

Synthèse du projet expérimental Relayage 974

I. Contexte : plan santé mentale ANAP à la Réunion

Dans le cadre de la phase diagnostic du Plan Régional de Santé mentale mené par l'ARS – OI et l'ANAP, une analyse a été produite par les acteurs institutionnels (Ars, CD, DJSCS, associations médico-sociales et sociales, établissements et services médico-sociaux et sanitaires, EPSMR).

L'ARS souhaite promouvoir les actions visant à renforcer la capacité des personnes à améliorer leur santé mentale, au-delà de la prise en charge nécessaire des personnes atteintes de troubles psychiatriques.

Le plan de santé mentale s'inscrit dans un objectif d'amélioration des parcours en psychiatrie en santé mentale.

Un des axes du plan vise à créer des réponses coordonnées et accompagnés en faveur des personnes avec un handicap psychique dans le secteur médico-social en cohérence avec la mise en œuvre de la Réponse Accompagnée Pour Tous (RAPT).

L'objectif stratégique retenu consiste à « **Fluidifier les parcours en évitant les ruptures et les recours systématiques à l'hospitalisation** ». Cet objectif a fait l'objet de la mise en œuvre d'une action expérimentale via la création **d'un dispositif expérimental de Relayage (professionnels et pairs aidants) pour éviter les ruptures de parcours.**

II. Présentation du projet :

➤ **Objet du projet**

Le relayage 974 est un dispositif expérimental de 18 mois transversal médico-social, social et sanitaire reposant sur l'intervention d'un binôme de relayeur auprès de personnes en

situation de handicap psychique afin d'éviter les ruptures de parcours, en proposant un étayage relationnel et social pour les personnes en attente de place ou de prise en charge adaptée, et en développant les accueils temporaires. De ce fait, le dispositif de relayage et cette action de formation s'inscrivent dans l'axe 3 de la démarche « une réponse accompagnée pour tous ».

➤ **Porteur du projet**

L'APAJH 974 est porteuse de ce dispositif expérimental transversal composé de services et établissements gérés par des associations médico-sociales, sociales et aides à domicile installées **sur la microrégion NORD EST du Département**.

➤ **Public cible et couverture territoriale :**

Ce projet vise à intervenir auprès de personnes en situation de handicap psychique ou présentant des troubles psychiques inscrites sur les listes d'attente des établissements et services sociaux et médico-sociaux de la micro région Nord, afin d'éviter des ruptures de parcours et de prévenir les situations de crise.

➤ **Le binôme : Professionnel et pair aidant, le socle du relayage expérimental**

- Ce dispositif expérimental de relayage lie dans l'action, pairs aidants et professionnels sociaux, médico-sociaux, sanitaires Ils forment des binômes qui construisent un savoir ensemble à partir de leurs vécus et pratiques respectifs.
- Les « pairs- aidants » ont un savoir expérientiel du handicap psychique. En effet, dans le cadre de leur parcours de vie, ils ont pu construire des compétences psychiques.
- Ce dispositif propose également **aux personnes en situation de handicap psychique d'être des salariés intervenants.**

✓ **Le pair-aidant un expert par expérience :**

- Il a un savoir expérientiel du handicap et de la maladie psychique.
- Il a une bonne compréhension du vécu quotidien des personnes touchées par les problèmes de santé mentale.

- Dans cette conception, il est demandé au patient « expert pour les autres » de se départir de sa pure subjectivité et de son histoire singulière pour devenir un authentique expert polyvalent susceptible d'aider les autres à résoudre les problèmes particuliers.
- Ces « pairs- aidants » doivent donc suivre une formation pour mettre à jour leurs compétences techniques, acquérir des bases scientifiques minimales (connaître les recommandations), et surtout développer des savoir-faire en communication et en médiation.

✓ **Une formation pour les relayeurs : pairs aidants et travailleurs sociaux :**

La formation de ces pairs aidants et des travailleurs sociaux ou/et soignants doit permettre aux pairs aidants de pouvoir intervenir ensuite de façon autonome dans des services ou établissements puisqu'ils auront développé des compétences professionnelles certifiées, et aux travailleurs sociaux de développer d'autres compétences, celles du travail en binôme et de la complémentarité d'intervention avec le pair-aidant.

III. Les acteurs du dispositif

✓ **Un Coordonnateur du réseau :**

Le coordonnateur du dispositif mis à disposition par conventionnement entre l'EPSMR (établissement santé mentale) et l'APAJH 974, sous l'autorité du pilote de l'action relayage assure les missions ci-dessous :

- assure la mise en œuvre et la coordination des activités en mobilisant les ressources nécessaires Il constitue dans ce sens un garant des orientations fixées et des objectifs retenus. Il anime en lien avec les chefs de service qui composent le dispositif « relayeurs » l'équipe, qui peut être pluridisciplinaire.
- occupe une place à l'interface des chefs de service et des équipes socio-éducative ou médico-sociale.
- participe à une coordination fonctionnelle et constitue une courroie de transmission de l'information ascendante et descendante. Sans être hiérarchique, ce rôle est central dans le lien transversal qu'il établit entre les chefs de service et les binômes.
- supervise le travail socio-éducatif ou médico-social de proximité. Dans ce sens, il accompagne et soutient le travail réalisé auprès des personnes en situation de handicap psychique pris en compte dans le dispositif Relayage 974.

- coordonne les différentes étapes liées à l'action de relaying en renforçant les collaborations entre intervenants et en garantissant la cohérence de ce projet.

✓ **Les intervenants :**

1 - Des professionnels salariés des services possédant des compétences différentes et complémentaires (As, AMP, Infirmier, Aide-soignant, éducateur, CESF, moniteur éducateur, ASH, etc.).

