

**Processus « sentinelle »  
de repérage et de prévention des risques de fragilisation d'un bénéficiaire  
dans le cadre de l'accompagnement du plan d'aide OSCAR ou APA / PCH**

**Accompagnement des SAAD  
pour la mise en place du processus**

**Comité projet inter-SAAD  
CR du 30 mai 2024 – en visio**

## Sommaire

1. Participants .....	1
2. Formalisation du processus métier, les GT et l'outil SI .....	1
3. Échanges/tour de table .....	2
4. Des objectifs partagés .....	4
4.1. Liste de verbes d'action.....	4
4.2. Une vision des objectifs pouvant guider les décisions en équipe .....	4
4.3. Pour rappel, indicateurs demandés par l'ARS en RA.....	5
5. Proposition d'une rencontre avec Domicilien, fournisseur de l'outil Dôme .....	5
6. Rappel sur les outils à disposition : page web.....	6
7. Plan d'actions et prochaines rencontres .....	6
8. Coordonnées mail des participants.....	6

## 1. Participants

**ADAPA 01** : Morgane CROZET

**ADPA NI** : Maud CAVAILLON

**Association AVI** : Agnès MEJEAN, Amandine VIELLECROZE - RS

**CCAS St Michel de Maurienne** : Mélanie DAOUT

**L'Entraide** : Séverine AUDRA et Émilie BEROU

**TASDA** : Amandine PORCHER SALA, Thérèse RONDEAU,

### Excusés :

**SADVA** : Géraldine MORIN, Alexandra RAPACCIOLI – excusés ainsi qu'un autre collègue

**TASDA** : Émilie PARUSSINI-BONNAS, directrice

-oOo-

Voir les diapos passées en séance : 4. *Essaim Frag\_SAAD 2\_suivi des travaux\_VU*

## 2. Formalisation du processus métier, les GT et l'outil SI

Différents points de formalisations sont revus ensemble :

**Étape 1** : Questionnement à proposer en GT autour des outils pouvant être utilisés/crétés : « comment on va faire le repérage des fragilités » ?

- Choix et modifications de la grille de repérage

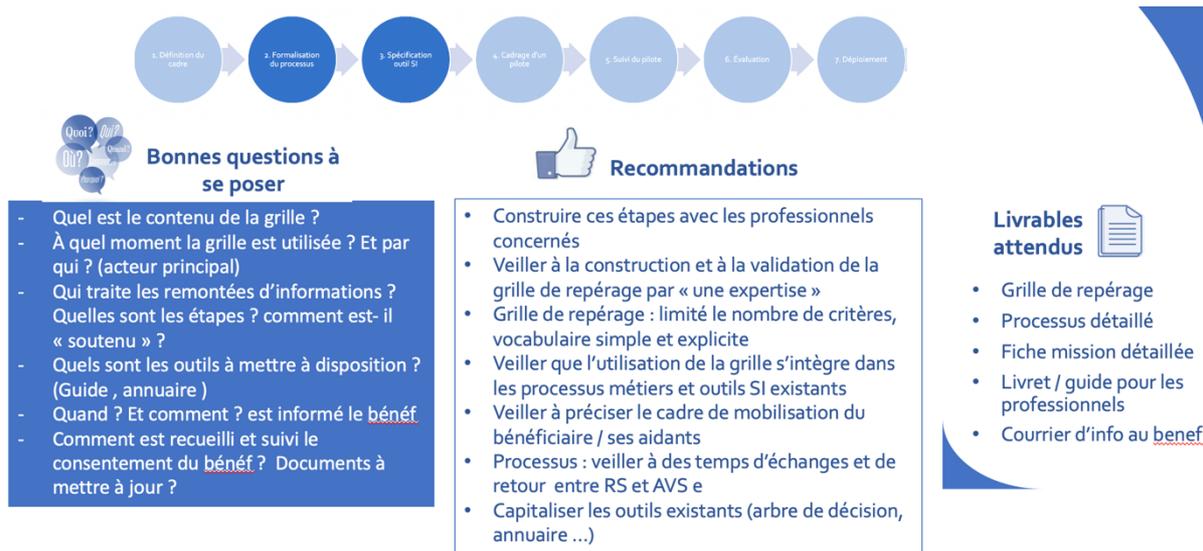
**Étape 2 :** Un avancement « pas à pas » avec la formalisation du processus de repérage.

