

L'accompagnement des situations complexes en Maine-et-Loire : enquête et perspectives

Jeanne CASAL et Lucie CHERON

Projet de recherche DACODAC, 2020-2022

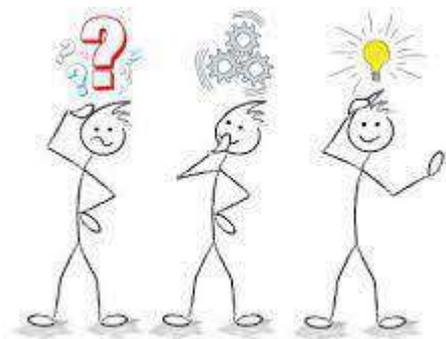
Plan de l'intervention

- **Introduction : contexte et objectifs de la recherche**

- **Présentation et discussion des résultats :**
 1. La « complexité » : une problématique en plein essor
 2. L'accompagnement des situations complexes vu par les professionnels du Maine et Loire

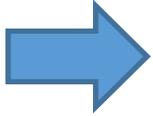
- **Perspectives: propositions d'actions**

Contexte et objectifs



- Anciennes pilotes MAIA : dispositifs d'accompagnement des situations complexes de plus de 60 ans
 - Nouveau dispositif DAC intègre les MAIA et réinterroge la notion de « situation complexe »
 - Opportunité d'engager une recherche soutenue par l'ARS, sous la direction de Léonie Hénaut (SciencesPo/CNRS) et Marie Aline Bloch (EHESP)
- L'étude vise à améliorer la compréhension des points de convergences sur la complexité, dans les organisations de travail et les pratiques professionnelles des différents publics et secteurs d'interventions

