



PROJET DE SERVICE 2026 – 2030

Ensemble, pour faciliter le parcours de santé de chacun

Validé par le Conseil d'Administration le 4 novembre 2025

SOMMAIRE

1. INTRODUCTION

- 1.1. Pourquoi un projet de service
- 1.2. La méthodologie d'élaboration du projet de service

2. PRESENTATION DU SERVICE

- 2.1. Carte d'identité
- 2.2. Statut juridique et présentation de l'autorité gestionnaire
- 2.3. Implantation et compétence territoriale du service
- 2.4. Historique : principales évolutions depuis la création du service
- 2.5. Les missions et les objectifs du service
- 2.6. Population bénéficiaire – profils
- 2.7. Références conceptuelles, théoriques et méthodologiques

3. L'OFFRE DE SERVICE

- 3.1. Présentation des activités du DAC
- 3.2. Les partenariats
- 3.3. La place des familles
- 3.4. L'adaptation des modalités d'accompagnement à l'évolution des besoins des usagers

4. LE FONCTIONNEMENT DU SERVICE

- 4.1. L'organisation de l'activité sur les antennes
- 4.2. Les moyens humains
- 4.3. Les moyens matériels
- 4.4. Les moyens financiers
- 4.5. Les droits des usagers
- 4.6. La démarche qualité

5. HORIZON 2026-2030

- 5.1. Les orientations stratégiques à 5 ans
- 5.2. Le plan d'actions et les fiches actions associées
- 5.3. Le pilotage du projet

6. LES ANNEXES – Les fiches actions du projet de service du DAC Var Ouest

1. INTRODUCTION

1.1. Pourquoi un projet de service

1.2. La méthodologie d'élaboration du projet de service

1.2.1. Les documents de référence

1.2.2. Une démarche participative

1.1. Pourquoi un projet de service ?

Le DAC Var Ouest n'est pas soumis aux obligations de la loi 2002-2 du 2 janvier 2002, toutefois son conseil d'administration a souhaité engager le service dans une démarche d'élaboration de projet de service afin de préparer le DAC Var Ouest à d'éventuelles évolutions réglementaires.

Le projet de service est un document spécifique qui s'inscrit dans un contexte territorial et temporel, mais qui se veut également prospectif. Il a vocation à :

- Constituer la pièce d'identité du service ;
- Servir de support de communication aussi bien en interne auprès des professionnels, qu'en externe auprès des usagers, des familles et des partenaires ;
- Permettre le suivi et l'évaluation des prestations proposées : projet de l'ARS PACA d'évaluer la qualité des dispositifs d'appui à la coordination ;
- Fédérer l'ensemble des professionnels ;
- Outiller le management du service.

Loi 2002-2 du 2 janvier 2002

renovant l'action sociale et médico-sociale impose désormais aux établissements et aux services d'élaborer un projet à réactualiser tous les cinq ans au maximum.

Le décret n° 2024-166 du 29/02/2024 modifie l'article D. 311-38 du Code de l'action sociale et des familles (CASF) en fixant le contenu minimal du projet d'établissement ou de service, incluant notamment la démarche interne de prévention et de lutte contre la **maltraitance** fonctionnement. [...] Ce projet est établi pour une durée maximale de cinq ans, après consultation du Conseil de Vie Sociale ou, le cas échéant, après mise en œuvre d'une autre forme de participation.

1.2. La méthodologie d'élaboration du projet de service

1.2.1. Les documents de référence utilisés

Pour conduire les travaux de rédaction de ce projet, les documents suivants ont été utilisés :

- La loi sur l'organisation et la transformation du système de santé (OTSS) du 14 juillet 2019 portant création des dispositifs d'appui à la coordination ;
- Le cadre national d'orientation, document non opposable, élaboré en juin 2020 ;
- Le décret N°2021-295 du 18 mars 2021 relatif aux dispositifs d'appui à la coordination des parcours de santé complexes et aux dispositifs spécifiques régionaux qui précise les missions et le fonctionnement des DAC ;
- La feuille du route du DAC Var Ouest 2023-2025 ;
- Le cadre national d'orientation des DAC mis à jour en juillet 2023 ;
- Le projet associatif du DAC Var Ouest validé par le conseil d'administration le 4 novembre 2025 ;
- Le rapport d'activité 2024 du DAC Var Ouest.

1.2.2. Une démarche participative

Le présent projet de service est le fruit d'une réflexion collective et d'une confrontation de points de vue qui a mobilisé l'ensemble des professionnels du service ainsi que des partenaires et des représentants d'usagers de septembre à octobre 2025.

Le COPIL (2 réunions) a été chargé du pilotage et du suivi la démarche. Une réunion plénière a permis de présenter le cadre de la démarche à l'ensemble des salariés et de proposer les orientations. Un groupe projet (3 réunions) a procédé au bilan de l'existant et a décliné les orientations stratégiques en fiches actions.

Pour mener à bien la mission d'élaboration de son projet associatif, le DAC VAR OUEST a été accompagné par un consultant extérieur en charge d'animer les travaux du COPIL et du Groupe Projet. Le COPIL a été assisté pour la rédaction du projet associatif et des supports de communication par une équipe projet constituée de deux salariées du DAC.

Les instances et le calendrier de la démarche

INSTANCES	COMPOSITION	MISSIONS
COFIL 10 septembre 9h30-12h30 18 septembre 9h30-12h30	Direction, Responsable Pôle coordination, 1 salarié de chaque antenne, 3 membres du CA, équipe projet	Valider les outils et le calendrier Identifier les orientations stratégiques Communiquer en interne et en externe sur la démarche Constituer les groupes de travail et inviter les parties prenantes Valider les contenus rédigés par le groupe projet
REUNION PLENIERE 25 septembre 9h00-12h30	COFIL, ensemble des salariés, partenaires, représentants des usagers, équipe projet	Lancement du projet Travail sur les orientations stratégiques
GROUPE PROJET 2 et 22 octobre 9h00-16h30 23 octobre 9h à 12h30	Direction, 1 partenaire, Responsable Pôle coordination, 4 coordonnateurs (2 LOV, 1 BH, 1 PV) + 2 autres salariés, 1 membre du CA, équipe projet	Apport des contenus Déclinaison des orientations stratégiques en axes de travail Rédaction des fiches actions

Les participants aux différentes instances

Le COPIL

Nom et prénom	Fonctions
CLAQUIN Arnaud	Directeur DAC VO
KHEM Chhavy	Directrice adjointe DAC VO
MORAT Sophie	Responsable Pôle Administratif et fonctions supports DAC VO
ETTEN Marion	Coordinatrice CASSI DAC VO
MANDIN Caroline	Responsable Pôle Coordination DAC VO
DUBRAY Sara	Assistante direction DAC VO
ANDREOTTI Dominique	Présidente DAC Var Ouest
PERRAUD Brigitte	Vice-présidente DAC Var Ouest
AUTHEMAN Julien	Secrétaire général DAC VO
ALVINA Broc	Membre du CA DAC VO
VILLEGAS Alexia	Chargée de projets
GENOVA Annie	Chargée de projets

La réunion plénière : la présidente du conseil d'administration, l'ensemble des professionnels présents et disponibles, un représentant des partenaires : Chloé BOISSELIER (UDAF), deux représentants des usagers : Jean François LEROY (ASP Var – France Asso santé) et M. BARAZY (UFC- Que choisir).

Le groupe projet

NOM et prénom	FONCTIONS
BLANC Vanessa	CPC ¹
BOUELLE Mélanie	CPC
DUBRAY Sara	Assistante de direction
GENOVA Annie	Chargée projets
KHEM Chhavy	Directrice adjointe
LLANES Laura	CP ²
LOMBARD Amandine	CPC
MORAT Sophie	Responsable pôle administratif
MANDIN Caroline	Responsable pôle coordination
VILLEGAS Alexia	Chargée projets
TRUCCHI Nelly	CPC
URAS Julie	Assistante de coordination
Chloé BOISSELIER	Chef de service - UDAF
Justine TASSY AA 83	Responsable RH AA83
Jean François LEROY	Président ASP Var France ASSO SANTE

¹ CPC Coordinatrice de parcours complexes

² CP Coordinatrice de parcours

2. PRESENTATION DU SERVICE

2.1. Carte d'identité

2.2. Statut juridique et présentation de l'autorité gestionnaire

2.3. Implantation et compétence territoriale du service

2.4. Historique : principales évolutions depuis la création du service

2.5. Les missions et les objectifs du service

2.5.1. Le cadre de référence légal et réglementaire

2.5.2. La vision partagée du service

2.6. Population bénéficiaire – profils

2.6.1. Les critères et conditions d'admission

2.6.2. La présentation du public

2.7. Références conceptuelles, théoriques et méthodologiques

2.7.1. Les valeurs

2.7.2. Les modèles théoriques de référence

2.1. Carte d'identité

FICHE DE PRESENTATION SYNTHETIQUE	
Identification	ASSOCIATION DAC VAR OUEST Adresse du siège : 6 bis Boulevard Chateaubriand 83400 HYERES-LES-PALMIERS
Coordonnées (siège social)	Tél. 04.94.35.32.01 Mail : contact@dac-varouest.fr
Coordonnées des différents sites	<p>Direction LE POLE – 755 avenue Léon Amic 83 390 CUERS</p> <p>Littoral Ouest Var CCAS de Toulon - 100 rue des remparts 83 000 TOULON</p> <p>Bassin Hyérois 6 bis Boulevard Chateaubriand 83400 HYERES-LES-PALMIERS</p> <p>Provence Verte EHPAD La Source- 696 avenue de Lattre de Tassigny 83170 BRIGNOLES</p>
Statuts	Association loi 1901, constituée le 27 juin 2022 But : porter un Dispositif d'Appui à la Coordination ayant vocation à exercer les missions prévues à l'article L6327.2 du code de la santé publique
Gestionnaire	Association DAC Var Ouest, présidée par : Madame Dominique ANDREOTTI
Directeur	Monsieur Arnaud CLAQUIN

2.2. Statut juridique et présentation de l'autorité gestionnaire

L'Association « DAC VAR OUEST » a pour objet de porter un Dispositif d'Appui à la Coordination ayant vocation à exercer les missions prévues à l'article L.6327-2 du Code de la Santé Publique, dans le Var Ouest.

Elle est administrée par un Conseil d'Administration composé de trois membres fondateurs : le CCAS de TOULON, le COS BEAU SEJOUR, l'association Alzheimer Aidants Var, dont la présidence est actuellement assurée par Madame ANDREOTTI depuis le 1^{er} janvier 2025.

L'association se compose de personnes morales prenant la qualité de Membres Fondateurs et le cas échéant de personnes physiques ou morales prenant la qualité de Membres Associés.

L'association est administrée par un **Conseil d'Administration** composé de seize membres :

- Trois membres de droits représentant les 3 membres fondateurs
- Treize membres élus par les membres ou représentant de chaque collège.

Il se réunit trois fois par an. Le Conseil d'Administration est composé de six collèges :

- Collège 1 : Collectivités territoriales :
 - Communauté d'agglomération Provence Verte : Mme Chantal LASSOUTANIE
- Collège 2 : Établissements sanitaires :
 - Centre Hospitalier Intercommunal Toulon/La Seyne-sur-Mer (CHITS) : Mme Isidorine REBOUL
 - Centre Hospitalier Intercommunal Brignoles-Le Luc (CHIBLL) : M. Damien FLOUREZ
 - Pole Gériatrique Mar Vivo : M Stéphane DEUTSCH
- Collège 3 : Etablissements médico-sociaux /
 - SSIAD « Age et Vie » : M. Éric SCHIANO
 - SAAD « Entraide sociale du Var » : M. Christophe DARRE
- Collège 4 : Etablissements sociaux :
 - CCAS de la Seyne-sur-Mer : Mme Véronique LEPORTOIS
 - Fédération MJPM : M. Alain BERNARD
- Collège 5 : Professionnels de santé (URPS, CPTS ou autres) :
 - URPS MK libéraux : M. Julien AUTHEMAN
 - CPTS Hyères-Iles d'Or : Mme Alvina BROCC
 - CPTS Provence verte représentée : M. Guillaume ESTUBLIER
- Collège 6 : Associations d'usagers agréées :
 - Association « France Alzheimer Var » : Madame Patricia DELL'OMARINO
 - Association « Petits frères des pauvres » : M. Didier CAMPO

Assistent au Conseil d'Administration avec voix consultative :

- De droit l'Agence Régionale de Santé
- Toutes personnes physiques ou morales dont la qualité et/ou l'action en lien avec l'objet social de l'Association justifie la présence.

Le Bureau est convoqué par tout moyen par le Président qui dirige les débats. Il exécute les décisions du Conseil d'Administration et de l'assemblée générale en veillant à leur conformité légale et statutaire. Il prépare les travaux du Conseil d'Administration. Il prépare le budget prévisionnel à soumettre au Conseil d'Administration. Il est chargé de la gestion courante de l'association. Il se réunit une fois par an.

Il est composé de :

- Une présidente : Mme Dominique ANDREOTTI
- Deux vice-présidents : Mme Brigitte PERRAUD, M. Giancarlo BAILLET
- Un secrétaire général : M. Julien AUTHEMAN
- Un secrétaire général adjoint : M. Christophe DARRE
- Un trésorier général : M. Stéphane DEUTSCH

L'association est membre de la FEHAP (Fédération des Etablissements Hospitaliers et d'Aide à la Personne privés non lucratifs) ; elle applique la Convention Collective du 31/10/1951.

Ces organismes développent de façon désintéressée et transparente leurs activités au service du bien public et de l'intérêt général.

Le conseil d'administration a validé le premier projet associatif le 4 novembre 2025. La démarche d'élaboration du projet associatif 2026-2030 a permis de déterminer les orientations stratégiques de l'association :

- Structurer la stratégie de développement ;
- Poursuivre le développement des outils et méthodes innovantes au service de l'amélioration des parcours ;
- Formaliser la politique de développement des ressources humaines ;
- Renforcer l'ancrage territorial et les dynamiques de coopération.

2.3. Implantation et compétence territoriale du service

Le territoire couvert par le DAC Var Ouest compte 84 communes et 757 490 habitants³ soit 68% de la population varoise. La répartition des trois antennes est présentée sur la carte ci-après.