- Quel mode d'emploi proposer pour les AVS et le reste de la structure : qui, pourquoi, quelles suites, quel bilan ? QUI = RS ? Coordonnateur ?
- La formalisation du processus de traitement des remontées d'information

**Étape 3 :** La formalisation de l'information à communiquer : aux bénéficiaires et aux équipes

- À ce stade, un choix est fait sur l'intérêt de communiquer, auprès de qui et par quels moyens

Pour rappel :



**Étape 4 :** L'élaboration d'un cahier des charges de l'outil SI et assurer les développements techniques

### 3. Échanges/tour de table

Partant de l'invitation, en amont du webinar, de partager un fait marquant, le tour de table permet des échanges riches.



**ADAPA 01 :** Des habitudes déjà bien ancrées dans le fonctionnement des équipes (retours des AVS sur des observations émanant de leurs interventions) permettent un avancement confortable pour la mise en place du processus.

Le cadre du pilotage a été délimité - le pilote sera lancé sur une seule équipe, « l'équipe test » avec des AVS expérimentés. Les bénéficiaires pressentis ont été identifiés.

Le prochain objectif est de finaliser les modalités d'utilisation du SI ; des points sont à revoir avec le fournisseur de leur logiciel métier afin de permettre des modifications de la grille de repérage.

Concernant la communication, l'ADAPA opte pour une communication directe entre les intervenants à domicile et les bénéficiaires (et leurs aidants). Une campagne de communication sur la mise en place de ce processus ne leur semble pas nécessaire, vu leur fonctionnement actuel satisfaisant.

À noter que la création d'équipes semi-autonomes en amont de la mise en place du processus de repérage aide grandement pour la fluidité du cheminement. Des éléments RGPD sont tout de même à questionner (ex : ajouter la mention des indicateurs de fragilité dans les documents cadres fixant la RGPD, comme le contrat de prestation ou le livret d'accueil)

Le comité de pilotage est très confiant pour la réussite du déploiement le temps venu.

**ADPA NI** : L'avancement de la mise en place du processus est dépendant de la réponse, attendue très prochainement, d'une demande de financement pour le SI par le biais d'un AMI lancé par le département de l'Isère.

Pour le moment, le travail avance, mais sans SI ni logiciel interopérable, ni intégration de la grille choisie, les équipes ne peuvent pas travailler sur du concret.

Par contre, la constitution d'équipes semi-autonomes avance. Une relecture des outils de communication permettra d'intégrer des éléments de langage plus spécifique à leurs besoin et terrain.

Pour le moment l'identification des bénéficiaires et le cadrage du pilote est en bonne voie pour une prise de décision prochaine.

**AVI** : Avec un premier GT prévu le 4 juin avec la présentation des documents : courriers et grille de repérage. Le comité de pilotage travaille actuellement sur les courriers de consentement et la grille à intégrer dans le logiciel métier. Un deuxième GT est prévu pour septembre.

Concernant les courriers, certains envois se feront par courrier postal et d'autres plutôt en main propre, passant par la relation de confiance nouée entre intervenant et bénéficiaire.

Le premier comité de pilotage est prévu le 11 juin.

**CCAS St. Michel en Maurienne** : L'avancement de la mise en place du processus est en standby, le CCAS ne pouvant pas avoir réponse à leur demande de financement (auprès de l'ARS via un regroupement en Grappe) pour l'achat d'un SI pouvant intégrer la grille de repérage choisie avant le mois de septembre.

Une suggestion est émise : « travailler à l'envers » dans l'attente d'une réponse. Il serait possible de traiter le sujet du repérage des fragilités dans les réunions d'équipe avec des retours habituels des intervenants sur leurs observations sur le terrain. Par exemple, « si demain on devait avoir une grille de repérage, on pourrait intégrer tel ou tel indicateur que vous venez de mentionner sur tel ou tel bénéficiaire. », « On parle beaucoup de tel bénéficiaire, on aurait intérêt à avoir ce sujet (mange moins, ne boit pas assez lors des grosses chaleurs) comme indicateur dans la grille qu'on utiliserait. »

L'identification des bénéficiaires qui seraient suivis et le cadrage du pilote sont en bonne voie, mais en attente de la mise en place des GT très probablement à l'automne.

**L'Entraide** : N'ayant pas pu beaucoup avancer, devant décaler la réunion avec l'équipe pilote (prochaine réunion étant le 10 juin), le nombre de bénéficiaires et le cadrage du pilote sont néanmoins identifiés.

Avec le financement en place, le choix de grille acté, son intégration dans le logiciel métier et son accès sur les smartphones pros (réussi pendant le temps du webinar de ce jour), un point de vigilance est émis par le comité de pilotage : que les intervenants se saisissent de son usage !