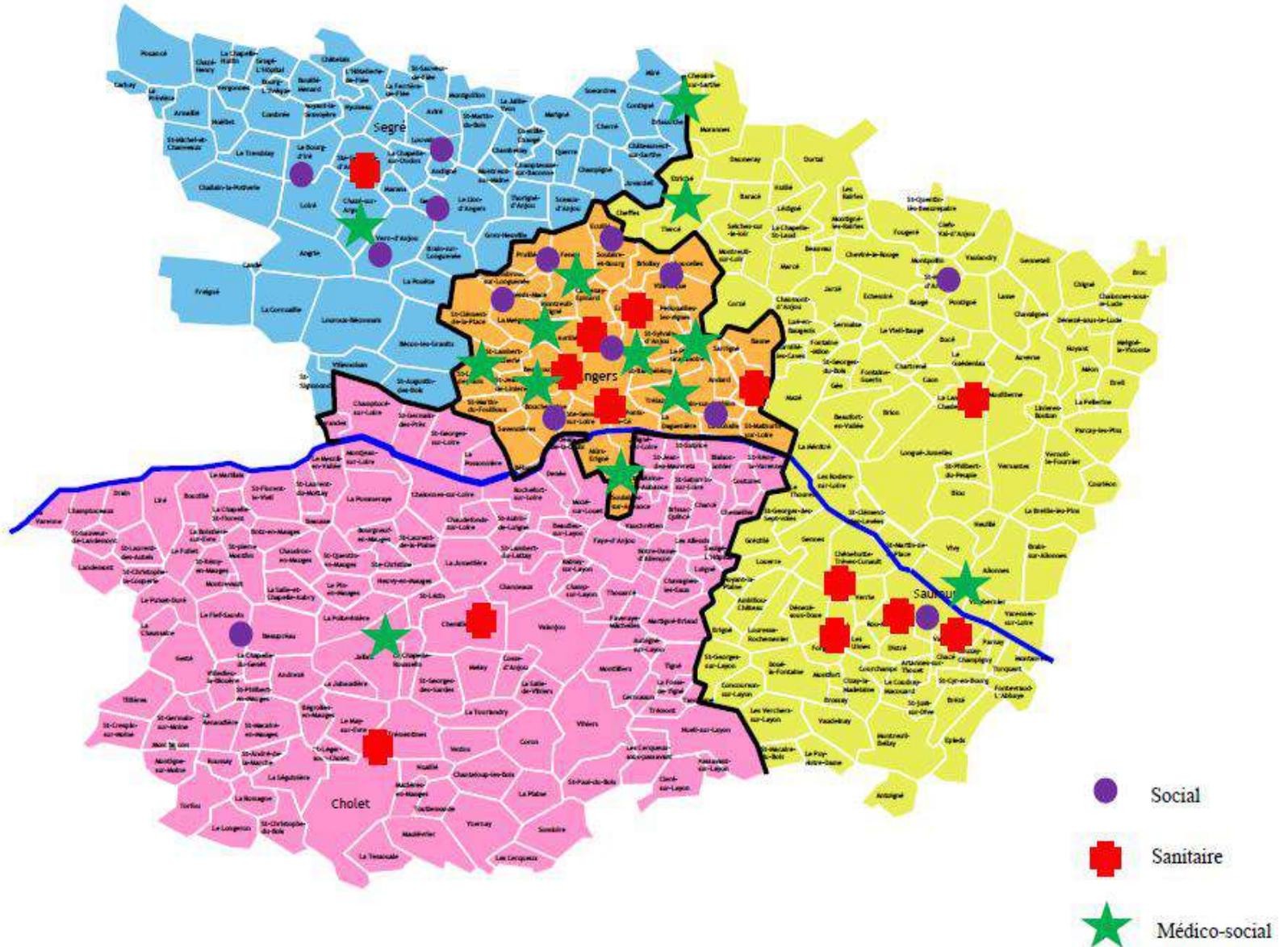
Méthodologie



Entretiens qualitatifs transversaux et intersectoriels

- Exemples des publics couverts: personnes âgées, santé mentale, handicap, enfance , ...
- Exemples des professionnels interrogés: médecins libéraux, infirmière Asalée, travailleurs sociaux , coordonnateurs de parcours, ...
- Des professionnels du Maine-et-Loire repérés comme **accompagnant** des situations « ressenties complexes »
 - Le choix d'une entrée par les professionnels, c'est permettre d'entendre le discours sur les diverses façons d'appréhender les complexités
 - Comprendre les processus d'accompagnements réalisés par les professionnels : que disent-ils sur la manière de prendre en compte la complexité ?

Cartographie des professionnels interrogés en Maine-et-Loire



La méthode: grille d'entretien semi-directif unique, des interviews rendues anonymes d'une heure

- **Les indicateurs recherchés :**

- **Le positionnement du professionnel**

- sa profession et son statut, son cadre de mission principale (réinsérer socialement la personne ? la soigner ?), comment rentre-t-il en contact avec l'utilisateur/patient ?

- **Comprendre les processus de catégorisation en situation complexe**

- les critères d'inclusion (passage en commission), le degré d'adhésion de l'utilisateur/patient (accompagnement contraint ou libre ?), les outils