Les professionnels du DAC sont installés sur quatre site différents :

- Direction et pôle administratif : 755 avenue Léon Amic à CUERS
- Antenne Littoral Ouest Var : 100 rue des remparts à TOULON
- Antenne Bassin Hyérois : 6 bis Boulevard Chateaubriand à HYERES-LES-PALMIERS
- Antenne Provence Verte : 696 avenue de Lattre de Tassigny à BRIGNOLES



³ Source : INSEE, RP - 2022

2.4. Historique : principales évolutions depuis la création du service

Les dispositifs d'appui à la coordination des parcours complexes (DAC) ont été créés par la loi sur l'organisation et la transformation du système de santé (OTSS) du 14 juillet 2019. Ils intègrent l'ensemble des dispositifs de coordination existants

Le DAC VAR OUEST, association de loi de 1901 a été créée le 27 juillet 2022. Le DAC Var Ouest est issu de l'unification de la PTA du Var Ouest, de la MAIA du Bassin Hyérois, de la MAIA Littoral Ouest Var et de la MAIA Provence Verte.

Son activité est effective depuis le 1^{er} janvier 2023.

2.5. Les missions et les objectifs du service

2.5.1. Le cadre de référence légal et réglementaire

L'article L1411-1 du code de santé publique prévoit que « La Nation définit sa politique de santé afin de garantir le droit à la protection de chacun. La politique de santé relève de la responsabilité de l'Etat. Elle tend à assurer la promotion de conditions de vie favorables à la santé, l'amélioration de l'état de santé de la population, la réduction des inégalités sociales et territoriales et l'égalité entre les femmes et les hommes et à garantir la meilleure sécurité sanitaire possible et l'accès effectif de la population à la prévention et aux soins.

La politique de santé comprend :

.....

5° L'organisation des parcours de santé. Ces parcours visent, par la coordination des acteurs sanitaires, sociaux et médico-sociaux, en lien avec les usagers et les collectivités territoriales, à garantir la continuité, l'accessibilité, la qualité, la sécurité et l'efficacité de la prise en charge de la population, en tenant compte des spécificités géographiques, démographiques et saisonnières de chaque territoire, afin de concourir à l'équité territoriale ;

....

La politique de santé est adaptée aux besoins des personnes en situation de handicap et de leurs aidants familiaux.

Les dispositifs d'appui à la coordination des parcours complexes (DAC) ont été créés par **la loi sur l'organisation et la transformation du système de santé (OTSS) du 24 juillet 2019**. Ils intègrent l'ensemble des dispositifs de coordination existants. Dans ses missions, le DAC :

1° Assure la réponse globale aux demandes d'appui des professionnels qui comprend notamment l'accueil, l'analyse de la situation de la personne, l'orientation et la mise en relation, l'accès aux ressources spécialisées, le suivi et l'accompagnement renforcé des situations, ainsi que la planification des prises en charge. Cette mission est réalisée en lien avec le médecin traitant, conformément à son rôle en matière de coordination des soins au sens de l'[article L. 162-5-3 du code de la sécurité sociale](#) et les autres professionnels concernés ;

2° Contribue avec d'autres acteurs et de façon coordonnée à la réponse aux besoins des personnes et de leurs aidants en matière d'accueil, de repérage des situations à risque, d'information, de conseils, d'orientation, de mise en relation et d'accompagnement ;

3° Participe à la coordination territoriale qui concourt à la structuration des parcours de santé mentionnés à l'article [L. 6327-1](#) du code de santé publique.

Le décret N°2021-295 du 18 mars 2021 relatif aux dispositifs d'appui à la coordination des parcours de santé complexes et aux dispositifs spécifiques régionaux précise les missions et le fonctionnement des DAC.

Les points clefs du décret du 18 mars 2021 mentionnent que les DAC :

- Ont des activités d'intérêt général,
- Sont des dispositifs polyvalents dont les missions sont assurées en concertation avec le médecin traitant,
- Ont l'obligation d'informer la personne prise en charge afin qu'elle puisse faire valoir son droit d'opposition,
- Participent à la coordination territoriale des acteurs par l'analyse des besoins et la structuration des parcours de santé complexes,
- Ils s'appuient sur un système d'information unique (E-parcours),
- Sont portés par une personne morale unique par territoire,
- Doivent contractualiser par la signature d'un CPOM avec les agences régionales de santé et le cas échéant avec les conseils départementaux qui s'assurent de la cohérence leurs politiques publiques en matière de parcours de santé complexe.

2.5.2. Les documents de référence

Le cadre national d'orientation des DAC, document non opposable, a été élaboré en **juin 2020** et a pour objectifs :

- De préciser le service rendu attendu pour les professionnels et les personnes ou leurs aidants ;
- De définir les grands principes de l'unification des dispositifs d'appui à la coordination ;
- D'explicitier les modalités de mise en œuvre du projet d'unification.

Sans caractère opposable, il constitue un document de référence pour l'activité des DAC qui cherche à concilier deux exigences : une adaptation nécessaire des organisations aux réalités de chaque territoire et la garantie d'un même service rendu pour les professionnels et la population dans tous les territoires. Dans ce cadre les missions du DAC consistent à :

- Soutenir les acteurs dans la prise en charge des personnes : conseil, information, appui technique ;
- Coordonner les intervenants auprès des personnes en situation complexe (aidants, professionnels) : mise en lien, animation de réseau, suivi de parcours ;
- Participer à la structuration territoriale des parcours de santé : améliorer les parcours, éviter les ruptures.

Le cadre national des DAC mis à jour en juillet 2023 précise certaines articulations et certains principes d'accompagnement des DAC au regard du déploiement des dispositifs dans les territoires et de l'évolution des pratiques déjà réalisée depuis 2019. Une boîte à outils pour mesurer et analyser le service rendu des DAC, ainsi qu'un guide pour la mise en œuvre d'un observatoire des ruptures à ce document de cadrage.

La feuille de route de l'ARS élaborée en lien avec le DAC pour les années 2023-2025 prévoyait les quatre orientations suivantes :

- Organiser l'opérationnalité des services DAC pour répondre aux besoins du territoire ;
- Offrir des services polyvalents et adaptés aux besoins des professionnels et des acteurs de santé du territoire pour des situations individuelles complexes ;
- Développer des services d'appui à la coordination des parcours complexes ;
- Déployer AZUREZO⁴ au sein du DAC et auprès des professionnels et acteurs du territoire.

⁴ AZUREZO : solution numérique gratuite et réservée aux professionnels de santé, du médico-social et du social. Il permet de coordonner le parcours de santé et la collaboration du cercle de soins d'un patient.

A l'heure où le DAC finalise sa démarche d'élaboration du projet de service, une **nouvelle feuille de route 2026-2028 est en cours de préparation**. Les parcours à mettre en œuvre seront les suivants :

- Personnes âgées
- Personnes en situation de handicap
- Santé mentale
- Cancers/Maladies chroniques
- Précarité
- Lien ville-hôpital

La feuille de route stratégique varoise « Autonomie – Handicap » a été signée le 11 février 2025 entre le président du conseil départemental du Var et le directeur général de l'ARS PACA. Elle s'inscrit dans la perspective du futur service public départemental de l'autonomie. La feuille de route comporte deux objectifs stratégiques pour l'ARS PACA et le Département du Var :

- Mettre en cohérence et permettre la lisibilité et la coordination des différents acteurs de terrain, pour apporter une réponse globale et garantir la continuité du parcours de la personne ;
- Fluidifier le parcours des personnes âgées, des personnes en situation de handicap et de leurs aidants et garantir la qualité du service rendu aux usagers.

A ce titre, il est attendu du DAC Var Ouest, conformément à ses missions de :

- De soutenir les professionnels du secteur sanitaire, social et médico-social, afin de les appuyer dans l'accompagnement et la coordination du parcours de santé des personnes en situation complexe. L'objectif est de leur apporter une réponse globale quel que soit l'âge, la pathologie ou le handicap de la personne, afin de favoriser les projets de vie à domicile, de réduire les hospitalisations évitables et d'anticiper toute rupture de parcours.
- De mettre en place un observatoire des ruptures de parcours et un accompagnement méthodologique et stratégique des acteurs pour une meilleure coordination.

La feuille de route varoise Autonomie – Handicap a donné lieu à la signature **d'une convention quadripartie ARS/CD/MDPH/DAC Var Ouest signée en 2025**. Cette convention a pour objet de définir le rôle et les missions de chaque partenaire ainsi que leurs engagement réciproques.

2.5.3. Vision partagée du service

Au-delà du cadre légal et réglementaire, qui définit les missions du service dac Var Ouest, il a semblé utile de questionner les équipes du DAC VO sur leur perception du service, afin d'en avoir une vision partagée, la plus proche possible de la réalité du terrain et du quotidien.

A l'occasion d'un travail sur les représentations de l'identité, de la vocation et des missions du service, animé grâce à un jeu basé sur des pictogrammes (guide haute montagne, animateur de réunion, explorateur en terres inconnues, médiateur social, professeur, agent spécial de Mission Impossible), les membres du groupe de travail ont pu partager une vision commune du service.

Celle-ci s'est révélée à travers le choix d'un pictogramme : **Guide de haute montagne** – « Depuis la création du service, nous observons une montée en compétences qui renvoie l'image d'une ascension, d'une cordée. Nous avons l'impression de grimper ensemble pour quitter le brouillard (accompagnement difficile) et prendre de la hauteur ». Pour la direction, « il est important de donner les bons outils aux professionnels afin qu'ils soient bien équipés et de les accompagner de manière solidaire et sécurisée telle une cordée ».

A contrario, c'est l'image Professeur qui en est la plus éloignée : « l'image du sachant n'est pas adaptée à nos pratiques, même si nous devons faire preuve de pédagogie. Ce n'est pas le cœur du métier ».

Les professionnels répartissent leurs missions en 3 catégories :

- Information et orientation ;
- Coordination soutenue et coordination intensive ;
- Animation territoriale.

... et identifient **les forces et faiblesses du service** de la façon suivante :

- Forces :
 - Compétences variées correspondant aux besoins du service (recrutement, adaptation du plan de formation)
 - Pluridisciplinarité pour répondre à tous les besoins
 - Entraide, disponibilité, adaptabilité à la fluctuation de l'activité
 - Réflexion collective (staffs d'équipe, staffs cohésion)
 - Capacité à proposer des actions/projets innovants pour mieux répondre aux besoins
 - Supervision et analyse des pratiques
 - Bonne connaissance des ressources du territoire

- Faiblesses :
 - Harmonisation des pratiques professionnelles du DAC Var Ouest
 - Pratiques de coordination et d'animation territoriale différentes selon expertise/expérience des professionnels du DAC Var Ouest
 - Pilotage de la démarche d'amélioration continue de qualité
 - Absence de définition des limites d'intervention met parfois en difficulté certains professionnels du DAC Var Ouest, en fonction de leur expérience, ou de leur expertise sur une thématique).

2.6. Population bénéficiaire – Les profils

Le DAC s'adresse à deux publics différents :

- Il vient en appui des professionnels du secteur sanitaire, social et médico-social
- Il accompagne les usagers et leurs proches en respectant le **principe de subsidiarité**.

Dans le Cadre national d'orientation des dispositifs d'appui à la coordination, « *l'action du dispositif d'appui unifié est envisagée par subsidiarité à celle des professionnels du territoire, au service de ces professionnels et des personnes qu'ils prennent en charge* ».

Autrement dit, le DAC ne doit pas se substituer aux acteurs de terrain (structures, établissements, professionnels) lorsqu'ils sont en capacité d'agir, mais intervenir « en second recours » ou « en soutien » dans les situations que ceux-ci ne peuvent pas traiter seuls.

2.6.1. Les critères d'admission pour les usagers

L'accès à l'offre de service s'effectue par téléphone, mail, ou portail sécurisé (AZUREZO). Une réponse est apportée à chaque demande. Les sollicitations concernent les personnes de plus de 18 ans, quelle que soit la pathologie et le handicap. Les interventions sont gratuites, neutres et non substitutives.

La typologie de service des DAC définie par l'ARS PACA a prévu les conditions d'accès aux prestations du DAC, selon les critères suivants :

- Information : aucun critère,
- Orientation : personne en situation non complexe (accès aux ressources spécialisées du territoire),
- Coordination soutenue : demande trop complexe pour y répondre par une simple information et le DAC ne peut orienter la personne vers une/des ressources de son territoire. Pour une situation complexe, cela peut concerner le maintien à domicile, la programmation et la préparation des hospitalisations, l'aide à la sortie d'hospitalisation

- Coordination intensive : si le DAC en lien avec ses partenaires décide d'accompagner la personne, en situation complexe car un certain nombre d'indications/indicateurs apparaissent :
 - Les aides et/ou soins mis en place ne sont plus suffisants ou adaptés à la situation,
 - L'absence d'aidant ou d'entourage en capacité d'intervenir est un élément fragilisant pour la bonne prise en charge/l'accompagnement de la personne ; la personne bénéficiaire est dans le refus de soins/déni de ses capacités ;
 - La personne présente un risque pour elle-même ou les autres ;
 - Un besoin de présence/proximité au-domicile au-delà de deux VAD ;
 - Lorsqu'une situation en coordination soutenue est mise en échec et que le DAC est interpellé régulièrement.

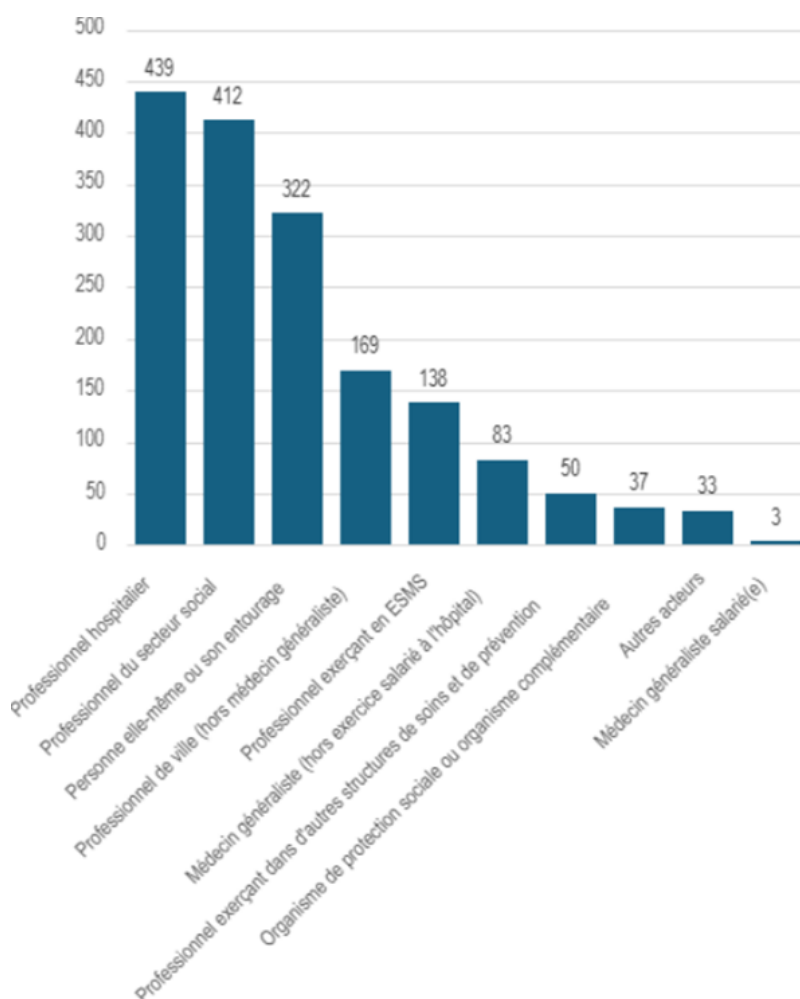
2.6.2. Présentation du public – les profils

Les données présentées ci-après sont extraites du rapport d'activité 2024 du DAC Var Ouest.

