.

Il faut également faire attention de ne pas communiquer trop tôt, avant d'avoir fait tout ce travail, car il faut que nous soyons crédibles.

Pierre-Yves Traynard : il faut discuter avec le Forum Living Lab et voir avec eux sur quels outils travailler.

Véronique Tirard Fleury : je peux travailler à l'appropriation des outils Aceso par le Comité des familles mais il faut des outils adaptés, je ne peux pas balancer la carte mentale comme ça. Il faut absolument que les dirigeants appuient Aceso dans leurs structures car certains en sont assez éloignés et empêchent les professionnels de prendre du temps pour travailler à cette appropriation. Ce n'est pas le cas dans toutes les structures évidemment.

Binta Wade : c'est le cas à Basiliade où elle est identifiée comme étant la personne « Aceso » et de ce fait on la laisse s'en occuper toute seule, ce qui peut être difficilement encapacitant pour la structure. La mentalité n'est pas facile de leur côté car ils estiment qu'ils font de l'accompagnement depuis longtemps et qu'ils savent faire, qu'ils en ont le monopole d'une certaine manière. Ils ne voient pas l'intérêt d'Aceso.

Pierre-Yves Traynard : par rapport à l'évaluation, il y a deux dimensions à considérer : le collectif (qui a besoin de quoi) et la finalité de l'évaluation (ce qu'on veut dire et transmettre). Un travail de plaidoyer va se mettre en place pour réfléchir à cette question.

Emilie Henry : je pense qu'il est très intéressant pour nous de nous investir sur la question de l'évaluation, notamment nationale, et surtout sur la partie quantitative de l'évaluation que nous ne savons pas faire. Mais il faut avoir les moyens de mener ce travail correctement. Il s'agit surtout de prouver qu'on fait bien les choses.

Valérie Pihet : il faut sans doute faire un repérage et une cartographie du type de données dont disposent les structures et voir à quel type d'évaluation chacune est soumise et fait déjà.

Pierre Lombrail : un certain nombre de questions doivent être traitées : les nouveaux métiers et l'accompagnement ; la cadre d'évaluation national est idéal mais comment on s'y prend pour y répondre



et montrer qu'on s'y prend bien ? Quelle est la définition de l'accompagnement et quelle partition commune (même si chaque cas est unique et si l'accompagnement c'est toujours du sur-mesure) ?

Fatima Said : il faut aussi répertorier ce qui est fait dans chaque structure, peut-être via une trame à remplir. Qui fait de l'accompagnement et comment ?

Emilie Henry : ce qui va être difficile, voire impossible, est de voir ce qui est attribuable à Aceso ou pas, sachant que ce n'est jamais que Aceso. Cela ajoute à la complexité de l'évaluation d'Aceso.

Jean-Luc Cousineau : nous faisons beaucoup d'évaluations quantitatives car cela est demandé par l'ARS, du type combien d'entretiens sont fait par le psy etc, mais cela ne dit rien du contenu, de ce qui se passe dans ces entretiens. Comment contourner ce problème ? On parle beaucoup d'améliorer l'appropriation de la littérature pour augmenter le pouvoir d'agir, mais dans les équipes, concrètement, elles font comment pour évaluer le niveau de littérature d'une personne ?

Mariana Dorsa : on parle de deux évaluations. Il y a un cadre évaluatif pour évaluer tous les projets participant à l'expérimentation national, mais chaque projet doit aussi faire son auto-évaluation. Pour Aceso nous avons construit un cadre pour évaluer ce qu'on a produit ensemble. Nous avons prévu 3 axes d'évaluation : 1) un premier axe concernant la construction de la dynamique collective, déjà travaillé par Alexia Zucchello dans le cadre de son master ; 2) un deuxième axe, qui concerne les apprentissages et transformations de pratiques résultant de cette construction collective au sein d'Aceso. C'est le sujet qu'Alexia Zucchello commence à travailler dans le cadre de sa thèse de doctorat. Pour ce faire elle utilisera le matériel des Bourses de situation et aussi fera des observations et entretiens dans chaque structure ; 3) et le troisième axe, les effets des apprentissages et transformations de pratiques des partenaires pour les bénéficiaires. Et c'est important que ces deux évaluations soient complémentaires. Pour aider les partenaires à les réaliser, on va avoir l'appui de Valérie Pihet.

Valérie Pihet : justement, il faut penser aussi différents types de dispositifs en fonction de l'existant et des besoins de chaque structure. Par exemple, à Paris Diabète les pratiques d'accompagnement ne font pas partie des missions officielles, donc forcément ces pratiques ne sont pas valorisées, ni quantitativement ni qualitativement. Alors notre travail pourrait être de décrire ces pratiques, nous pouvons venir en appui pour vous aider à faire ce travail « ethnographique », vous aider à stabiliser quelles sont vos pratiques. Peut-être aussi inventer des outils différents par rapport aux bénéficiaires, par exemple un dispositif de co-écriture d'un parcours d'accompagnement, de façon à intégrer les bénéficiaires dans l'évaluation.

Pour finir, il a été rappelé l'importance de la participation des référents aux Bourses de situation et le besoin de renforcer la représentation des partenaires dans le Comité de pilotage pour assurer la gouvernance collective du projet.