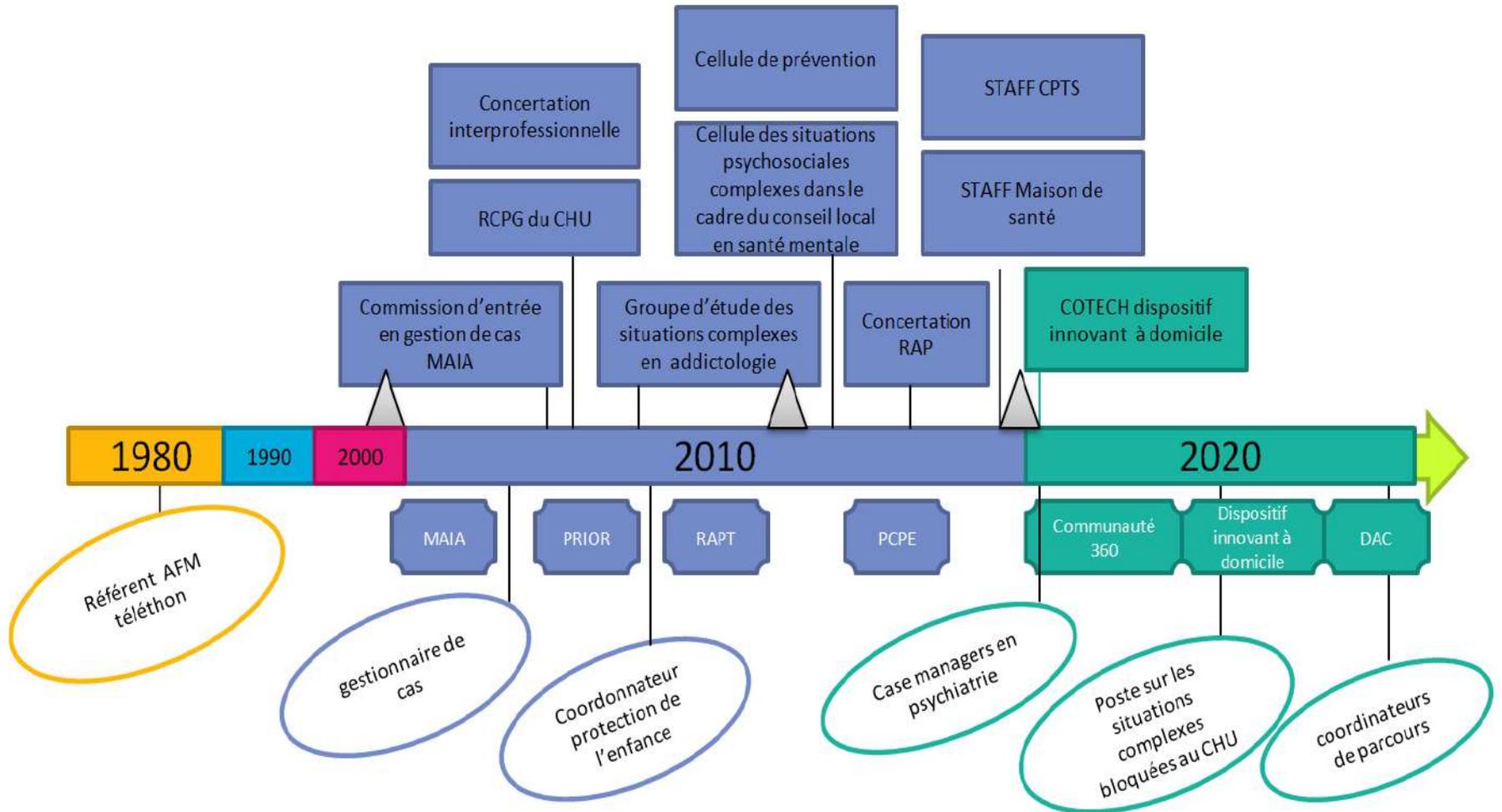
- **Comprendre l'accompagnement et sa « complexité »**

- nombre d'acteurs impliqués pour la situation, les différents secteurs engagés (social, sanitaire, médico-social), la durée de l'accompagnement (fixée dans un cadre légal, indéterminée, renouvelable)

Résultats

Résultat 1 : L'essor de la « complexité »

Des instances multi-partenariales et des postes dédiés à l'accompagnement des situations complexes en Maine-et-Loire recensés lors des entretiens