Avec l'intégration de Dôme depuis un moment et la mise en place d'équipes semi-autonomes avant même d'entrer dans ce processus, le comité de pilotage s'est positionné pour ne pas développer de plan de communication spécifique sur cette expérimentation.

**Points à noter :**

- il n’y a pas d’exigence de diagnostic de la part des intervenants : le repérage porte sur « ce qui change »
- la valorisation des observations des AVS passe par l’usage de la grille de repérage des fragilités
- le « petit maillon » dans la chaîne de repérage des risques de fragilisation et des actions pouvant être mises en œuvre devient une pierre angulaire de la prévention au sein de la structure

**Point de vigilance :**

- si un plan de communication n’est pas déployé auprès des bénéficiaires et de leur entourage, penser à accompagner la sensibilisation autour de l’usage, par les AVS, des téléphones professionnels lors des interventions à domicile, permettant d’éviter de possibles remarques négatives à ce sujet

**4. Des objectifs partagés**

Dans l’optique de pouvoir, au sein de chaque structure, répondre à la question suivante : « À quoi ça sert, la mise en place d’un processus formalisé ? » nous proposons un exercice autour d’un choix de verbes d’actions pouvant être identifiées comme objectif de la mise en place de ce processus de repérage. Chacun doit pouvoir construire un objectif commun, puisque demain, « on veut aller vers « ça » ».

**4.1. Liste de verbes d’action**

La liste ci-après est proposée en séance afin de permettre à chacune de se positionner par rapport aux objectifs propres à leur structure, leur vision de la mise en place du processus de repérage des risques de fragilisation et perte d’autonomie des bénéficiaires suivis par leurs services.



**Des objectifs partagés**

acquérir	construire	gagner	optimiser
actualiser	contrôler	générer	organiser
adapter	coordonner	gérer	orienter
adopter	créer	grouper	planifier
aider	décider	harmoniser	préconiser
améliorer	définir	hiérarchiser	prévenir
analyser	déléguer	identifier	prioriser
animer	démontrer	impliquer	proposer
appréhender	détecter	informer	pospecter
argumenter	développer	intervenir	rédiger
arrêter	diffuser	investir	sensibiliser
articuler	distinguer	justifier	stimuler
associer	documenter	lister	structurer
budgétiser	élaborer	manager	tester
choisir	enquêter	mesurer	transmettre
collecter	extraire	mettre en oeuvre	trouver
comparer	faciliter	mettre en place	utiliser
confirmer	formaliser	modifier	valider
conseiller	former	mutualiser	valoriser
constater	fournir	observer	veiller

AVI : collecter – valoriser - formaliser

ADAPA : préconiser - sensibiliser - valoriser

ADPA NI : prévenir - valoriser - préconiser

CCAS Maurienne : impliquer - prévenir - stimuler

Entraide : Articuler - faciliter – prévenir ; adapter – coordonner - impliquer

**4.2. Une vision des objectifs pouvant guider les décisions en équipe**

Une lecture analytique des objectifs ayant été énumérés permet de les catégoriser :

- **objectifs de management** ; coordonner, formaliser, impliquer, stimuler

Ceux-ci permettent une approche de conseil auprès des équipes, leur accompagnement dans la mise en place du processus.

- **objectifs stratégiques** ; collecter de l'information, valoriser, adapter, et également impliquer (les AVS)

Ces objectifs tendent vers une finalité de « rendre compte » mais aussi d'interpréter au regard de l'activité globale. Par exemple, « Est-ce que cela nous permettra de développer de nouveaux services, de travailler par la suite sur les questions de l'évaluation ? », « Est-ce que, oui ou non, c'est opportun de déployer le processus au sein de notre structure et à quel moment ? » = une décision en prendre en comité de pilotage.

- **objectifs de prévention** ; sensibiliser, prévenir, stimuler, faciliter

Permettant un environnement de travail propice à la valorisation du métier d'AVS ainsi que le repérage précoce de signes de fragilisation de la situation des bénéficiaires et de leurs aidants, ces objectifs visent une amélioration de la qualité de vie au travail pour les équipes et l'approche autour d'un projet de vie du bénéficiaire.