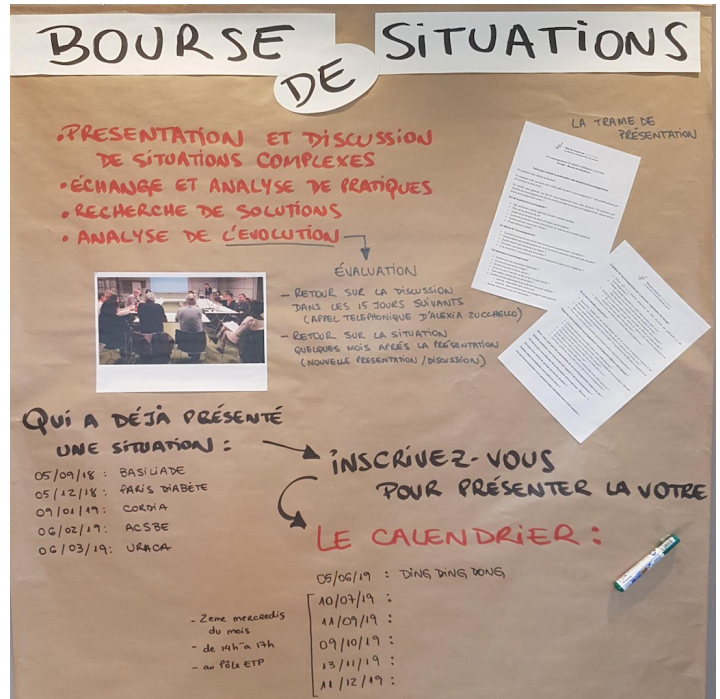


Bourse de situations :

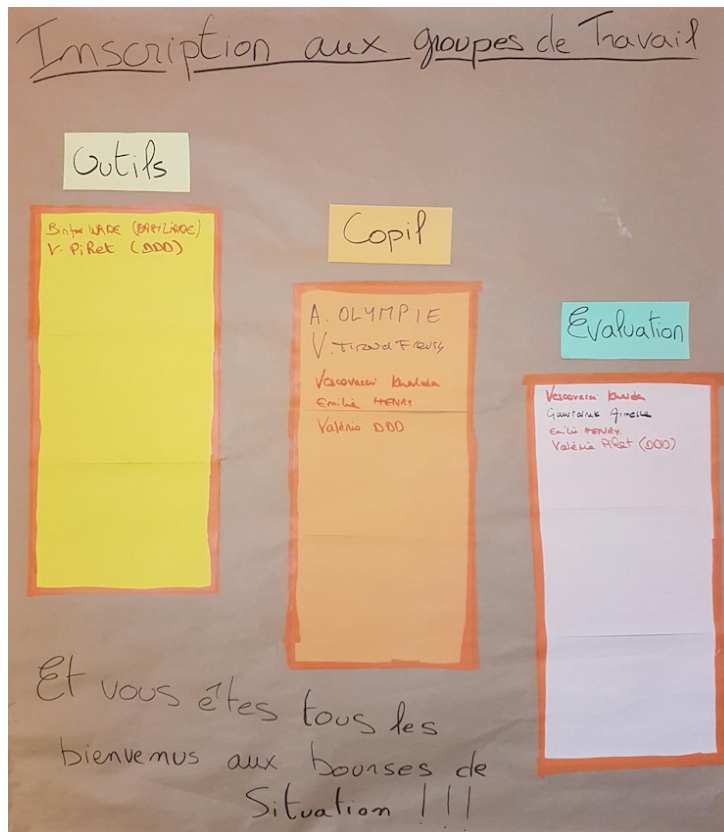
Les réunions de ce groupe avaient lieu tous les premiers mercredis du mois. Mais au vu des difficultés des uns et des autres, il a été décidé de varier les jours de la semaine pour favoriser la participation de tous.

Pour mettre à jour le calendrier, la coordination proposera des dates à partir de juillet 2019.

*** La prochaine réunion avait déjà été fixée : le 5 juin, de 14h à 17h (présentation de la situation de DingDingDong)



Les participants de sont inscrits aux **Groupes de travail** et au **Comité de pilotage** :





La nouvelle configuration des GTS et du Copil est la suivante :

GT « évaluation » - déjà en fonctionnement	GT « outils » - a été lancé prochainement	COPIL
Odile Basse (France Rein) Robert Picard (Forum LLSA) Meryem Safwate (Migrations santé) – sous réserve Khaldia Vescovacci (Le Comede) Armelle Gawtarnik (Paris Diabète) Emilie Henry (ACSBE) Valérie Pihet (DingDingDong) Mariana Dorsa (Pôle ETP) Michel Naidich (IRDES et Pôle ETP)	Robert Picard (Forum LLSA) Isabelle Harry (CMS Nanterre) Binta Wade (Basiliade) Valérie Pihet (DindDingDong) Mariana Dorsa (Pôle ETP) Michel Naidich (IRDES et Pôle ETP)	Khaldia Vescovacci (Le Comede) Roberte Aubert (France Psoriasis) Gerard Labat (ICA) Emilie Hermant et Valérie Pihet (DingDingDong) Nathalie Chalhoub (Cité de la santé) Alain Olympie (AFA) Thomas Sannié (AFH et Pôle ETP) Pierre Yves Traynard et Mariana Dorsa (Pôle ETP) Michel Naidich (IRDES et Pôle ETP)

LES RENDEZ-VOUS A VENIR :

Bourse de situations : le 5 juin, de 14h à 17h – au Pôle ETP (présentation de la situation de DingDingDong)

Comité de pilotage : le 10 octobre, de 10h à 13h – au Pôle ETP

Séminaire : 05 novembre, de 9h à 17h – local à définir