En 2024, le DAC Var Ouest a reçu **1 687 nouvelles sollicitations**. Elles émanent notamment :

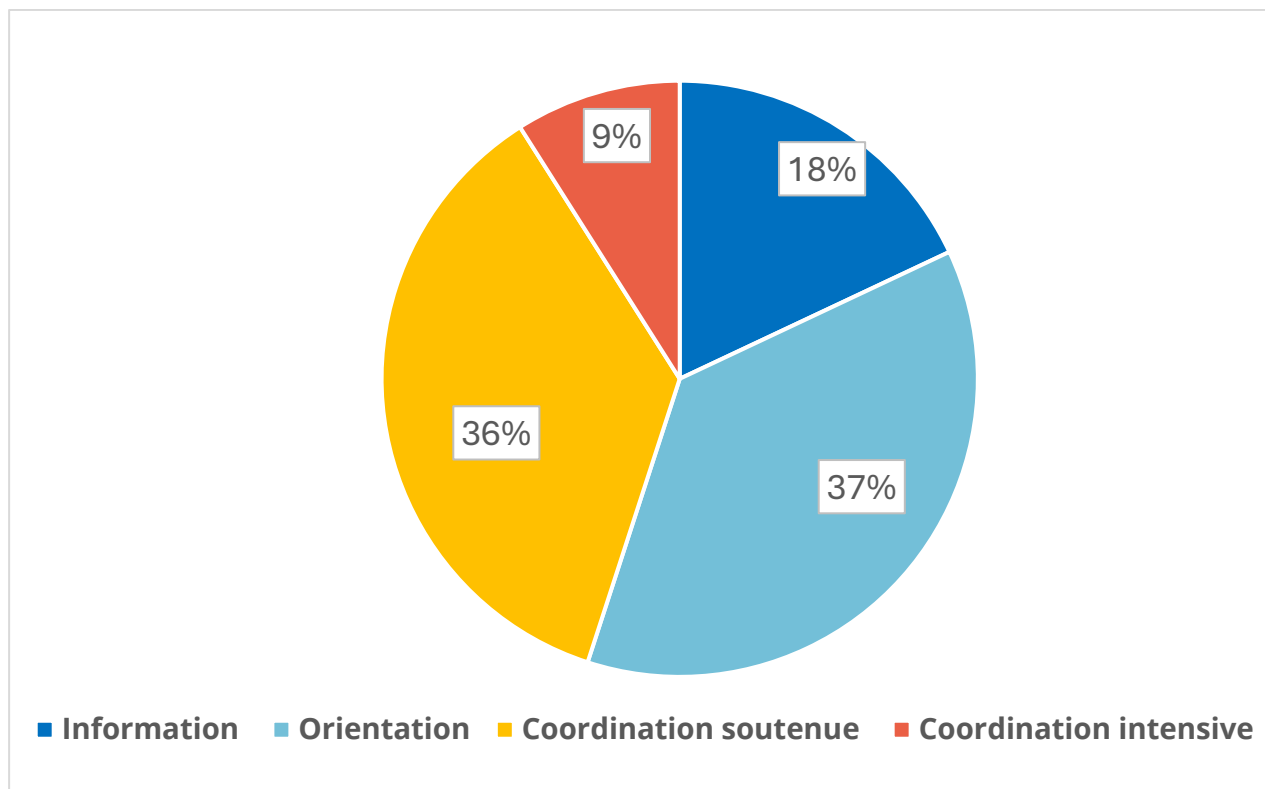
- Des professionnels hospitaliers : **26%**
- Des professionnels du secteur social : **25%**
- De la personne elle-même ou de son entourage : **19%**
- Des professionnels de santé libéraux : **15%**.

En 2024 : **100 Plans Personnalisé de Coordination en Santé** ont été réalisés



La répartition des actions menées par le DAC est la suivante :

- Information (18%),
- Orientation (37%),
- Coordination soutenue (36%),
- Coordination intensive (9%).

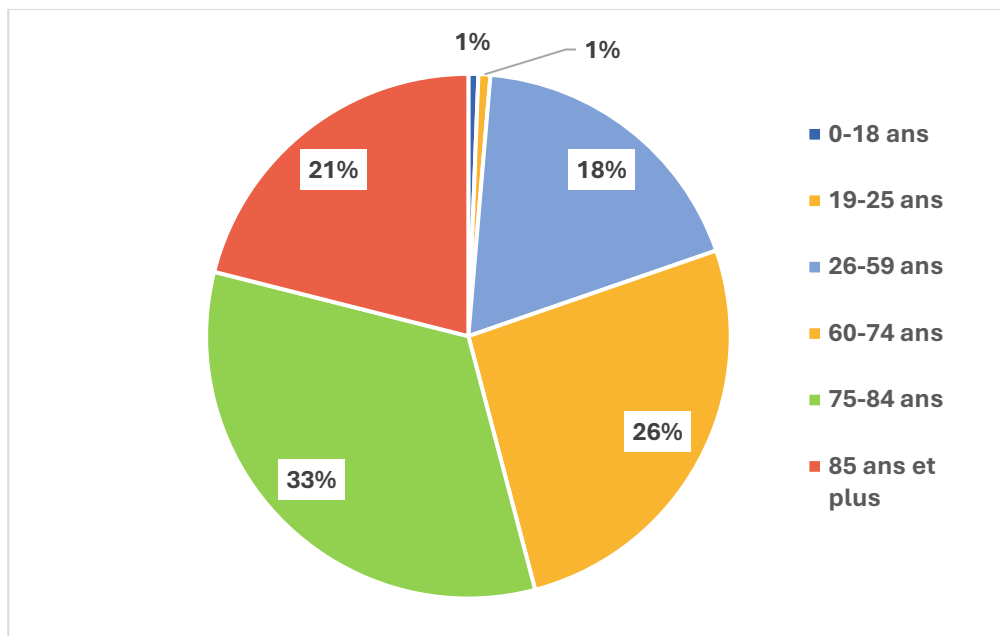


Durée de l'accompagnement en 2024 :

- En coordination soutenue : 22 jours contre 28 jours en 2023 ;
- En coordination intensive : 198 jours contre 364 jours en 2023, soit une baisse de - 45,6%. Cette baisse significative est liée à l'accompagnement des équipes dans l'évolution de leurs postures professionnelles, du passage de la gestion de cas MAIA à l'appui des professionnels en coordination intensive.

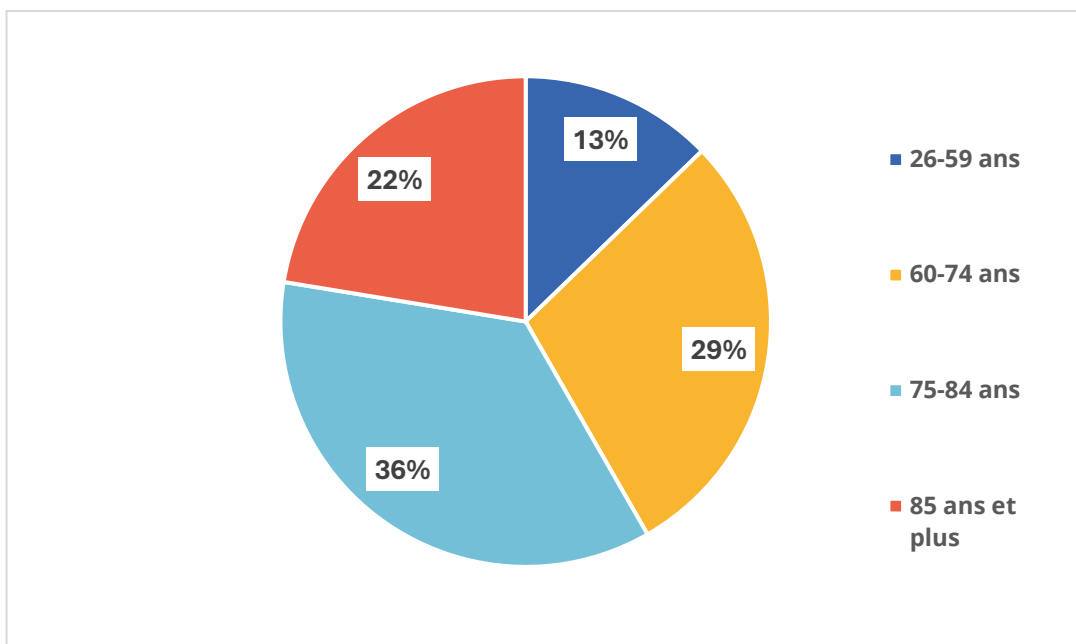
La répartition des personnes accompagnées en coordination soutenue par tranche d'âge

La part des personnes de plus de 60 ans dans le cadre d'une coordination soutenue représente 80% du public accompagné



La répartition des personnes accompagnées en coordination intensive par tranche d'âge

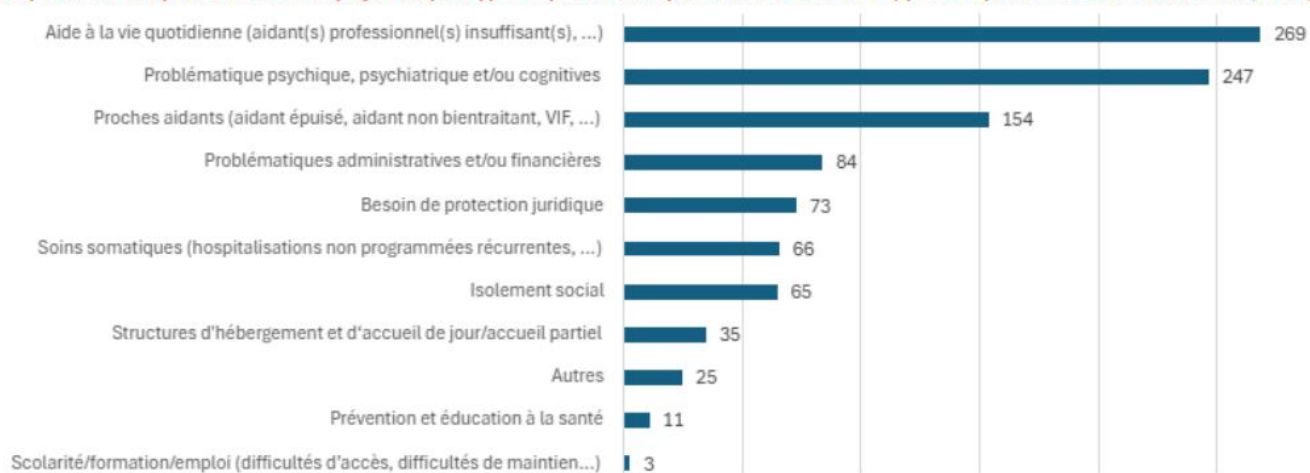
La part des personnes de plus de 60 ans dans le cadre d'une coordination intensive représente 80% du public accueilli



Le type de problématique rencontré dans l'appui aux parcours de santé individuels
relèvent majoritairement :

- D'une aide à la vie quotidienne insuffisante (aidants ou professionnels) : 16%
- D'une pathologie psychiatrique ou de souffrance psychique : 15%
- D'un épuisement des proches aidants : 9%

Répartition des personnes accompagnées, par type de problématique dans le cadre de l'appui aux parcours santé individuels (2024)



2.7. Références conceptuelles, théoriques et méthodologiques

2.7.1. Les valeurs

Le DAC Var Ouest est convaincu de la nécessité de permettre à chaque individu, quels que soient ses origines, ses appartenances, son sexe, son âge et ses différences, d'être reconnu comme personne et citoyen à part entière, **en respectant son libre choix**.

Lors de l'élaboration du projet associatif (2025), les valeurs suivantes ont été retenues par la gouvernance et les professionnels du DAC Var Ouest :

- Le respect : le respect de soi, du salarié, de la personne accompagnée, du partenaire, considérer autrui comme digne d'intérêt ;
- L'humanité : accompagner avec bienveillance, prendre soin de sa relation à autrui ;
- La tolérance : laisser la liberté à chacun d'exprimer ses opinions, ne pas juger
- L'équité : adapter ses actions aux besoins de chacun, tenir compte de la situation de chacun
- L'engagement : adhérer aux valeurs, tout mettre en œuvre pour réussir, s'impliquer et persévérer dans le combat pour plus d'inclusion dans le système de santé ; faire preuve de solidarité et de loyauté à ses engagements ;
- L'intégrité : être cohérent dans le respect des valeurs et ses actions, respecter les règles, faire preuve d'honnêteté, de transparence.

Ces valeurs sont en cohérence avec les valeurs partagées avec les autres DAC de la Région PACA.

Les différentes missions et leur mise en œuvre au regard des valeurs associatives sont consignées dans le tableau ci-après.