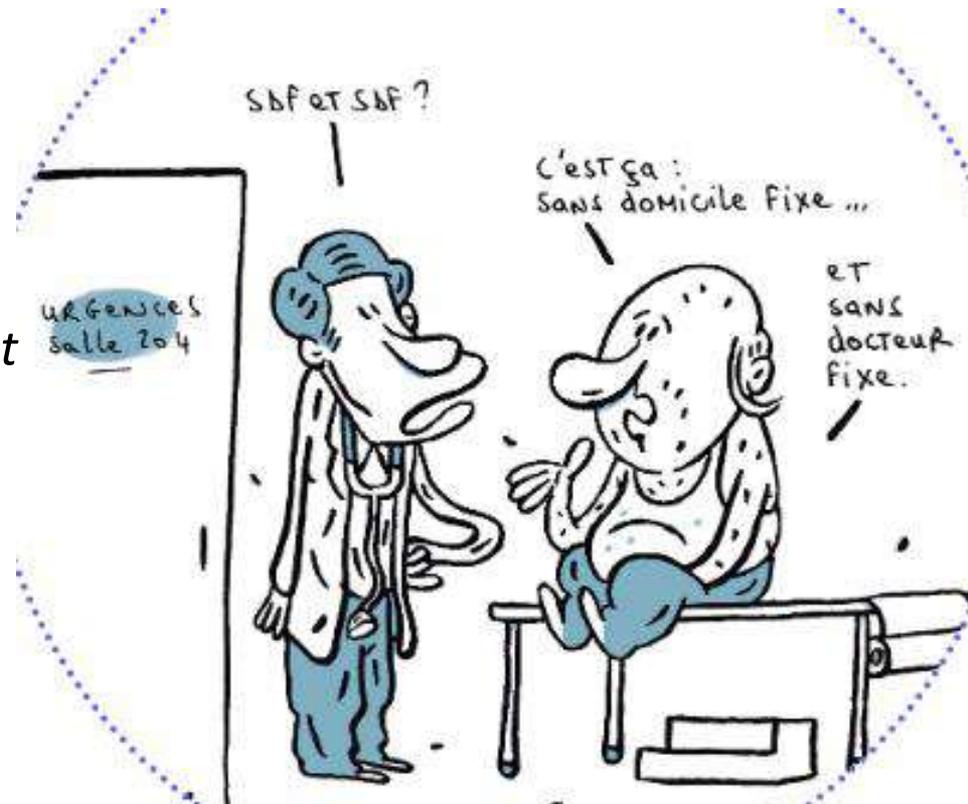


Résultat 2 : L'identification de la complexité

Les professionnels interrogés utilisent des critères de complexité convergents :

➤ La complexité est liée à la situation des personnes

- *Le cumul de problématiques*
- *La vulnérabilité de la personne*
(sociale, mobilité, précarité)
- *Le refus de soins et d'accompagnement*



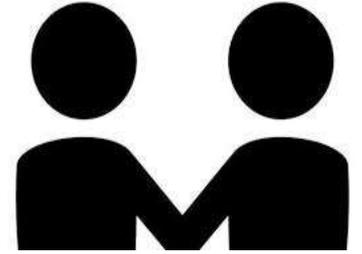
Résultat 2: L'identification de la complexité

➤ **La complexité est liée aux conditions d'exercice des professionnels et aux ressources territoriales**

- *Être en débordement de son secteur d'intervention professionnel*
- *L'absence ou l'inadéquation de réponses partenariales*
- *Des situations qui ne rentrent pas « dans les cases » et pour lesquelles il n'y a pas de réponse*



Résultat 3 : Qu'est ce qu'accompagner?



➤ **Travailler avec la personne : la spécificité de la relation**

- *La recherche du consentement (oral/écrit)*
- *La difficile adéquation entre demande institutionnelle et demande de l'usager/patient*
- *La question du domicile*

Résultat 3 : Qu'est ce qu'accompagner?

➤ **Collaborer avec différents professionnels**

- *Le partage d'informations et les outils numériques*
- *Le travail à plusieurs et la mutualisation des compétences*
- *La coordination et la mise en cohérence des interventions*



Exemple pour la coordination :

« Nous avons été interpellés car la maman avait fait transférer son dossier à la MDA et elle a demandé des prises en charge pour le domicile. Elle avait également demandé à Mme Macron un soutien donc c'est redescendu au niveau de la MDA. Donc j'ai pu rencontrer la famille et on a pu voir ce qu'il manquait. La première chose trouver un relais médical car c'était urgent. On ne pouvait pas continuer à renouveler les ordonnances sans visites médicales. Du coup j'ai fait un lien avec le service médical de la MDA qui s'est mis en lien avec le CESAME et il avait pu proposer un rdv à Anais et l'accompagnement est toujours en cours aujourd'hui. **Il a fallu cette coordination que la famille n'avait pas réussi à faire par elle-même.** » (ASS MDA)

Résultat 3 : Qu'est ce qu'accompagner?



