



# CONCERTATION DIAPASON



GUIDE  
MÉTHODOLOGIQUE

# TABLE DES MATIÈRES

Contexte et définition .....	3
Contenu du guide .....	3
Processus d'une concertation.....	3
<b>Phase 1</b> Identification de l'objet du Diapason .....	4
<b>Phase 2</b> Identification des participants à la concertation Diapason .....	4
<b>Phase 3</b> Préparation de la concertation et fixation du cadre .....	5
<b>Phase 4</b> Déroulement de la concertation .....	5
<b>Phase 5</b> Projet d'accord et mise en œuvre .....	6
<b>Phase 6</b> Evaluation (adaptation, validation) .....	6
<b>Phase 7</b> Capitalisation de la concertation .....	6
Fiches techniques	
Cadre de la concertation diapason.....	7
Accord de la concertation diapason .....	8
Évaluation de la concertation diapason.....	9
Mandat des participants .....	10
Profils de fonction	
Modérateur .....	11
Expert technique .....	12

## Contexte et définition

Le Diapason est une fonction de concertation qui constitue l'un des trois piliers du modèle organisationnel de BOOST visant à développer des soins intégrés. Elle s'articule avec les fonctions de référent de proximité (support) et référent hospitalier (liaison).

Le Diapason a pour but d'organiser des espaces de concertation multidisciplinaires et interlignes autour d'une problématique identifiée sur le territoire du projet afin de dégager des accords pour faciliter des soins intégrés. Le Diapason traite de l'organisation des soins (parcours de soins), en proposant des ajustements aux structures.

## Contenu du guide

Ce guide propose une méthode de concertation propre au Diapason. Elle se compose de **7 phases**, décrites dans la première partie du guide et détaillant tout le processus d'une concertation, de la mise en évidence d'une problématique à la capitalisation du travail.

La méthode s'appuie sur **3 fiches techniques**, qui permettent de clarifier les éléments-clés propres à chaque concertation, d'en assurer le suivi et la visibilité et constituent la mémoire de la concertation.

Ce guide contient également le **profil-type du modérateur** des concertations, celui de **l'expert technique** ainsi qu'une description du **mandat des participants** aux concertations.

## Processus d'une concertation



## Phase 1 Identification de l'objet du Diapason

- Une problématique est amenée au sein **d'un des espaces de travail de Boost** par un référent de proximité, un référent hospitalier ou mise en évidence par un modérateur Diapason.
- L'objet d'une concertation est un **incident significatif** rencontré sur le territoire de BOOST. Un incident peut être récurrent ou émerger une seule fois mais être le symptôme d'un problème plus profond.
- Les **critères d'éligibilité** de l'objet du Diapason : il doit être *systemique* (au niveau de l'organisation des soins et non pas propre à une situation individuelle), *transversal* (commun à plusieurs pathologies chroniques), *global* (multidisciplinaire et interlignes).
- Le modérateur analyse la demande initiale en s'assurant qu'elle respecte les critères mentionnés ci-dessus. Il formule une première description de la problématique, éventuellement ajustée, qu'il présente et fait valider par le Groupe Projet. Il constitue ensuite le groupe de participants.

## Phase 2 Identification des participants à la concertation Diapason

- Un **modérateur** accompagne chaque concertation au niveau du processus et veille au respect du cadre défini dans ce guide (voir le profil de fonction).
- Un **expert technique** accompagne également chaque concertation afin d'assurer au groupe un soutien spécialisé sur la problématique traitée et le contenu (voir le profil de fonction).
- L'objet de la concertation détermine les acteurs mobilisés comme participants. La **composition du groupe** est dès lors à géométrie variable selon l'objet de la concertation, en veillant à l'équilibre entre acteurs-clés de 1<sup>ère</sup> ligne et du secteur hospitalier, dans les champs psycho-médico-sociaux de la santé. Un patient-partenaire ou représentant de patients est également présent.
- Il peut y avoir autant de concertations Diapason qu'il y a d'objets de concertation qui émergent.
- Le modérateur et l'expert identifient les participants en fonction de la problématique traitée. Ceux-ci doivent être **mandatés par leurs pairs** afin de les représenter (voir la fiche mandat). Une rencontre préalable avec le modérateur peut être organisée pour expliquer en détail ce qu'implique le mandat.
- Dans la mesure du possible, une représentation linguistique est favorisée et une attention particulière est portée au **bilinguisme** : le modérateur veille à ce que les participants puissent s'exprimer librement dans leur langue et facilite le suivi du processus pour les deux communautés linguistiques.
- Le groupe ad hoc constitué reste stable tout long de la concertation.