Les différentes missions et la mise en œuvre des valeurs associatives

MISSIONS	Soutenir les acteurs dans la prise en charge des personnes : conseil, information, appui technique	Coordonner les intervenants auprès des personnes en situation complexe (aidants, professionnels) : mise en lien, animation de réseau, suivi de parcours	Participer à la structuration territoriale des parcours de santé : améliorer les parcours, éviter les ruptures
Description	Être à l'écoute, aider à la formulation des besoins	Organiser des visites à domicile avec les intervenants	Rencontrer les partenaires et favoriser l'interconnaissance
	Favoriser le lien entre les acteurs	Organiser/participer aux staffs externes (structures) et à des concertations (situation individuelle)	Mettre en place/participer à des groupes de travail
	Conseiller en fonction de la situation et des besoins des appelants	Recueil d'informations auprès du « cercle de Soins »	Logigrammes : qui fait quoi, comment, quand
	Connaître l'offre, créer des outils	Recherche et mise en place de professionnels adaptées aux besoins et aux ressources du territoire	Modéliser développer les outils d'aide à la décision
	Analyse de la demande pour orienter vers la personne ressource (interne ou externe)	Assurer un suivi par mail ou téléphone	Valoriser les productions du DAC par une communication adaptée aux publics cibles
		Connaître l'offre des partenaires	Formaliser les partenariats (conventions)
		Être à l'écoute, communiquer	Proposer des projets innovants
		Accompagner pour susciter l'adhésion	Piloter une démarche d'amélioration continue de la qualité
		Recentrer la demande initiale des professionnels aux besoins exprimés par la personne	Recueillir les points de ruptures dans les parcours
		Respecter le principe de subsidiarité	
Mise en œuvre des valeurs du DAC Var Ouest			
Respect	Avoir une communication adaptée et bienveillante	Convenir du moment et du lieu du RDV avec la personne	Prendre en compte les demandes
Humanité	Tenir compte de l'état émotionnel de l'appelant, aider les personnes à formuler leurs besoins	Création de liens avec la personne, faire preuve de patience	Prendre en compte les difficultés du partenaire
Tolérance	Prendre en compte les difficultés de l'appelant	Prendre en compte les attentes/besoins de tous les acteurs	Accepter la méconnaissance de l'offre par les partenaires
Equité	S'adapter selon les capacités de l'appelant	S'adapter aux besoins des besoins des partenaires et de leurs ressources	S'adapter aux demandes des partenaires
Engagement	Se donner les moyens	Implication, disponibilité, constance dans le suivi, faire preuve de persévérance et de ténacité	Fédérer les acteurs autour de projets et de problématiques communs
Intégrité	Être transparent quant à la faisabilité de leur demande au regard des ressources	Adapter la durée et la temporalité de ses actions	Diffuser les valeurs de l'association respecter les règles (RGPD)

La gestion des paradoxes

La complexité environnementale implique, en effet, de prendre en considération de nombreuses parties prenantes, internes et externes à l'organisation, qui ont des attentes et exigences concurrentes pouvant apparaître tout aussi valables, ce qui peut conduire à des choix déroutants dans les organisations.

Les professionnels de la coordination clinique se trouvent souvent soumis à des injonctions paradoxales entre d'une part des objectifs ambitieux de travail interprofessionnel, d'accompagnement de personnes très fragiles avec le développement de leur autonomie, et la personnalisation de leur plan de coordination en santé.

Des contraintes légales, institutionnelles, partenariales, sanitaires, ... doivent être prises en compte concernant les réponses à apporter aux besoins des personnes accompagnées.

C'est en ce sens qu'un compromis est recherché dans le cadre de la problématique suivante : « comment assurer l'accès aux soins des personnes tout en respectant le droit, les valeurs institutionnelles, les demandes partenariales, les règles sanitaires, ... ? »

Le service distingue les principaux paradoxes :

- Amener l'utilisateur à se soigner (continuité des soins) et respecter son refus de soin (autonomie)
- Communiquer de façon transparente avec les partenaires et trouver une solution d'hébergement ou d'accompagnement
- Répondre aux besoins individuels des usagers et agir en fonction des ressources disponibles
- Gérer les situations d'urgence et respecter les délais institutionnels.

Pour faire face à ces paradoxes, les professionnels développent entre autres l'écoute et la proposition, et disposent du PPCS, des staffs d'équipe, des séances d'analyse de la pratique et des réunions avec les partenaires.

2.7.2. Les modèles théoriques de référence

Il n'existe pas à ce jour de modèles théoriques qui fondent les pratiques des référents de parcours ou des responsables de coordination en santé. Il s'agit notamment de référentiels de compétences ou encore de guides opérationnels qui présentent des concepts clés et certains modèles théoriques de référence. Ces éléments guident les professionnels dans leur positionnement, la coopération et l'animation de réseau.

Cadres nationaux et principes structurants

Le concept de coordination en santé comporte une dimension clinique et interprofessionnelle. Il est essentiel pour améliorer la prise en charge des patients ayant des parcours de santé complexes. Il est utilisé par la DGOS⁵ et la HAS : « *La coordination vise à garantir la continuité du parcours de santé, à éviter les ruptures de prise en charge, à articuler les interventions des différents acteurs et à soutenir l'autonomie de la personne* ».

A ce titre le DAC Var Ouest s'efforce de mettre en œuvre des pratiques professionnelles visant à :

- Fluidifier les parcours de santé en organisant les interventions des différents professionnels de santé, sociaux et médico-sociaux ;
- Permettre une communication fluide entre les acteurs de la santé, réduisant les risques de doublons d'examen et améliorant la continuité des soins ;
- Être un point unique d'entrée pour les professionnels, offrant un soutien pour gérer les situations complexes et favoriser le maintien à domicile des patients ;
- Organiser un observatoire des parcours de santé complexes pour améliorer la gestion des besoins des patients ;
- Répondre aux besoins des patients et de leurs aidants, en facilitant un parcours de santé personnalisé et coordonné.

Le référentiel de compétences et d'activité pour la fonction de référent parcours complexe (DGOS/FACS).

Le référent mène ses missions dans une posture éthique et déontologique, dans le respect du secret professionnel et de la capacité des personnes, en étant garant de la qualité du suivi de sa mission au bénéfice de la personne dans son parcours de santé (traçabilité, impartialité, médiation, adéquation dans la durée).

Les différentes activités du référent se déclinent dans 3 grandes missions et dans 4 grandes dimensions, qui s'organisent et s'ajustent selon les besoins propres à chaque situation.

⁵ DGOS : Direction Générale de l'Offre Sanitaire
DAC Var Ouest – Projet de service 2026 – 2030

- 3 missions :
 - Offrir à la personne dont le parcours est complexe une réponse globale et coordonnée quel que soit son âge, sa pathologie, son handicap ou sa situation ;
 - Contribuer au décloisonnement et à la coopération entre tous les secteurs (sanitaire, médico-social, social, du droit commun) et à la
 - Participer à l'amélioration et à l'évolution des pratiques propres à la fonction, des pratiques de l'équipe du DAC, et des pratiques des acteurs en matière de coordination de parcours.
- 4 dimensions :
 - Auprès des personnes et de leur entourage
 - Auprès de l'ensemble des professionnels (hors DAC) autour de la personne
 - Auprès de l'équipe du DAC
 - Auprès des partenaires/acteurs en santé de territoire.

Concepts clés :

- La subsidiarité,
- La co-construction,
- L'interprofessionnalité : continuité relationnelle et fonctionnelle
- L'éthique de la responsabilité
- L'accompagnement global.

Le Plan Personnalisé de Coordination en Santé (PPCS) - HAS Haute Autorité en Santé

Concepts clés :

- Approche centrée sur la personne,
- Evaluation partagée,
- Coordination pluriprofessionnelle : objectifs partagés, communication fréquente et respectueuse.

Modèles théoriques de référence

- Modèle de Donabedian permet de structurer l'évaluation des dispositifs de coordination,
- Modèle d'Andersen pour identifier les barrières d'accès aux soins pour une personne en situation complexe,
- Approches centrées sur la personne et empowerment pour coconstruire le Plan Personnalisé de Coordination en Santé

3. L'OFFRE DE SERVICE

3.1. Présentation des activités du DAC

3.1.1. Le pôle Coordination

3.1.2. Le pôle Projets et Animation territoriale

3.2. Les partenariats

3.3. La place des familles

3.4. L'adaptation des modalités d'accompagnement à l'évolution des besoins des usagers

3.1. Présentation des activités du DAC

La loi a fixé trois missions aux DAC :

- Soutenir les acteurs dans la prise en charge des personnes : conseil, information, appui technique ;
- Coordonner les intervenants auprès des personnes en situation complexe (aidants, professionnels) : mise en lien, animation de réseau, suivi de parcours ;
- Participer à la structuration territoriale des parcours de santé : améliorer les parcours, éviter les ruptures.

Les différents cadres nationaux d'orientation précisent les défis du territoire en matière d'organisation des parcours ainsi que les réponses à apporter. « *Le DAC contribue à la mise en place d'une dynamique vertueuse avec les acteurs du territoire qui s'apparente à une démarche continue d'amélioration de la qualité* ⁶ ».

Les missions attendues du DAC Var Ouest sont assurées par les professionnels du pôle Coordination et ceux du pôle Projets et animation territoriale (AT).

3.1.1. Le Pôle Coordination

Le cadre de référence au niveau régional est présenté dans un document coconstruit par l'ARS PACA et les DAC qui définit une typologie de service des DAC (mis à jour en juillet 2025). Ce document a été réalisé dans un objectif d'harmonisation des pratiques entre les différents DAC de la Région Sud.

Mission : « Soutenir les acteurs dans l'accompagnement des personnes »

Activités	Prestations	Pour qui	Avec qui
Information et orientation	Ecouter, analyser la demande	Tous les professionnels du sanitaire, social et médico-social, usagers, proches aidants	ASCO CP/CPC Responsable Pôle Coordination
	Informier et transmettre les coordonnées de professionnels, structures, dispositifs adaptés Savoir expliquer l'activité d'une structure ou dispositif.		
	Orienter vers un dispositif, une organisation, une structure ou vers des ressources adaptées (professionnels du secteur sanitaire, social et médico-social)		

⁶ Cadre national d'orientation de 2020

Mission « Coordonner les intervenants auprès des personnes en situation complexe ».

Activités	Prestations	Pour qui	Avec qui
Coordination soutenue : coordination téléphonique	Évaluer la situation : - Contact avec tous les professionnels et entourage de la personne - Visite d'évaluation avec l'orientant	Tous les professionnels du sanitaire, social et médico-social, usagers, proches aidants	CP/CPC Responsable pôle coordination
	Mettre en place un PPCS		
	Coordonner les professionnels entre eux par rapport aux problématiques rencontrées		
	Rechercher des intervenants ou des établissements adaptés		
	Faciliter le lien Ville/Hopital : Appuyer les entrées et les sorties d'hospitalisation ou en structures médico-sociales		
	Faciliter l'accès aux soins, aux expertises		
	Participer/Organiser des visites à domicile avec adresseur et/ou autre professionnel et /ou entourage		
	Participer/Organiser des réunions de concertation		
	Participer aux staffs externes de coordination organisés par les partenaires, les structures		
	Repérer les points de rupture, participer à leur analyse en équipe		
	Assurer la traçabilité dans AZUREZO	Professionnels Direction DAC	
Coordination intensive	Organiser une visite d'évaluation multidimensionnelle pour la personne et de son entourage avec l'adresseur et/ou autre professionnel et/ou entourage	Tous les professionnels du sanitaire, social et médico-social, usagers, proches aidants	CPC Responsable pôle coordination
	Mettre en place un PPCS		
	Assurer le suivi au domicile des situations complexes		
	Faciliter le lien Ville/Hopital : Appuyer les entrées et les sorties d'hospitalisation ou en structures médico-sociales		
	Participer aux staffs externes de coordination organisés par les partenaires, les structures		
	Repérer les points de rupture		
	Assurer la traçabilité dans AZUREZO	Tous les professionnels du sanitaire, social et médico-social, Direction DAC	

Les modalités opérationnelles de l'appui à la coordination

Contact, sollicitation et prise en charge de la situation

- Réception des demandes par les [assistantes de coordination](#) :
 - Recensement des besoins
 - Actions réalisées par l'adresseur et attentes vis-à-vis du DAC
 - Création du dossier patient dans AZUREZO.
- Réponse dans un délai maximum de 48h ouvrés suivant la demande : accusé de réception, puis transfert aux [coordinateurs de parcours](#).

Information et orientation

- Si demande d'information et/ou d'orientation, trois niveaux de réponse possible :
 - Mise en lien avec la ressource pertinente du territoire,
 - Envoi de la documentation ou des coordonnées du ou des contacts
 - Réponse en direct de l'information demandées
- Premier étayage de la demande par les [coordinateurs de parcours](#) par téléphone

Analyse et évaluation / coordination soutenue

- Les coordinateurs de parcours réalisent une évaluation médico-psycho-sociale, en lien avec l'adresseur pour connaître l'environnement de la personne et identifier ses besoins.
- De manière ponctuelle, le coordinateur de parcours peut être sollicité pour une visite à domicile d'évaluation en binôme.
- Suite à la première évaluation médico-psycho-sociale, le coordinateur de parcours et l'adresseur peuvent mettre en exergue un besoin d'accompagnement en proximité et au long court, en termes d'accès aux soins.
- La situation de la personne peut être discutée en staff, réunissant les coordinateurs d'une même antenne et en présence de la Conseillère technique.

Analyse et évaluation / coordination intensive

- Une synthèse de la situation est présentée en staff et la Responsable du Pôle coordination des parcours acte le passage en coordination intensive.
- [Le coordinateur de parcours complexes](#) organise une primo-évaluation avec l'adresseur si possible, afin de créer un premier lien de confiance avec la personne et cerner ses demandes.
- Le lien avec le médecin traitant est systématique

Clôture et sortie de la situation

- La clôture de l'accompagnement intervient le plus souvent lorsque la situation est stabilisée (réalisation des actions planifiées en concertation avec le cercle de soins). En cas de décès et lors de l'entrée en de la personne dans un établissement.
- Le DAC se retire en informant l'adresseur et désigne un professionnel en relais.

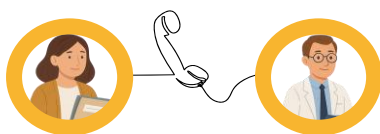
Un exemple de parcours



Monsieur B, veuf, réside à la Valette, orienté par son voisin qui est l'aidant par le médecin traitant.

Orienté au DAC Var Ouest pour des troubles du comportement : déambulation, idées de persécution, perte d'autonomie.

La situation a été initialement suivie par un coordinateur de parcours (CP) puis par un coordinateur de parcours complexes (CPC) afin de tenir compte de la complexité croissante de la situation.



Le médecin traitant, pivot de l'accompagnement a été en contact régulier avec le professionnel du DAC. Il a été moteur dans :

- Les échanges cliniques et l'analyse de la situation
- Les prescriptions d'exams
- La prescription de l'intervention d'une infirmière à domicile
- La préconisation d'un bilan gériatrique.



Aggravation de l'état de santé de monsieur B : hospitalisation

Les enjeux identifiés avec le médecin traitant :

- La possibilité du maintien à domicile
- La protection juridique
- L'importance du recueil de consentement.