➤ **Prendre du temps**

- *Le cadrage de l'activité (les files actives et l'intensité des interventions)*
- *Le temps du professionnel*
- *Le temps de la personne accompagnée*

- Exemple sur le temps de la personne accompagnée :

« L'ASS de la MDS a mis un an pour que le Monsieur accepte l'ASSL. Moi j'arrive dans la situation à ce moment-là. (...) On se retrouve tous les 10 jours devant l'arrêt de bus qui est devant chez lui. Il ne me laisse jamais entrer. On se voyait dans l'arrêt de bus. (...) C'est quelqu'un de grandement isolé. Moi je vois également un état de santé qui se dégrade. (...) Monsieur est rentré de l'hôpital malgré l'état de son logement. Dans ce logement rien n'a bougé depuis la séparation. Il ne s'est rien passé depuis 16 ans. Quand il est rentré à domicile il a pris conscience de l'état de son logement. Il arrive à le dire. Depuis, j'y vais toutes les semaines et on a commencé à faire du ménage. » (Conseillère en économie sociale familiale accompagnement logement)

Résultat 3 : Qu'est ce qu'accompagner?



➤ **Rechercher des espaces de créativité**

- *L'agilité des professionnels dans les situations de blocage*

« Concrètement, moi je vais déménager, je vais désencombrer, je vais faire du ménage etc. Normalement, je ne fais pas ça. Donc c'est là qu'il y a un écart. Normalement on doit prescrire les actes et ne pas les faire. Normalement on doit aller chercher les ressources mais à un moment donné on ne les a pas. Et si la personne qui doit venir aider elle met également six mois à entrer en relation, ce n'est pas possible. Donc oui il y a un écart mais à partir du moment où on bosse avec de l'humain c'est compliqué de passer d'une phase objective avec un cahier des charges à l'accompagnement réel. Pour moi cet écart là il est normal finalement. Il y a un écart qui est accepté et on a des marges de manœuvres clairement qui sont d'autant plus permises par l'association. » (CESF)

Conclusion et perspectives

Au niveau de la personne : accompagner les situations complexes:



L' accompagnement
des situations

Des exemples:

- **Collaborer avec différents professionnels**

Ex: Favoriser les concertations interprofessionnelles avec tous les secteurs d'interventions:

« C'est important de savoir si des traitements peuvent avoir des effets secondaires. On peut se questionner s'il y a de l'agressivité, la perte de mémoire par exemple : est-ce qu'il se fiche de la mesure, etc. Ce n'est pas du tout la même évaluation et les mêmes conséquences. Dans le rapport d'incidence, cela change tout. » (Responsable service pénitencier)

- **Prendre du temps**

Ex: Ajuster la charge de travail en lien avec les degrés de complexité (prendre en compte le temps professionnel et le temps de l'utilisateur/patient)

- **Rechercher des espaces de créativité**

Ex: Permettre aux professionnels de rechercher des leviers hors des réponses « habituelles ». (Ex: la prise en compte des animaux de compagnie dans le projet des personnes)

Au niveau du territoire : décloisonner les secteurs d'interventions:

- Proposer des groupes de travail transversaux et interprofessionnels

Ex: l'organisation d'une conférence ou de groupe de travail sur la question juridique du recueil de consentement

« Sur le consentement je leur dis que je ne ferai rien sans leur accord et qu'on travaillera et tous ce qu'on fera ce sera ensemble. Je le dis au fur et à mesure de la rencontre pas forcément dans quelque chose de très formalisé. Les personnes qui me demandent qui je suis et pourquoi souvent je m'appuie de la petite carte de visite. Très vite ça part dans des échanges naturels. On met un point d'honneur à les écouter, ce n'est pas formel mais cela reste un recueil de consentement régulier constamment. »

Ex: L'élaboration d'un guide commun de bonnes pratiques sur ces mêmes thèmes

Ex: La mise en place d'un programme d'ateliers sur l'éthique sur les questions spécifiques : du recueil de consentement, de l'introduction et la sortie de l'intervention du professionnel, le signalement au Procureur de la République, le droit de retrait, le refus de soins, le débordement de ses missions, avec la possibilité de former un ou des professionnels du territoire (Lien avec Espace de réflexion éthique des Pays de la Loire par ex.) et pour favoriser l'interconnaissance



Décloisonner les
secteurs
d'interventions

Merci pour votre attention

Projet de recherche DACODAC, 2020-2022