## Phase 3 Préparation de la concertation et fixation du cadre

- Préalables à la première réunion :
  - Le modérateur contacte chaque participant pour expliquer en quoi consiste le Diapason, le mandat et l'objet de la concertation dont il est question.
  - Une fois son engagement confirmé, chaque participant est invité à préparer une note consistant en l'analyse de l'objet de la concertation sur base de sa pratique et de ses connaissances, en concertation éventuelle de son secteur/institution.
- Le modérateur réunit le groupe une première fois. Lors de cette **première rencontre**, chaque participant présente sa note et expose son regard sur la problématique. Ce premier échange permet, outre une prise de connaissance du groupe, de récolter la matière pour préparer la note d'analyse. C'est également l'occasion de vérifier l'adéquation entre la problématique et la composition du groupe.
- L'expert technique prépare ensuite une description de l'objet de la concertation, formule des pistes d'actions et propose une méthodologie de travail. Si besoin, le groupe des participants est ajusté.
- Ce document est transmis aux participants en vue de la **deuxième rencontre** qui vise à s'accorder sur le cadre de la concertation, en ce compris le résultat attendu au terme de la concertation. Celui-ci doit être : *simple, concret, pratique*. Il veille d'une part, à améliorer la pratique professionnelle (apporter un gain de temps et/ou faciliter le travail des professionnels) et d'autre part, à augmenter la qualité des soins perçue par le patient.
- Au terme de cette phase, les participants complètent la **fiche technique « cadre »** (fiche 1), validée ensuite par les secteurs ou institutions représentés.

## Phase 4 Déroulement de la concertation

- Les **rencontres suivantes (3 environ)** sont consacrées à décrire de manière la plus concrète possible les éléments permettant d'atteindre le résultat attendu et d'aboutir à un accord.
- Le modérateur veille au bon déroulement du processus sur base des éléments décidés par le groupe et consignés dans la fiche fixant le cadre de la concertation.
- L'expert rédige, avec le soutien du modérateur, un compte rendu synthétique après chaque rencontre. Il pointe les éléments-clés des discussions, les pistes d'action envisagées, les décisions prises par le groupe ainsi que les tâches à réaliser d'une réunion à l'autre.
- Des personnes externes au groupe peuvent être invitées ponctuellement lorsqu'un éclairage s'avère nécessaire sur certaines questions soulevées.
- Le suivi des concertations se déroulant simultanément est assuré par différents moyens :
  - Les modérateurs (2 représentants) participent au Groupe Projet, lieu de rencontre avec les 2 autres fonctions du projet, de partage et de capitalisation d'information.
  - Certains acteurs sont susceptibles de participer à plusieurs concertations en fonction des thématiques et de leur disponibilité. Ils deviennent spontanément les garants du lien entre les groupes.
  - Si le nombre de concertations est élevé, les modérateurs peuvent décider de se réunir afin d'échanger sur leurs pratiques et de garder une vue globale des concertations en cours.

## Phase 5 **Projet d'accord et mise en œuvre**

- Lorsque le groupe a formulé un projet d'accord, il le consigne dans la **fiche technique « accord »** (fiche 2), éventuellement accompagnée d'une note plus détaillée ou des modalités de mise en œuvre.
- Chaque participant fait valider la fiche par le secteur ou l'institution qu'il représente et diffuse le résultat au sein de ce secteur.
- Ce résultat, qui propose des solutions à la problématique traitée, est l'aboutissement d'une réflexion multidisciplinaire et interlignes validé par toutes les personnes mandatées comme étant des priorités. Il ne revêt pas de caractère obligatoire. Il est du ressort et de la responsabilité de tous les secteurs impliqués dans le Diapason de se saisir des propositions et de mobiliser des moyens pour les mettre en application.
- La Cellule Communication facilite la diffusion du résultat de la concertation par l'usage des canaux de communication existants au sein du projet BOOST : site internet, infolettres, etc.

## Phase 6 **Évaluation (adaptation, validation)**

- Les membres du groupe se réunissent une dernière fois afin d'**évaluer la mise en œuvre de l'accord**. Délai maximum conseillé : 6 mois entre l'accord et la réunion d'évaluation.
- Cette évaluation est réalisée sur base d'indicateurs prévus dans la fiche « accord ». Ces indicateurs, ainsi que leur procédure de récolte, doivent être simples et réalistes. Le cas échéant, l'indicateur peut être le simple fait que le problème n'est plus rencontré.
- Sur base de cette évaluation, le groupe formule une conclusion qui peut prendre la forme d'un nouveau résultat, d'autres modalités de mise en œuvre ou la nécessité d'envisager une nouvelle concertation.
- La clôture d'une concertation Diapason est marquée par la rédaction de la **fiche technique « évaluation »** (fiche 3). Elle rassemble les bonnes pratiques de la concertation sur le processus (méthodologie) ainsi qu'une synthèse de la pertinence du résultat obtenu et de sa mise œuvre.