Les limites d'intervention du DAC en lien avec le principe de subsidiarité dès la prise la mise en place par le juge des tutelles d'une mesure service de protection juridique.

3.1.2. Le Pôle Projets et animation territoriale (AT)

Mission « Participer à la structuration des parcours »

Activités	Prestations	Pour qui	Avec qui
Recenser l'offre sur le territoire	Actualisation de l'annuaire et de la cartographie des ressources	Tous les professionnels du sanitaire, social et médico-social, usagers, proches aidants	CP/CPC ⁷
	Proposer une modélisation des parcours territoriaux		Tous les salariés du DAC
	Informer sur les parcours et la visibilité des acteurs		Tous les salariés du DAC
	Proposer une vision commune de l'évolution de l'offre		Direction du DAC, responsables des pôles coordination et AT
	Elaborer un diagnostic territorial partagé avec les acteurs		
Favoriser l'interconnaissance	Préparer et animer les travaux du Comité dispositif santé-social		
	Organiser des événements, des interventions, des actions d'informations et de sensibilisations		Tous les salariés DAC
	Définir des stratégies de promotion des recommandations, d'amélioration des pratiques et de développement du travail collaboratif		
Consolider la coopération entre les acteurs	Organiser des rencontres avec les partenaires		Direction du DAC, responsables des pôles coordination et AT
	Soutenir les acteurs en demande sur des projets locaux		Resp. Pôle Coordination, chargés de projets AT
	Initier, participer, accompagner des projets de développement et d'innovation au service des parcours		
	Communiquer et évaluer les actions		
	Développer des outils : conventions, logigrammes, capsules, webinaires		CP/CPC
Piloter l'observatoire des ruptures	Repérer et enregistrer les points de rupture des parcours dans AZUREZO		CP/CPC, Resp. Pôle coordination/chargé de projet
	Analyser les ruptures		Direction du DAC, responsables des pôles coordination et AT
	Construire une compréhension partagée des besoins de la population et proposer des adaptations de l'offre		
	Organiser la remontée des ajustements de l'offre nécessaire	ARS, Conseil départemental	

⁷ CP/CPC : Coordinateurs de parcours/Coordinateurs de parcours complexes
DAC Var Ouest – Projet de service 2026 – 2030

La gouvernance stratégique territoriale

Le DAC est au service d'un territoire. Il est identifié et interagit avec son écosystème.

Les leviers d'un ancrage territorial sont doubles ;

- Développer la connaissance de proximité : qui fait quoi, à quelle problématique répond ce service, quelles sont les conditions d'accès, quelle est la disponibilité actuelle ?
- Partager les modalités d'interaction avec les partenaires, le DAC étant appelé à agir en subsidiarité.

Depuis son ouverture, le DAC a développé des actions et déployer des compétences visant à proposer des prestations, des outils et des méthodes innovantes en lien avec l'ingénierie de projet, l'intelligence collective, ou encore l'utilisation de l'intelligence artificielle pour améliorer l'efficacité de l'action du DAC et de ses partenaires.

Dans le cadre de sa feuille de route, le pôle Projets et Animation territoriale a pour ambition de modéliser les parcours de santé intégrant une approche globale et transversale qui croise les champs sanitaire, social et médico-social :

- Parcours Personnes Agées,
- Parcours Personnes en situation de handicap,
- Parcours Santé mentale,
- Parcours Précarité,
- Parcours Cancers,
- Lien Ville Hôpital.

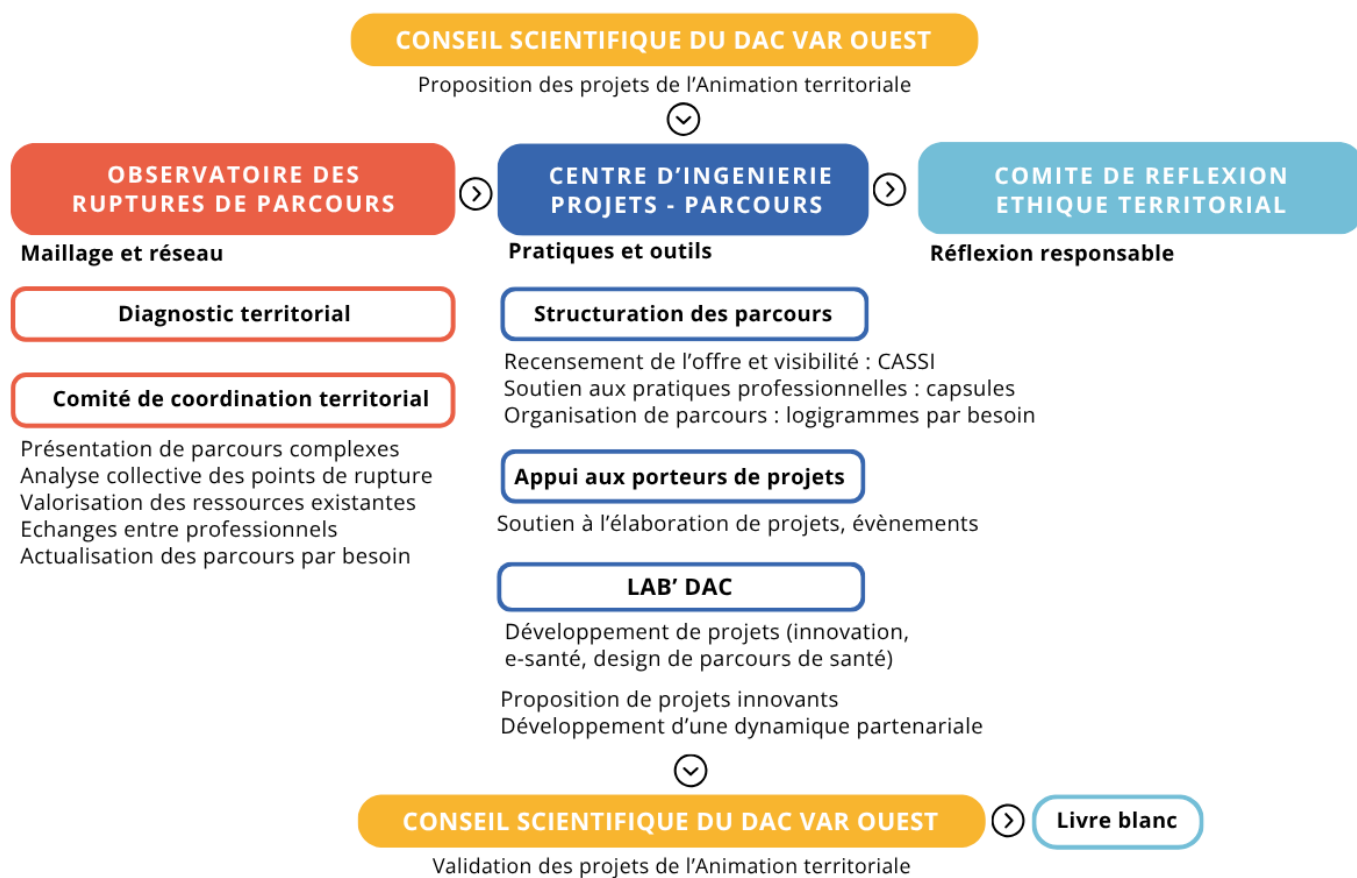
La modélisation de chaque parcours intègre :

- Les points de rupture spécifiques au parcours
- La cartographie des acteurs (CASSI)
- Les capsules, webinaires, les outils de formation
- Les articulations entre les acteurs à chaque étape d'un parcours :
 - S'informer – Repérer – Signaler – Evaluer – Accompagner – Soutenir les aidants

Les activités du Pôle Projets et Animation territoriale sont déployées au travers d'une gouvernance stratégique territoriale composée des instances suivantes :

- Un Conseil Scientifique qui se réunit 3 fois par an et qui définit la feuille de route du pôle Projets et animation territoriale ;
- Un Observatoire des ruptures de parcours (en cours de mise en place) ;
- Un Comité de réflexion éthique territorial.

Le schéma ci-après présente l'organisation de gouvernance stratégique territoriale.



3.2. Les partenariats

Au DAC, la coopération avec les partenaires se décline au niveau clinique et stratégique.

Le tableau ci-après présente les activités engagées avec et pour les partenaires.

Qui ?	Pourquoi ?	Comment ?
Conseil départemental	Accompagnement social des personnes bénéficiaires de l'APA	Mail, téléphone, VAD commune
Cellule Ecoute Vigilance	Signaler des personnes vulnérables	Mail avec note, appel
UTS Unités Territoriales sociales	Ouverture de droits Mesure de protection Mettre en place les actions pour évaluer la situation	Mail, téléphone, VAD conjointe
MDPH	Ouverture des droits, connaissance des plans d'aide	Mail, téléphone
CPAM/MSA	Ouverture des droits, recherche de professionnels de santé, accès à l'information (consultations médicales, suivi médical) -Accès espace partenaire, stratégie territoriale partagée	Mail, téléphone, espace partenaires (plateforme numérique)
ELUS/CCAS	Repérage personnes vulnérables (canicule, précarité), constitution dossier aide sociale, demande d'orientation	Mail, téléphone,
CLIC	Mise en place des actions pour favoriser le maintien à domicile Niveau 2,3 (présence médecin)	Mail, téléphone, staff, VAD communes
COM 360	Information sur l'offre, échanges autour de situations individuelles, orientation vers la cellule cas complexe	Mail, téléphone
CPTS	Recherche MT et autres professionnels de santé libéraux, proposer des projets innovants, information sur l'installation des médecins, améliorer les parcours	Téléphone, mail, formulaire en ligne, participation aux événements, réunion trimestriels DAC/CPTS
PROFESSIONNELS DE SANTE LIBERAUX	Sollicitations réciproques sur les situations individuelles : CPTS, MSP Appui pour informer et orienter leurs patients vers les ressources	Téléphone, mail, fiche d'orientation, rencontre individuelle avec ou sans l'usager
ETABLISSEMENTS DE SANTE	Fluidifier les parcours Repérage des situations médico-sociales avec le SAS 83 puis orientation DAC Sorties urgences (IGU et psychiatrie de liaison) Sorties d'hospitalisation Evaluation des situations avec les équipes mobiles (EMGT, EMPSA, EMGP) Liens avec les services sociaux Demandes admissions directes pour les personnes âgées Cliniques spécialisées (soins non programmés et suivi situations) Etablissements spécialisés : CHS Pierrefeu, CHITS	Mail, téléphone, staffs, réunions, formulaire d'orientation des IGU
ESMS (EHPAD, MAS, FAM, FH, CRT, ADJ)	Sollicitations réciproques Recueil des disponibilités par activité : HT, AJ, HTU, EHPAD...	Mail, téléphone, staffs, réunions Page dédiée sur le site internet DAC
AIDE A DOMICILE SAD	Sollicitations réciproques : évaluation Mise en place d'actions pour favoriser le maintien à domicile (y compris actions dédiées à la problématique DIOGENE)	Mail, téléphone, visites communes (intervenantes et les responsables de secteur)
ASSOCIATIONS	Sollicitations réciproques selon les thématiques : précarité, répit, handicap, logement, addictions...	Participation à des commissions de cas complexes
MJPM	Associations tutélaires et mandataires privés : sollicitations réciproques	Mail, téléphone, visites communes, réunions
Tribunaux	Appui au parquet dans le traitement des signalements	Accompagnement des usagers aux audiences

3.3. La place des familles, des aidants

Le DAC associe les familles et proches aidants à tous les moments de la coordination, sauf en cas de demande claire par la personne accompagnée qui pourrait refuser que l'on se mette en relation avec l'un de ses "proches ou aidants".

3.4. L'adaptation des modalités d'accompagnement à l'évolution des besoins des usagers

Le DAC Var Ouest met en place des pratiques et outils contribuant au recensement des besoins et à l'adaptation de l'accompagnement des usagers du service.

Les professionnels cherchent à :

- Promouvoir les capacités et la participation des personnes ;
- Répondre à la logique d'un « parcours » global alliant travail en réseau et renforcement de l'inclusion sociale ;
- Répondre à des besoins spécifiques et parfois complexes, en fonction de la problématique de la personne ;
- Anticiper, prévenir et gérer les ruptures de parcours.

Dans le but de favoriser le maintien à domicile et d'améliorer de façon continue la qualité de ses services, le DAC a élaboré une Charte engagement qualité présentant les principes qui guident les actions des professionnels :

- *Reconnaissance mutuelle et partage des savoirs : Nous reconnaissons et respectons la diversité et les compétences de tous les professionnels et personnes concernées par notre service. Nous nous engageons à partager les connaissances et à prendre des décisions de manière collaborative ;*
- *Disponibilité : Nous garantissons notre disponibilité pour toutes demandes ou informations nécessaires du lundi au vendredi, de 8h00 à 18h00 ;*
- *Communication : Nous nous engageons à accuser réception de chaque sollicitation de manière systématique, à répondre à chaque demande dans les meilleurs délais et à vous informer du suivi des dossiers. Nous mettons en œuvre les outils les plus adaptés, conformes à la réglementation RGPD, pour faciliter la communication interne et externe ;*
- *Bienveillance et respect : Chaque demande sera traitée avec respect et bienveillance. Nous nous engageons à instaurer une relation fondée sur la confiance mutuelle, la transparence, le non jugement et la clarification des responsabilités ;*
- *Ecoute active : Nous serons toujours à l'écoute des professionnels et des usagers, en cherchant à comprendre leurs besoins et à y répondre de la manière la plus adéquate possible ;*
- *Collaboration : Nous nous engageons à discuter et clarifier les rôles et les missions de chacun, respectant les limites propres à chaque structure, professionnel, fonction. Nous reconnaissons mutuellement les compétences et les savoirs de chacun.*

4. LE FONCTIONNEMENT DU SERVICE

4.1. L'organisation de l'activité selon les antennes

4.2. Les moyens humains

- 4.2.1. L'organigramme**
- 4.2.2. Les catégories de professionnels**
- 4.2.3. Orientations en matière de formation**
- 4.2.4. Modalités de supervision des professionnels**
- 4.2.5. Les dispositifs de travail en équipe**
- 4.2.6. Les écrits produits par les professionnels et l'éthique**

4.3. Les moyens matériels

4.4. Les moyens financiers

4.5. Les droits des usagers

- 4.5.1. La mise en œuvre des outils de la loi 2002-2 du 2 janvier 2002**
- 4.5.2. La prévention et la lutte contre les maltraitances**