#### 4.3. Pour rappel, indicateurs demandés par l'ARS en RA

ITEM	Nombre	Type / Nature
Intervenants à domicile (AVS) formés	X	
Responsables de secteurs (RS) formés	X	
Indicateurs cochés	X	X
Actions suite à un repérage	X	X
Acteurs relais* sollicités suite à un repérage	X	X
Impact sur les coordinations / concertations de proximité		X
Impact sur la qualité de la relation avec le bénéficiaire et sa famille		X
Impact sur la qualité des relations au sein de l'équipe du SAAD		X

L'ARS souhaite encourager le développement de la qualité de vie au travail et reconnaît la valeur de l'organisation « sentinelle » pour la prévention (des chutes notamment, dans le cadre du plan national anti-chute). Concernant les deux derniers indicateurs listés, le recueil de l'expression des bénéficiaires et l'entourage aidant ainsi que des intervenants permettra de prendre des décisions par la suite en ce qui concerne le déploiement du processus.

#### 5. Proposition d'une rencontre avec Domicilien, fournisseur de l'outil Dôme

La présence, en toute fin de webinaire de M. BERTIN de Domicilien nous permet de clarifier les attentes et fixer une date de rencontre en visio : jeudi 27 juin 9h.

ATTENTES envers Dôme :

AVI : fonctionne déjà avec l’outil Dôme mais souhaite avoir l’opportunité d’y regarder de plus près  
 ADPA NI : générale plutôt  
 CCAS Maurienne : fonctionnalités qu’est-ce que cela peut nous apporter pour faire un retour  
 Entraide – voudrait recouper, oui donc seraient présents

M. BERTIN nous propose une présentation complète, à déroulera de « A à Z », les items de manière globale.

Nous questionnerons également la possibilité d’apporter des modifications à la grille de repérage, comment produire des rapports pour les apporter à une réunion de proximité, de métier, etc.

**6. Rappel sur les outils à disposition : page web**

Les outils pour le groupe de SAAD sont mis à disposition sur <https://www.tasda.fr/sentinelle-2024/>

- Proposition d’appui à la mise en place du processus « sentinelle » (réunion du 22/11/2023)
- CR des webinaires
- PPT des webinaires

Les documents « Cadre et outils nécessaires à l’essaimage du Processus « sentinelle » de repérage et de prévention des risques de fragilisation d’un bénéficiaire dans le cadre de l’accompagnement du plan d’aide d’un bénéficiaire d’OSCAR ou de l’APA / PCH » ont été mis à jour en février 2024 et sont disponibles en téléchargement sur <https://www.tasda.fr/le-reperage-des-risques-de-fragilisation/>. Cette page est accessible de tous les SAAD Rhône Alpes.

**7. Plan d’actions et prochaines rencontres**

Prochain WEBINAIRE : le jeudi 27 juin 2024 à 10h30.

**Attention ! la rencontre avec les services Dôme a lieu ce même jour de 9h – 10h30**

Objet : « Fin des travaux préparatoires dans les GT et le début de la définition du pilote »

Action	Acteur	Échéance
- Partager les outils : grille, livret, fiche mission ...Les envoyer à TASDA	Tous	Dès que possible
- Webinaire avec Dôme	Tous ceux intéressés	Jeudi 27 Juin 2024 9h - 10h30 * à noter que cette rencontre précède, dans la même matinée, le prochain webinaire
- Groupe de travail	Chaque SAAD	D’ici le 27 juin (prochain webinaire)
- Faire le CR du webinaire et le déposer avec la présentation sur la page web	TASDA	14 juin

**8. Coordonnées mail des participants**

Nom	Dépt	Chef de projet	Fonction	Mail
ADAPA	01	Morgane CROZET Laure FOMBONNE Laura VELON Delphine RODET		m.crozet@adapa01.com l.fombonne@adapa01.com l.velon@adapa01.com d.rodet@adapa01.com
ADPA NORD-ISERE	38	Maud CAVAILLON	Coordinatrice	mcavillon@adpa-nordisere.org

Nom	Dépt	Chef de projet	Fonction	Mail
<b>Association AVI</b>	26	Karine DA SILVA Agnès MESJEAN	adj à la direction / Coordinatrice Chargée de mission	k.dasilva@avi26.org a.mejean@avi26.org
<b>CCAS EVIAN</b>	74	Roxane PAUL- WIENCEK		roxanne.paul-wiencek@ville-evian.fr
<b>CCAS Saint-Michel de Maurienne</b>	73	Mélanie DAOUT	Coordinatrice	melanie.daout@smm73.fr
<b>L'Entraide</b>	69	Émilie BEROUD	IDEC	eberoud@lentraide.com
<b>SADVA</b>	74	Géraldine MORIN		geraldine.morin@sadva.fr

\*\*\* fin du document \*\*\*