## Phase 7 **Capitalisation de la concertation**

- Afin de **conserver la mémoire du processus et des décisions**, les fiches de chaque concertation sont mises à disposition des partenaires sur la partie du site internet qui leur est dédiée. Chacun peut ainsi y accéder, s'en saisir et contribuer à leur mise en œuvre ou s'en inspirer pour des concertations ultérieures (diffusion des bonnes pratiques).
- Conseil technique : fusionner les 3 fiches en 1 seul fichier, en utilisant un libellé facilement identifiable (ex : Diapason01\_Objet).

# Fiche technique 1

## CADRE DE LA CONCERTATION DIAPASON

### Objet de la concertation :

### Modalités pratiques et organisationnelles

- Participants à la concertation :

Nom, prénom	Profession	Institution	Mandaté par

- Modérateur (nom et coordonnées de contact) :
- Expert technique (nom et coordonnées de contact) :
- Fréquence des réunions (périodicité) :
- Durée du processus
  - Date de début de concertation :
  - Date de fin de concertation :

### Contexte de la concertation

- Origine de la demande :
- Note d'analyse : référence du document annexé :
- Éléments spécifiques externes à prendre en compte (cadre législatif, etc.) :
- Éléments non négociables :

### Méthodologie de la concertation :

#### Résultat attendu :

Simple, concret, pratique - formulation de recommandations, proposition d'action, création d'un outil, ...

#### Remarques :

## Fiche technique 2

### ACCORD DE LA CONCERTATION DIAPASON

#### Objet de la concertation :

#### Accord obtenu

- Description du projet d'accord :
- Si le résultat est différent de la fiche-cadre, expliquer le motif du changement :
- Note détaillée : référence du document annexé =

#### Mise en œuvre de l'accord

- Durée de la phase test :
- Procédure conseillée pour la mise en œuvre de l'accord :
- Modalités de diffusion de l'accord :
- Acteurs non participants à la concertation mais potentiellement impactés/concernés par la mise en œuvre de l'accord :

#### Méthodologie du suivi de la mise en œuvre

- Date pour l'évaluation de la phase test (délai conseillé 6 mois) :
- Méthodologie choisie :
  - Suivi de la mise en œuvre (ex : informations à récolter à intervalle régulier)  
Définition des indicateurs :  
Procédure de récolte :
  - Evaluation finale (ex : enquête en ligne au terme de la phase test)  
Définition des indicateurs :  
Procédure de récolte :

#### Remarques :

## Fiche technique 3

# ÉVALUATION DE LA CONCERTATION DIAPASON

### Objet de la concertation :

### Évaluation du résultat de la concertation (dont objet mentionné ci-dessus)

- Analyse des indicateurs récoltés :
- Obstacles rencontrés lors de la mise en œuvre :
- Leviers facilitants la mise en œuvre :
- Avis global sur la pertinence du résultat mis en œuvre par rapport à l'objet initial :

### Modifications apportées après évaluation et description du résultat final :

### Évaluation du processus de concertation

- Les conditions étaient-elle réunies pour une concertation efficace ?  
Si oui, qu'est-ce qui a facilité la concertation ? Si non, qu'est-ce qui a manqué au groupe ?
- Quelles principales difficultés le groupe a-t-il rencontrées, comment les a-t-il surmontées ou les raisons qui ne l'ont pas rendu possible :
- Le groupe a-t-il rencontré un ou plusieurs événements significatifs ?

### Suivi et mesure de l'impact du résultat mis en œuvre au-delà de la concertation

- A quelles personnes (groupes de patients) le résultat bénéficie le plus ?
- Quel est le bénéfice principal attendu ?

### Remarques :

# CONCERTATION DIAPASON

## Mandat des participants

### Profil du participant « professionnel »

- Il est un professionnel de la santé au sens large (psycho-médico-social)
- Il est actif sur le territoire du projet (pratique locale)
- Il est mandaté par ses pairs (secteur-métier-fonction-institution)
- Il connaît la problématique traitée et a un intérêt pour celle-ci
- Il a une volonté de participer à une réflexion multidisciplinaire et interlignes susceptible de proposer des solutions innovantes à la problématique traitée
- Il se rend disponible pour participer à la concertation jusqu'à l'aboutissement du processus

### Profil du participant « patient »

Le patient-partenaire et/ou représentant des patients qui participe à chaque concertation Diapason est considéré par les autres participants comme un partenaire à part entière.