4.6. La démarche qualité

4.1. L'organisation de l'activité sur les antennes

Le siège du DAC ainsi que les professionnels de l'antenne du Bassin Hyérois sont installés au 6 Bd Chateaubriand à Hyères, au 3^{ème} étage d'un bâtiment loué au COS Beau Séjour. L'équipe du DAC est à proximité d'autres services sanitaires, sociaux et médico-sociaux gérés par le COS. Cette configuration permet une collaboration étroite avec ces services

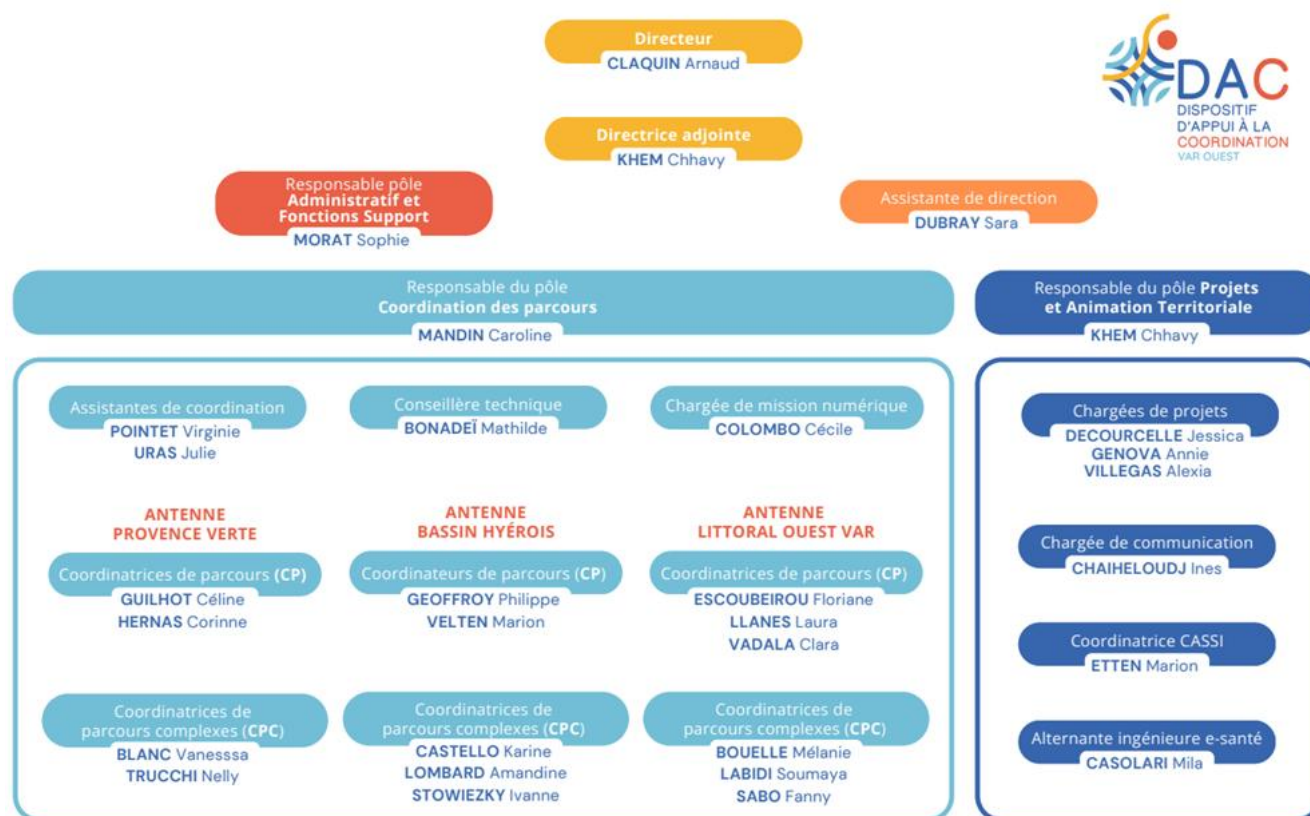
L'antenne du littoral Ouest Var est située dans les locaux du CCAS de Toulon, 100 rue des Remparts.

L'antenne Provence Verte est installée dans les locaux loués par le CHIBLL, situés dans une aile de l'EHPAD La Source, 696 av de Lattre de Tassigny à BRIGNOLES.

Cette implantation territoriale constitue l'héritage de la PTA et des MAIA. Elle permet aux professionnels d'être en proximité de leurs partenaires au quotidien. La direction et une partie de l'équipe « Animation territoriale » sont installés à Cuers, rue Amic. Les bureaux loués sur ce site ne permettent pas à ce jour de réunir l'ensemble des professionnels. Pour certaines réunions interne, le DAC fait appel à des partenaires pour une mise à disposition gracieuse des locaux.

4.2. Les moyens humains

4.2.1. L'organigramme



4.2.2. Les catégories de professionnels en équivalent temps plein

Fonction	Missions	ETP*
Directeur	Dans le cadre de la politique générale définie par l'association, il anime, dirige et maîtrise la gestion et le développement du DAC Var Ouest. Il veille au bon fonctionnement du service dans le but d'assurer la qualité du service tant en interne qu'en externe	1
Directrice adjointe	En lien étroit avec le directeur, elle met en œuvre la feuille de route du DAC et le CPOM. Elle participe à l'élaboration de la stratégie et la communique aux équipes. Elle assure le management des équipes et la gestion du DAC. Elle représente la direction auprès des partenaires et des institutions	1
Responsable pôle coordination	Management opérationnel des équipes Participation à la mission d'animation territoriale Mise en place de l'évaluation de la satisfaction S'assure de la bonne utilisation des outils (AZUREZO, PPCS, ...),	1
Responsable pôle administratif	En lien étroit avec la direction, il est garant des activités de gestion qui concourent au fonctionnement opérationnel des services. Il assure la gestion des ressources humaines, gestion administrative et financière, logistique, achats	1
Assistante de coordination	Elle assure l'accueil de niveau 1 : accueil, écoute et gestion des demandes (mail, téléphone), informe, oriente vers les ressources du territoire. Gestion des disponibilités des places en EHPAD.	2
Coordinateur parcours	En lien avec l'assistante de coordination, il assure des missions d'information et d'orientation. Il assure un appui aux professionnels et met en place les modalités d'une coordination soutenue ou intensive. En fonction de la situation : accompagnement personnalisé de proximité, élaboration d'un PPCS, participation aux concertations et aux staffs.	14,8
Chargé de projets	Il contribue au développement de la stratégie du service. En appui à la direction, il pilote des projets en lien avec l'amélioration des parcours et du service rendu (intelligence artificielle, observatoire, numérique, qualité). Il apporte un soutien méthodologie aux acteurs du territoire.	3,8
Chargé de mission numérique	Il réalise en lien étroit avec le GRADES, l'ensemble des actions nécessaires au déploiement des outils AZUREZO et MSSanté au sein du DAC et de ses antennes	1
Chargé de communication	Participe au développement de la stratégie de communication du DAC Var Ouest : production de supports et d'outils de communication internes et externes capsules vidéo, webinaires, ...Participe à la gestion de la relation avec les partenaires de communication	1
Coordinateur CASSI	En lien avec la direction et les parties prenantes : co-construction de la stratégie de déploiement du projet auprès des professionnels et des usagers.	1
Assistante de direction	En lien avec la direction, elle assure des missions administratives, organisationnelles, juridiques, conventionnelles. Elle participe aux réunions du pôle AT et apporte sa contribution à la démarche qualité.	1
Total Equivalent Temps Plein au 15/10/2025		28,6

4.2.3. Les orientations en matière de formation

En 2023, une cartographie des compétences a été réalisée à partir des missions du DAC et besoins des professionnels du DAC.

Les objectifs de cette cartographie étaient les suivants :

- Répondre à l'objectif de polyvalence qui repose sur l'ensemble de l'équipe du dac var ouest
- Optimiser les recrutements : compétences complémentaires, de nouvelles ressources nécessaires
- Harmoniser les connaissances et favoriser le partage de connaissances interne (formations courtes)
- Avoir une vision globale du champ d'intervention de notre dac et des compétences internes

Lors des entretiens professionnels annuels, les besoins en formation sont recensés auprès de chaque salarié. L'ensemble du personnel a pu bénéficier :

- De formations individuelles permettant une adaptation à l'emploi (management, impulser et soutenir les transformations dans les territoires, référent de parcours en santé)
- Et/ou de formations collectives visant à :
 - Renforcer les connaissances en matière de déploiement de la démarche qualité, RGPD, bureautique
 - Acquérir des outils pour mieux gérer les conflits
 - Partager les informations dans le cadre d'une activité de coordination
 - Savoir rédiger les écrits professionnels.

4.2.4. Modalités de supervision des équipes

Depuis 2023, les professionnels du DAC VAR Ouest ont pu bénéficier de séances de supervision.

Depuis début 2025, les professionnels bénéficient également de séances d'Analyse de Pratique Professionnelle qui a pour but d'aider les professionnels à évaluer et à améliorer leurs pratiques au niveau éthique. Elle offre un espace de réflexion sur des situations concrètes, favorisant le développement des compétences éthiques et la promotion d'une culture de la réflexion au sein des établissements et structures. Un lien sera réalisé avec le comité de réflexion éthique territorial.

4.2.5. Les dispositifs de travail en équipe

Types de réunion	Objectifs	Contenus	Participants	Périodicité
Staff de cohésion	Présenter sujets d'actualités du DAC	Informations sur les arrivées et départs de professionnel Informations sur les projets en cours et à venir	Tout le monde	4 fois par an
Staff direction	Reporting des responsables de pôles Point Agenda	Présentation des projets en cours Arbitrages du directeur sur des sujets RH	Directeur Directrice Adjointe Responsable pôle coordination Responsable pôle administratif Assistante de direction	1 fois par semaine
Staff d'antenne	• Présenter des situations que les pros souhaitent abordées	•Présentation synthétique des situations et difficultés rencontrées par les pros	CP/CPC et Conseiller technique	1 fois par semaine
	• Demande le passage en coordination intensive	•Propositions d'orientations		
	• Repérage des points de rupture	•Echanges avec les collègues		
Staff pôle coordination	•Harmonisation des pratiques	•Evoquer des situations au sein desquelles les pros d'une antenne ne sont pas OK	ASCO + CP/CPC + CT + Chargé mission numérique + responsable pôle coordination	1 fois par mois
	•Analyse des points de rupture	•Analyse des ruptures de parcours avec chargée ORP		
	•Optimiser la communication	•Création d'outils pour faciliter le travail		
Point hebdo AT	Revue des projets	Agenda des événements DAC et partenaires	Directrice adjointe et chargés de projets +chargé de communication	1 fois par semaine

4.2.6. Les écrits produits par les professionnels et l'éthique

TYPES D'ECRITS	Usages	Auteurs	Ethique Respect de la personne
SIGNALEMENTS	Signaler la situation d'une personne vulnérable (en cas de mise en danger ou de suspicion de maltraitance) par mail ou courrier avec entête du DAC à la CEV	CP/CPC	La personne concernée est informée ainsi que son entourage selon la situation. Sélectionner les éléments à transmettre : factuels, objectifs, sans jugement de valeur Veiller à indiquer ce qui relève de l'observation des CP/CPC ou des propos qui ont été rapportés
MAILS	Transmission d'informations	Tous les professionnels	Pas d'informations médicales Pas de jugement de valeur
COURRIERS A MDPH	Appuyer une demande d'instruction PCH	CPC	Avec des éléments médicaux pour appuyer une demande Pas de jugement de valeur
FICHES D'ORIENTATION PARTENAIRES	A destination des structures sollicitées par le DAC	CP/CPC/ASCO	Pas d'informations médicales Pas de jugement de valeur
TRAÇABILITE DES ACTIONS DANS AZURERO	Partenaires ayant accès à AZUREZO	CP/CPC/ASCO	RGPD Pas de jugement de valeur
RELEVÉ DE DECISIONS POUR LES REUNIONS ORGANISEES PAR LE DAC	Acter le plan d'actions et le partager avec les acteurs	CP/CPC/ responsable pôle coordination	Pas d'informations médicales Pas de jugement de valeur
PLAN PERSONNALISE DE COORDINATION EN SANTE	A transmettre au médecin traitant – coconstruit : avec usager mais pas avec les professionnels du cercle de soins Définir le projet personnalisé et suivre sa mise en œuvre	CPC	RGPD

4.3. Les moyens matériels

Détail des équipements	
Locaux	<ul style="list-style-type: none">■ Le DAC loue ses locaux de Cuers, Toulon, Hyères, Brignoles■ Accessibilité aux Personnes à Mobilité Réduite sur tous les sites
Véhicules	<ul style="list-style-type: none">■ 5 véhicules de service à Cuers■ 4 véhicules à Hyères■ 3 véhicules à Brignoles■ 4 véhicules à Toulon
Matériel informatique et téléphonie	<ul style="list-style-type: none">■ 1 poste informatique par professionnel■ 2 écrans pour les secrétaires et gestionnaires de comptes■ 1 téléphone mobile par professionnel■ Logiciels métier : MS QUALITE, OCTIME (gestion du temps de travail), AZUREZO
Matériel destiné à la sécurité	<ul style="list-style-type: none">■ Equipement sécurité incendie aux normes sur tous les sites

4.4. Les moyens financiers

Le DAC est financé par l'ARS sur le Fonds d'Intervention Régional.

Le DAC Var ouest bénéficie d'une subvention annuelle. Il peut également obtenir des financements supplémentaires de l'ARS via des appels à projets.

Montant budget	2023	2024	Prévision 2025
	1 854 817 €	2 011 598 €	2 011 598 €

4.5. Les droits des usagers

4.5.1. La mise en œuvre des outils de la loi 2002-2 du 2 janvier 2002

Dans le cadre de la démarche qualité, le DAC Var Ouest a mis en place les outils de la loi 2002-2 du 2 janvier 2002, adaptés au secteur de la coordination. On retrouve ainsi :

- Le livret de la personne accompagnée : en cours de finalisation,
- La Charte des droits et libertés de la personne accompagnée,
- Le Document Individuel de Prise en Charge (DIPEC),
- Règlement de fonctionnement,
- Fiche de désignation et de révocation de la Personne de confiance,
- Les directives anticipées.

La charte des droits et libertés de la personne accompagnée qui est connu de l'ensemble des professionnels.

L'action du service traduit, au travers de son fonctionnement institutionnel, les principes éthiques défendus par le DAC.

L'équipe de professionnels du service s'engage à respecter les principes qui fondent son action :

- La lutte contre l'exclusion et la discrimination,
- L'amélioration des conditions de vie,
- L'absence de jugements de valeur,
- Les échanges écrits et oraux avec les partenaires sont réalisés, chaque fois que cela est possible, avec l'accord de la personne protégée,
- Ces échanges sont réalisés dans le respect du secret professionnel.

4.5.2. La prévention et la lutte contre les maltraitances

La direction du DAC Var Ouest a initié une démarche d'élaboration d'un plan de prévention et de lutte contre les maltraitances en références aux recommandations de bonnes pratiques de l'HAS. Il comprend des actions à destination des salariés ainsi que des actions à destination des usagers.

Actions à destination des professionnels. Il s'agit notamment de :

- Favoriser et promouvoir une culture de la bientraitance et renforcer la lutte contre la maltraitance,
- Proposer des repères aux professionnels intervenant au domicile sur la thématique de la maltraitance,
- Définir les principes de prévention, de repérage et traitement de ces situations.

Le plan d'actions prévoit également :

- Des points de vigilance à destination de l'équipe encadrante
- Une conduite à tenir en cas de violence sur un professionnel
- Des modalités de contrôle du personnel dans la mise en œuvre des bonnes pratiques et des procédures.

Les professionnels peuvent évoquer leurs difficultés lors des staffs d'équipe ou lors d'entretien individuel à leur demande ou à celle de la responsable du pôle coordination.

Pour les usagers, la mise en œuvre du plan de prévention et la lutte contre les maltraitements permet de sécuriser leur situation dans le cadre de l'accompagnement proposé par les professionnels du DAC Var Ouest.

En matière de signalement, les pratiques identifiées existent et concernent :

- Les modalités de repérage : repérage visuel, propos rapportés par la personne ou son entourage ou un professionnel, recherche de soutien par les professionnels présents dans la situation ;
- Les modalités de traitement et de signalements des situations de maltraitance :
 - Les informations recueillies auprès d'un usager, d'un proche ou d'un professionnel sont consignés dans un écrit factuel validé par la responsable du pôle coordination ou la direction et tracé dans AZUREZO ;
 - Ensuite cet écrit transmis à la Cellule Ecoute Vigilance pour une évaluation éventuelle de la situation ainsi qu'à l'ARS
 - La personne ayant transmis les informations au DAC est informée des suites données par le DAC ;
- La réalisation d'un bilan des signalement et communication auprès des usagers qui joint au rapport d'activité du DAC ;

En 2025, les équipes du DAC ont élaboré une charte de bientraitance qui entrera en vigueur au 1^{er} janvier 2026.

4.6. La démarche qualité au DAC Var Ouest

Une démarche d'amélioration continue de la qualité permet de :

- Formaliser et améliorer le fonctionnement du DAC par le biais de procédures et d'outils
- Garantir un cadre et une harmonisation dans les accompagnements et les actions des missions
- Améliorer les pratiques professionnelles et d'accompagnement des usagers pour apporter une meilleure réponse aux besoins exprimés et éviter les ruptures de parcours
- S'assurer du service rendu auprès des usagers et des partenaires
- Poursuivre la conduite du changement en fonction des évolutions du dispositif
- Être un outil d'intégration pour les nouveaux salariés.

En 2023, le DAC Var Ouest s'est engagé dans une structuration de la démarche qualité au travers d'un manuel qualité intégrant la politique qualité, la cartographie des processus et le suivi des indicateurs. Les actions ont été intégrées dans un plan d'actions qui est alimenté et actualisé régulièrement.



En 2024, dans l'objectif d'évaluer le service rendu à l'échelle du territoire, le DAC Var Ouest a fait appel un prestataire a été nommé pour la réalisation d'un référentiel d'évaluation ; une autoévaluation a été réalisée.

La démarche proposée entre le 22/11/2024 et le 20/12/2024, date de la restitution s'est organisée selon le référentiel qualité des ESMS établi par la HAS, en vigueur au niveau national depuis 2022.

Une instance de pilotage de la qualité « COPIL Qualité » se réunira tous les deux mois pour évaluer le déploiement de l'amélioration continue de la qualité au DAC Var Ouest.

5. HORIZON 2026-2030

5.1. Les orientations stratégiques à 5 ans

5.2. Le plan d'actions et les fiches actions associées

5.3. Le pilotage du projet

5.3.1. Le planning de la mise en œuvre des actions

5.3.2. Les modalités de contrôle de la mise en œuvre du projet

5.3.3. Les démarches et critères d'évaluation et de contrôle de la qualité

5.3.4. Les modalités de communication du projet de service

5.1. Les orientations stratégiques à 5 ans

Orientation stratégique 1 – Renforcer la coopération territoriale de manière structurée, innovante et lisible

Fiche action 1.1 Elaborer une stratégie de communication à destination des usagers, des aidants et des partenaires

- Réduire le recours tardif aux dispositifs existants sur le territoire et au DAC en améliorant la connaissance des ressources territoriales et des missions du DAC

Fiche action 1.2 Formaliser la stratégie partenariale

- Formaliser les engagements de chaque partie prenante, les engagements réciproques
- Définir les articulations entre les parties prenantes
- Présentation des dispositifs et de l'offre de chaque partie prenante

Orientation stratégique 2 – Adapter et formaliser l'organisation du travail à l'évolution de l'activité et de l'environnement

Fiche action 2.1 Accompagner les professionnels à l'évolution de leurs pratiques (utilisation des outils)

- Adapter les outils des professionnels à l'évolution des besoins observés
- Harmoniser les pratiques professionnelles
- S'assurer de la maîtrise des outils

Fiche action 2.2 Formaliser et développer la QVCT

- Renforcer le bien-être au travail
- Informer les salariés de la démarche

Fiche action 2.3 Adapter la présence territoriale du DAC aux besoins de l'activité et de l'environnement

- Disposer d'un lieu pouvant accueillir la direction, les professionnels du pôle AT et réunir l'ensemble des professionnels du DAC
- Disposer de lieux d'accueil (partenaires) ponctuels éloignés des antennes
- Renforcer la visibilité du DAC
- Se rapprocher des partenaires

Orientation stratégique 3 – Développer une démarche de structuration des parcours de territoire

Fiche action 3.1 Mettre en place un observatoire des ruptures de parcours

- Répondre à l'obligation de mettre en place un observatoire des ruptures
- Mettre en place méthodologie d'analyse des ruptures, des actions d'amélioration, des remontées aux autorités de régulation au niveau du DAC et avec les partenaires
- Accompagner les professionnels du DAC à l'analyse des ruptures

Fiche action 3.2 Formaliser la comitologie d'animation territoriale du DAC

- Formaliser le rôle des instances qui contribuent à la mise en œuvre des missions d'animation territoriale du DAC

Fiche action 3.3 Modéliser les parcours

- Formaliser un modèle type de parcours de territoire et le dupliquer pour l'ensemble des parcours de la feuille de route du DAC
- Formaliser un modèle type de parcours de territoire et le dupliquer pour l'ensemble des parcours de la feuille de route du DAC

Orientation stratégique 4 – Renforcer le pilotage et la structuration de la démarche qualité pour l'ensemble des processus du service DAC

Fiche action 4.1 Structurer le pilotage de la démarche qualité

- Relancer et faire vivre la démarche qualité
- Renforcer l'appropriation de la démarche par l'ensemble des professionnels du DAC
- Proposer des outils simples et facilitants

Fiche action 4.2 Harmoniser les pratiques professionnelles et sécuriser le fonctionnement du service

- Identifier chaque année les procédures, outils livrables à réaliser

Fiche action 4.3 Organiser le suivi de la démarche qualité

- Contrôler la mise en œuvre des actions prévues dans le cadre de la démarche qualité
- Ajuster la mise en œuvre des actions

5.2. Le plan d'actions et les fiches actions associées

Libellé de l'action	Responsable	Groupe de travail	Délais et échéancier	Indicateurs de suivi
ORIENTATION STRATEGIQUE 1 - RENFORCER LA COOPERATION TERRITORIALE DE MANIERE STRUCTUREE,				
Action 1.1 Elaborer une stratégie de communication à destination des usagers, des aidants et des partenaires	Responsable pôle coordination	Chargé de communication, responsable du pôle coordination, 1 CP, 1 CPC, un représentant des usagers, des aidants, des partenaires	Avril à juin 2026	Plan de communication validé par la direction
Action 1.2 Formaliser la stratégie partenariale	Directrice adjointe	Directrice adjointe, assistante de direction, responsable du pôle coordination	Avril à juin 2026	Existence des livrables Effectivité de l'utilisation de ces livrables
ORIENTATION STRATEGIQUE 2 - ADAPTER ET FORMALISER L'ORGANISATION DU TRAVAIL A L'EVOLUTION DE				
Action 2.1 Accompagner les professionnels à l'évolution de leurs pratiques	Directrice adjointe	Directrice adjointe, Responsable du pôle coordination, conseillère technique, 1 CP et 1 CPC par antenne, une assistante de coordination, un chargé de projets, référente qualité	Avril à juin 2026	Réalisation d'un guide technique du nouveau salarié
Action 2.2 Formaliser et développer la QVCT	Responsable du pôle administratif et fonctions supports	Responsable du pôle administratif et fonctions supports, directrice adjointe, assistante de direction, responsable pôle coordination, un représentant de chaque catégorie de professionnel et de chaque antenne	Avril à décembre 2026	Retour de tous les salariés sur les propositions d'évolution de la QVCT Validation du document « QVCT au DAC Var Ouest »
Action 2.3 Adapter la présence territoriale du DAC Var Ouest aux besoins de l'activité et de l'environnement	Directeur	Directeur du DAC Var Ouest, directrice adjointe, responsable du pôle coordination, responsable du pôle administratif et fonctions supports, un représentant des coordinateurs de chaque antenne, un représentant du pôle AT, une assistante de coordination.	Janvier à septembre 2026	Signature d'un bail de locaux pouvant accueillir la direction, le pôle AT et une salle de réunion pour l'ensemble des professionnels Signature de 3 conventions de mise à disposition des locaux

Libellé de l'action	Responsable	Groupe de travail	Délais et échéancier	Indicateurs de suivi
ORIENTATION STRATEGIQUE 3 - DEVELOPPER UNE DEMARCHE DE STRUCTURATION DES PARCOURS				
Action 3.1 Mettre en place un observatoire des ruptures de parcours (ORP)	Chargé de projets ORP	Chargée de projet ORP, responsable de coordination, directeur, directrice adjointe, conseillère technique	Janvier à mars 2026	Existence note de méthode pour l'ORP à faire valider par un comité stratégique
Action 3.2 Formaliser la comitologie d'animation territoriale du DAC Var Ouest	Directrice adjointe	Directrice adjointe, responsable de coordination, directeur, chargé de projets	Janvier à mars 2026	Document synthétique de présentation de la comitologie validé par le conseil d'administration
Action 3.3 Modéliser les parcours	Directrice adjointe	Directrice adjointe, responsable du pôle coordination, ensemble des professionnels du pôle projets et Animation territoriale, 1 coordinateur par antenne	Janvier 2026 à décembre 2028	Mise en ligne des outils
ORIENTATION STRATEGIQUE 4 - RENFORCER LE PILOTAGE ET LA STRUCTURATION DE LA DEMARCHE QUALITE POUR L'ENSEMBLE DES PROCESSUS DU SERVICE DAC				
Action 4.1 Structurer le pilotage de la démarche qualité	Référente qualité	Référente qualité, assistance de direction, responsable du pôle administratif, directeur, chargé de communication	Janvier à juin 2026	Note de présentation des modalités de pilotage de la démarche qualité
Action 4.2 Harmoniser les pratiques professionnelles et sécuriser le fonctionnement du service	Référente qualité	Référente qualité, assistance de direction, responsable du pôle administratif, directeur, directrice adjointe, responsable du pôle coordination	Janvier 2026 à décembre 2030	Mise à jour ou réalisation de 100% des procédures identifiées chaque année
Action 4.3 Organiser le suivi de la démarche qualité	Référente qualité	Référente qualité, assistante de direction, responsable du pôle administratif, directeur, directrice adjointe, responsable du pôle coordination	Juin 2026 à décembre 2030	Mise à jour du tableau de suivi de la qualité

5.3. Le pilotage du projet

5.3.1. Le planning de la mise en œuvre des actions

Orientations stratégiques	Fiches actions		2026				2027				2028				2029				2030			
	N°	Intitulé	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
RENFORCER LA COOPERATION TERRITORIALE DE MANIÈRE STRUCTUREE, INNOVANTE ET LISIBLE	1.1	Elaborer une stratégie de communication à destination des usagers, des aidants et des partenaires																				
	1.2	Formaliser la stratégie partenariale																				
ADAPTER ET FORMALISER L'ORGANISATION DU TRAVAIL A L'EVOLUTION DE L'ACTIVITE ET DE L'ENVIRONNEMENT	2.1	Accomp les professionnels du DAC à l'évolution de leurs pratiques																				
	2.2	Formaliser et développer la QVCT																				
	2.3	Adapter la présence territoriale du DAC aux besoins de l'activité et de l'environnement																				
DEVELOPPER UNE DEMARCHE DE STRUCTURATION DES PARCOURS	3.1	Mettre en place ORP																				
	3.2	Formaliser la comitologie d'animation territoriale du DAC																				
	3.2	Modéliser les parcours																				
RENFORCER LE PILOTAGE ET LA STRUCTURATION DE LA DEMARCHE QUALITE POUR L'ENSEMBLE DES PROCESSUS DU DAC	4.1	Structurer le pilotage de la démarche qualité																				
	4.2	Harmoniser les pratiques professionnelles et sécuriser le fonctionnement du service																				
	4.3	Organiser le suivi de la qualité																				

5.3.2. Modalités de contrôle de la mise en œuvre du projet

L'instance de suivi de la mise en œuvre du projet sera l'instance en charge de piloter la démarche qualité du DAC Var Ouest, à savoir le COPIL Qualité.

La composition du COPIL Qualité : Piloté par la Référente qualité, le COPIL sera également composé du directeur, de la directrice adjointe, de la responsable du pôle coordination, de l'assistance de direction et de la responsable du pôle administratif et fonctions supports. Il se réunira tous les deux mois. Il travaillera en lien étroit avec les ambassadeurs « qualité » de chaque antenne dont le rôle sera défini dès janvier 2026.

Une fois par an le directeur présentera l'avancement de la mise en œuvre du projet de service au conseil d'administration

A la fin de chaque fiche action, un encadré intitulé « suivi du niveau de mise en œuvre » pourra être ajouté et renseigné périodiquement par le COPIL, de façon à constituer un véritable outil opérationnel de pilotage pour la direction du service.