- Il est (ou proche de quelqu'un) concerné par une maladie rare, chronique ou invalidante
- Il dispose d'expériences de vécu significatives avec la maladie et/ou est mandaté par des patients (LUSS ou VPP, association de patients, comité de patients)
- Il est capable de passer de l'individu au collectif (Moi, patient -> les patients) et a une vision large des besoins des patients
- Il complète de manière constructive la vision des professionnels pour aboutir à une prise en charge basée sur les besoins du patient

### Rôle et tâches

- Prendre connaissance du principe de la concertation Diapason et lire attentivement le guide méthodologique. Une rencontre dédiée avec le modérateur peut être organisée sur demande.
- Participer à l'ensemble des réunions (environ 7, le nombre exact étant défini par le groupe). S'il ne peut plus assurer sa présence en cours de processus, il veille à son remplacement.
- Préparer une note pour la 1ère rencontre : analyse de l'objet de la concertation sur base de sa pratique et de ses connaissances, en concertation éventuelle avec son secteur.
- Prendre connaissance et, le cas échéant, donner un feedback sur les synthèses qui lui sont transmises après chaque rencontre.
- Faire valider les 3 fiches techniques par son secteur/institution et être le relais des remarques.
- Participer de manière constructive aux échanges afin de permettre au groupe d'aboutir à des solutions concrètes et réalistes.
- Diffuser le résultat auprès de ses pairs, dans son réseau et promouvoir sa mise en œuvre.

# CONCERTATION DIAPASON

## Profil de fonction du modérateur

### Mission

- Assurer un soutien au niveau du processus et garantir le respect du cadre.

### Profil du modérateur

- Il a une bonne connaissance du contexte des soins de santé à Bruxelles et en particulier dans la zone géographique du projet BOOST
- Il a une vision systémique des problématiques et de l'organisation des soins
- Il a une expérience en gestion des processus de concertation, connaît les techniques d'animation de groupe et anime les débats avec dynamisme et proactivité
- Il a une excellente capacité d'écoute et de synthèse
- Il revêt une position neutre, non impliquée dans la thématique abordée

### Rôle et tâches

- Identifier et formuler l'objet de la concertation, qu'il soumet pour validation au Groupe Projet.
- Constituer le groupe de participants en veillant à la représentation et aux mandats.
- Porter une attention particulière au bilinguisme et au respect d'un cadre dans lequel chacun peut s'exprimer dans sa langue.
- Collaborer avec l'expert technique pour le recueil de données déjà existantes (documentation sur l'objet de la concertation) et la rédaction de la note d'analyse.
- Coordonner l'organisation du processus de concertation : invitation aux réunions, communication des informations pratiques et, en concertation avec l'expert technique, proposition d'une méthodologie de travail, rédaction des comptes rendus de réunion, etc.
- Veiller au respect du cadre de la concertation fixé par les participants (fiche 1) : respect des délais, recueil des contributions individuelles, etc.
- Guider la réflexion pour permettre au groupe d'atteindre le résultat qu'il s'est fixé et compléter la fiche relative au résultat obtenu (fiche 2).
- Organiser un temps d'évaluation du résultat (fiche 3).
- Clôturer le processus pour capitaliser la concertation. Veiller à la traduction des 3 fiches techniques dans les 2 langues (Fr-Nl).
- Participer aux réunions du Groupe Projet.
- Si le nombre de concertations devient élevé : se réunir avec les autres modérateurs afin d'échanger les bonnes pratiques et de maintenir une vue globale des concertations en cours.

# CONCERTATION DIAPASON

## Profil de fonction de l'expert technique

### Mission

- Assurer un soutien spécialisé sur la problématique traitée et le contenu.

### Profil de l'expert technique

- Il a une bonne connaissance du contexte des soins de santé à Bruxelles et en particulier dans la zone géographique du projet BOOST
- Il a une vision systémique des problématiques et de l'organisation des soins
- Il a une excellente capacité d'écoute et de synthèse

### Rôle et tâches

- Aider le modérateur à identifier les participants qui constitueront le groupe.
- Collaborer avec le modérateur pour la rédaction des comptes rendus après chaque rencontre ainsi que pour compléter les fiches techniques.
- Réaliser une note d'analyse, un premier état des lieux de la thématique traitée, sur base de l'objet de la concertation formulé par le modérateur et de la matière amenée lors de la 1<sup>ère</sup> réunion.
- Accompagner le groupe pour lui permettre de s'accorder sur un résultat commun à atteindre (fiche 1) et aboutir à un accord simple, concret, pratique et réaliste pour tous (fiche 2).
- Pointer, au terme de chaque réunion, les éléments-clés des discussions, les pistes d'action envisagées, les décisions prises par le groupe ainsi que les tâches à réaliser d'une réunion à l'autre.
- Proposer ponctuellement d'inviter des personnes externes au groupe ayant une expertise spécifique sur les questions soulevées afin d'apporter un éclairage et de faire progresser la réflexion.
- Récolter et analyser les éléments relatifs à l'évaluation de la phase test pour formuler des propositions d'adaptation le cas échéant (fiche 3).