Le service cherchera également en permanence à mesurer, pour chaque fiche, son impact en termes d'effets pour les personnes accompagnées.

A chaque réunion du COPIL Qualité, un tableau de suivi intégrant l'ensemble des plans d'actions de documents source : projet associatif, projet de service, auto-évaluation, évaluation de la qualité du service rendu, ...sera mis à jour.

5.3.3. Les démarches et critères d'évaluation et de contrôle de la qualité

Le DAC Var Ouest a déjà réalisé une auto-évaluation de la qualité du service rendu (2024). Une évaluation externe sera engagée en 2026 par l'ARS PACA. Les axes d'amélioration et de consolidation issues de ces démarches permettront d'actualiser, si besoin, la partie prospective (fiches actions) du projet de service.

5.3.4. Les modalités de communication du projet de service

Le projet de service du DAC Var Ouest sera transmis à l'ARS PACA.

Le projet sera mis à disposition des personnels, des partenaires, des personnes accompagnées et de leur entourage dans un format adapté permettant à toute personne d'en prendre connaissance.

Il sera disponible en version intégrale ou en version synthétique.

6. ANNEXES

Les fiches actions du projet de service du DAC Var Ouest

Orientation Stratégique n°1		Renforcer la coopération territoriale de manière structurée, innovante et lisible		
FA n°1.1	Elaborer une stratégie de communication à destination des usagers, des aidants et des partenaires			
Date de création de la fiche	22/10/2025			
Date de mise à jour				
Responsable de l'action	Responsable du pôle coordination			
Groupe de travail	Chargé de communication, responsable du pôle coordination, 1 CP, 1 CPC, un représentant des usagers, des aidants, des partenaires			
Résultats attendus	Réduire le recours tardif aux dispositifs existants sur le territoire et au DAC en améliorant la connaissance des ressources territoriales et des missions du DAC			
Livrables	Plan de communication			
Echéances	Avril à juin 2026			
Méthodologie	Définir pour chaque cible : usagers/aidants/partenaires, les supports, les contenus, l'échéancier Intégrer les différents éléments du plan de communication au suivi de la qualité			
Moyens	3 réunions			
Partenaires à mobiliser	Néant			
Indicateurs de réalisation de l'action	Plan de communication validé par la direction			
Suivi du niveau de mise en œuvre de l'action	en lien avec la date de mise à jour si dépassement du délai			

Orientation Stratégique n°1	Renforcer la coopération territoriale de manière structurée, innovante et lisible		
FA n°1.2	Formaliser la stratégie partenariale		
Date de création de la fiche	22/10/2025		
Date de mise à jour			
Responsable de l'action	Directrice adjointe		
Groupe de travail	Directrice adjointe, assistante de direction, responsable du pôle coordination		
Résultats attendus	<p>Formaliser les engagements stratégiques de chaque partie prenante</p> <p>Définir les articulations opérationnelles entre les parties prenantes</p> <p>Présenter les dispositifs et l'offre de chaque partie prenante</p>		
Livrables	<p>Tableau de suivi de la mise en œuvre des conventions</p> <p>Grille d'évaluation des engagements stratégiques et des articulations opérationnelles</p>		
Echéances	Avril à juin 2026		
Méthodologie	<p>S'appuyer sur le tableau régional de stratégie partenariale (FACS)</p> <p>Prioriser les partenariats devant faire l'objet d'une convention</p> <p>Définir une méthode et un outil pour évaluer la mise en œuvre du contenu des conventions</p> <p>Prendre en compte les résultats des questionnaires de satisfaction des partenaires</p>		
Moyens	2 réunions		
Partenaires à mobiliser	Néant		
Indicateurs de mise en œuvre de l'action	<p>Existence des livrables</p> <p>Effectivité de l'utilisation de ces livrables</p>		
Suivi du niveau de mise en œuvre			

Orientation Stratégique n°2		Adapter et formaliser l'organisation du travail à l'évolution de l'activité et de l'environnement		
FA n°2.1		Accompagner les professionnels à l'évolution de leurs pratiques (utilisation des outils)		
Date de création de la fiche		22/10/2025		
Date de mise à jour				
Responsable de l'action		Directrice adjointe		
Groupe de travail		Directrice adjointe, Responsable du pôle coordination, conseillère technique, 1 CP et 1 CPC par antenne, une assistante de coordination, un chargé de projets, référente qualité		
Résultats attendus		Adapter les outils des professionnels à l'évolution des besoins observés Harmoniser les pratiques professionnelles S'assurer de la maîtrise des outils Accompagner l'intégration du nouveau salarié (points réguliers, rapport d'étonnement)		
Livrables		Guide technique du nouveau salarié		
Echéances		Avril à juin 2026		
Méthodologie		Recenser les documents et les outils existants Recenser les pratiques professionnelles Proposer des orientations de formation à intégrer dans le plan de formation		
Moyens		3 réunions		
Partenaires à mobiliser		Néant		
Indicateurs de suivi de mise en œuvre de l'action		Réalisation du livrable		
Suivi du niveau de mise en œuvre				

Orientation Stratégique n°2		Adapter et formaliser l'organisation du travail à l'évolution de l'activité et de l'environnement		
FA n°2.2		Formaliser et développer la démarche QVCT		
Date de création de la fiche		22/10/2025		
Date de mise à jour				
Responsable de l'action		Responsable du pôle administratif et fonctions supports		
Groupe de travail		Responsable du pôle administratif et fonctions supports, directrice adjointe, assistante de direction, responsable pôle coordination, un représentant de chaque catégorie de professionnel et de chaque antenne		
Résultats attendus		Renforcer le bien-être au travail Informers les salariés de la démarche		
Livrables		Un document intitulé « QVCT au DAC Var Ouest »		
Echéances		Avril à décembre 2026		
Méthodologie		Proposer des évolutions de la QVCT au DAC Var Ouest à partir de la présentation du bilan de l'existant Questionnaire de recueil d'avis des professionnels (questions ouvertes)		
Moyens		6 réunions		
Partenaires à mobiliser		ARACT Agence Régionale de l'Amélioration des Conditions de Travail – Financement DLA		
Indicateurs de suivi de mise en œuvre de l'action		Retour de tous les salariés sur les propositions d'évolution de la QVCT Validation du document « QVCT au DAC Var Ouest »		
Suivi du niveau de mise en œuvre				

Orientation Stratégique n°2		Adapter et formaliser l'organisation du travail à l'évolution de l'activité et de l'environnement		
FA n°2.3		Adapter la présence territoriale du DAC aux besoins de l'activité et de l'environnement		
Date de création de la fiche		22/10/2025		
Date de mise à jour				
Responsable de l'action		Directeur du DAC Var Ouest		
Groupe de travail		Directeur du DAC Var Ouest, directrice adjointe, responsable du pôle coordination, responsable du pôle administratif et fonctions supports, un représentant des coordinateurs de chaque antenne, un représentant du pôle AT, une assistante de coordination.		
Résultats attendus		Disposer d'un lieu pouvant accueillir la direction, les professionnels du pôle AT et réunir l'ensemble des professionnels du DAC Disposer de lieux d'accueil (partenaires) ponctuels éloignés des antennes Renforcer la visibilité du DAC Se rapprocher des partenaires		
Livrables		Néant		
Echéances		Janvier à septembre 2026		
Méthodologie		Recenser les besoins au regard des activités des professionnels Recenser les possibilités de lieux de rencontre proposés par les partenaires		
Moyens		3 réunions		
Partenaires à mobiliser		Partenaires ayant proposé des locaux		
Indicateurs de suivi de mise en œuvre de l'action		Signature d'un bail de locaux pouvant accueillir la direction, le pôle AT et une salle de réunion pour l'ensemble des professionnels Signature de 3 conventions de mise à disposition des locaux		
Suivi du niveau de mise en œuvre				

Orientation Stratégique n°3	Développer une démarche de structuration des parcours de territoire		
FA n°3.1	Mettre en place un observatoire des ruptures de parcours (ORP)		
Date de création de la fiche	23/10/2025		
Date de mise à jour			
Responsable de l'action	Chargée de projet ORP		
Groupe de travail	Chargée de projet ORP, responsable de coordination, directeur, directrice adjointe, conseillère technique		
Résultats attendus	Répondre à l'obligation de mettre en place un observatoire des ruptures Mettre en place méthodologie d'analyse des ruptures, des propositions d'amélioration de l'offre et de remontées aux régulations au niveau du DAC et avec les partenaires Accompagner les professionnels du DAC à l'analyse des ruptures		
Livrables	Méthodologie de l'observatoire des ruptures incluant les engagements réciproques		
Echéances	Janvier à mars 2026		
Méthodologie	Mettre en place une fiche de recensement et d'analyse des ruptures		
Moyens	2 réunions		
Partenaires à mobiliser	CPTS, Communauté 360, SIAO, ...		
Indicateurs de mise en œuvre de l'action	Méthodologie validée par la direction du DAC, les partenaires, les autorités de régulation		
Suivi du niveau de mise en œuvre			

Orientation Stratégique n°3		Développer une démarche de structuration des parcours de territoire		
FA n°3.2		Formaliser la comitologie d'animation territoriale du DAC		
Date de création de la fiche		23/10/2025		
Date de mise à jour				
Responsable de l'action		Directrice adjointe		
Groupe de travail		Directrice adjointe, responsable de coordination, directeur, chargé de projets		
Résultats attendus		Formaliser le rôle des instances qui contribuent à la mise en œuvre des missions d'animation territoriale du DAC		
Livrables		Document synthétique présentant la comitologie du DAC (conseil scientifique, comité de réflexion éthique territorial, observatoire des ruptures parcours, comité « parcours »)		
Echéances		Janvier à mars 2026		
Méthodologie		Reprise des règlements de fonctionnement des différentes instances Proposer un document de communication		
Moyens		1 réunion		
Partenaires à mobiliser		Néant		
Indicateurs de mise en œuvre de l'action		Document synthétique de présentation de la comitologie validé par le conseil d'administration,		
Suivi du niveau de mise en œuvre				

Orientation Stratégique n°3	Développer une démarche de structuration des parcours de territoire		
FA n°3.3	Modéliser les parcours		
Date de création de la fiche	23/10/2025		
Date de mise à jour			
Responsable de l'action	Directrice adjointe		
Groupe de travail	Directrice adjointe, responsable du pôle coordination, ensemble des professionnels du pôle projets et Animation territoriale, 1 coordinateur par antenne		
Résultats attendus	<p>Formaliser un modèle type de parcours de territoire et le dupliquer pour l'ensemble des parcours de la feuille de route du DAC : PA, PH, précarité, santé mentale, ville-hôpital, cancers</p> <p>Proposer les modalités de validation des outils par les instances de la comitologie de l'animation territoriale</p>		
Livrables	<p>Modèle type de parcours territorial</p> <p>Outils accessibles pour les professionnels du DAC et les partenaires</p>		
Echéances	Janvier 2026 à décembre 2028		
Méthodologie	Pour chaque parcours recenser les outils		
Moyens	1 réunion par semestre		
Partenaires à mobiliser	Ensemble des partenaires concernés par les parcours		
Indicateurs de mise en œuvre suivi de l'action	Mise en ligne des outils		
Suivi du niveau de mise en œuvre			

Orientation Stratégique n°4	Renforcer le pilotage et la structuration de la démarche qualité pour l'ensemble des processus du service DAC		
FA n°4.1	Structurer le pilotage de la démarche qualité		
Date de création de la fiche	23/10/2025		
Date de mise à jour			
Responsable de l'action	Référente qualité		
Groupe de travail	Référente qualité, assistance de direction, responsable du pôle administratif, directeur, chargé de communication		
Résultats attendus	Relancer et faire vivre la démarche qualité Renforcer l'appropriation de la démarche qualité par l'ensemble des professionnels du DAC Proposer des outils simples et facilitants Obtenir la certification		
Livrables	Manuel qualité actualisé		
Echéances	Janvier à juin 2026		
Méthodologie	Etat de lieux de la mise en œuvre des outils « qualité » Propositions des modalités de pilotage et de communication sur la démarche qualité Evaluer les outils, les logiciels existants S'appuyer sur le référentiel régional d'évaluation des DAC (ARS PACA)		
Moyens	3 réunions par an		
Partenaires à mobiliser	Néant		
Indicateurs de mise en œuvre de l'action	Note de présentation des modalités de pilotage de la démarche qualité		
Suivi du niveau de mise en œuvre			

Orientation Stratégique n°4		Renforcer le pilotage et la structuration de la démarche qualité pour l'ensemble des processus du service DAC		
FA n°4.2	Harmoniser les pratiques professionnelles et sécuriser le fonctionnement du service			
Date de création de la fiche	23/10/2025			
Date de mise à jour				
Responsable de l'action	Référénte qualité			
Groupe de travail	Référénte qualité, assistance de direction, responsable du pôle administratif, directeur, directrice adjointe, responsable du pôle coordination			
Résultats attendus	Identifier chaque année les procédures, outils livrables à réaliser			
Livrables	A déterminer par le groupe			
Echéances	Janvier 2026 à décembre 2030			
Méthodologie	Recenser les procédures existantes et celles restant à réaliser Evaluer le document procédure type			
Moyens	3 réunions par an			
Partenaires à mobiliser	Néant			
Indicateurs de mise en oeuvre de l'action	100 % des procédures identifiées chaque année : mise à jour ou réalisation			
Suivi du niveau de mise en œuvre				

Orientation Stratégique n°4	Renforcer le pilotage et la structuration de la démarche qualité pour l'ensemble des processus du service DAC		
FA n°4.3	Organiser le suivi de la démarche qualité		
Date de création de la fiche	23/10/2025		
Date de mise à jour			
Responsable de l'action	Référénte qualité		
Groupe de travail	Référénte qualité, assistance de direction, responsable du pôle administratif, directeur, directrice adjointe, responsable du pôle coordination		
Résultats attendus	Contrôler la mise en œuvre des actions prévues dans le cadre de la démarche qualité Ajuster la mise en œuvre des actions		
Livrables	Tableau de suivi de la démarche		
Echéances	Juin 2026 à décembre 2030		
Méthodologie	Installer un COPIL qualité et en définir la composition Intégrer l'ensemble des plans d'actions (projet associatif, projet de service, document unique des risques professionnels, auto-évaluation du service rendu, feuille de route)		
Moyens	5 réunions par an – 1 tous les deux mois		
Partenaires à mobiliser	Néant		
Indicateurs de mise en œuvre de l'action	Mise à jour du tableau de suivi de la qualité		
Suivi du niveau de mise en œuvre			