2 - Des personnes en situation de handicap psychique qui bénéficient d'un contrat CUI/CAE. Ce sont des pairs –aidants, issus des dispositifs connus tels que l'EPSMR, le médico-social, les dispositifs associatifs (GEM, ARFAMHP etc.) ou/et institutionnels comme pôle emploi, cap emploi, OETH etc.

3 - Des psychologues des services supervisant ainsi les interventions et faisant fonction de relais auprès des services de l'EPSMR en lien avec les coordonnateurs.

IV. Le fonctionnement du dispositif, l'intervention et le travail des binômes pendant les interventions de relaying :

✓ **La désignation des binômes :**

Les relayers professionnels sont nommés par les services des différents établissements parties prenantes à l'expérimentation. Les relayers pairs aidants sont recrutés dans le cadre de contrats CUI/CAE par les services et établissements.

Les binômes sont donc présents dans chaque structure du territoire Nord-Est Réunionnais (au total 11 binômes)

✓ **Les interventions :**

Un numéro unique est mis à la disposition du public (0262737737).

Le coordonnateur relayer reçoit l'appel, analyse la demande et relaye la demande à un binôme afin qu'il intervienne ou oriente vers un dispositif adapté à la demande.

Les interventions principales sont les suivantes :

- Le coordonnateur relayer analyse la situation et oriente le demandeur ;
- Le coordonnateur–relayer organise les planifications d'intervention des binômes. Au moins trois demi-journées sont mobilisées par service pour le relaying 974. Deux binômes sont planifiés par jour pour les interventions ;

- Les binômes planifiés au moment de l'appel répondent aux sollicitations du relayeur-coordonnateur et se déplacent dès l'appel reçu : le coordonnateur-relayeur donne les indications pour l'intervention du binôme : lieu, nom, situation, N° d'appel du demandeur ;
- Les binômes dans le cadre des interventions dépendent du relayeur-coordonnateur quant aux orientations et décisions éventuelles à prendre ;
- Les relayeurs rendent compte par fiche synthèse de leur intervention et informe le relayeur-coordonnateur des suites données ou à donner à l'intervention.

✓ La formation :

Place de la formation et collaboration avec les OPCA :

Un partenariat solide avec l'UNIFAF de la Réunion a permis de co-construire et de financer en partie la formation des relayeurs et relayeurs pairs-aidants.

La formation visera à la mise en œuvre **d'une conceptualisation des pratiques en binôme**. Les savoirs théoriques devront être articulés aux savoirs pratiques.

Ainsi, l'objectif majeur de cette action de formation est de permettre aux pairs-aidants et aux travailleurs sociaux inscrits dans le dispositif de relayage d'accéder à une nouvelle forme de « professionnalité ».

Le projet de formation accompagne le dispositif expérimental de 18 mois. Il s'inscrit de fait dans cette temporalité.

Les objectifs de la formation :

A partir d'une **approche pluridisciplinaire** et **pluri professionnelle**, les objectifs de la formation sont les suivants :

- Se situer dans le champ de la « pair-aidance »,
- Constituer et structurer le binôme en prenant en compte les spécificités d'une intervention en pair-aidance inscrite dans une équipe professionnelle plus large,
- Réfléchir à partir de leur savoir expérientiel singulier, personnel et professionnel, et de leur pratique effective, aux besoins psychiques et relationnels de la personne en situation de handicap psychique lors de moments de tension ou de crise, ainsi qu'aux préoccupations de leur famille ou de leur entourage,
- Proposer des outils réflexifs et pratiques pour adopter une posture professionnelle concrète et pertinente dans l'intervention auprès des personnes concernées,

- Evaluer leurs actions professionnelles, les effets pour les personnes concernées et leur entourage, et les conséquences pour eux-mêmes (en qualité de pairs-aidant ou de travailleur social constituant un binôme).

V. La gouvernance du projet : mise en œuvre d'un comité de pilote

Le COPIL est l'instance de gouvernance de l'expérimentation de relayage 974. Il est composé des membres fondateurs et participants du dispositif de relayage 974 et inscrits dans la convention de coopération de relayage.

Le COPIL est garant du cadrage et du suivi du dispositif.

VI. L'évaluation du dispositif de relayage 974 :

Les indicateurs d'évaluation du dispositif, en cours de définition, devront être adoptés à l'aune **des objectifs suivants du dispositif relayage 974 :**

- Eviter les hospitalisations et les ruptures de parcours ;
- Apporter une réponse aux personnes « sans solutions » ;
- Mesurer l'apport de l'approche binôme « travailleur social/pair-aidant » ;
- Impact sur les représentations dans les institutions des pairs aidants et sur les changements de pratiques ;
- Adaptation des structures et effets sur les fonctionnements de ces dernières.

Une présentation trimestrielle des indicateurs sera produite par le pilote à destination du COPIL. En fin d'expérimentation une évaluation du dispositif et de la formation sera effectuée. Cette évaluation fera l'objet d'un rapport écrit communiqué à l'ensemble des acteurs du dispositif de relayage 974.

En conclusion :

Ce projet Relayage 974 soutenu par l'ARS et la Fondation de France a débuté.

Une première journée de formation a eu lieu le 14 décembre 2017, les binômes sont constitués, le numéro unique est en service, la plaquette de communication est établie, le premier COPIL de gouvernance a eu lieu en décembre 2017, les interventions sur le terrain doivent débuter courant janvier 2018.

Le cadre général est donc posé, les acteurs mobilisés. L'expérimentation fera l'objet de réajustements, si nécessaire, au fur et à mesure des réalités rencontrées.

ANNEXES

Annexe 1 :

Logigramme du dispositif relayage 974 présenté à la ministre de la santé et des solidarités lors de sa venue à la Réunion.

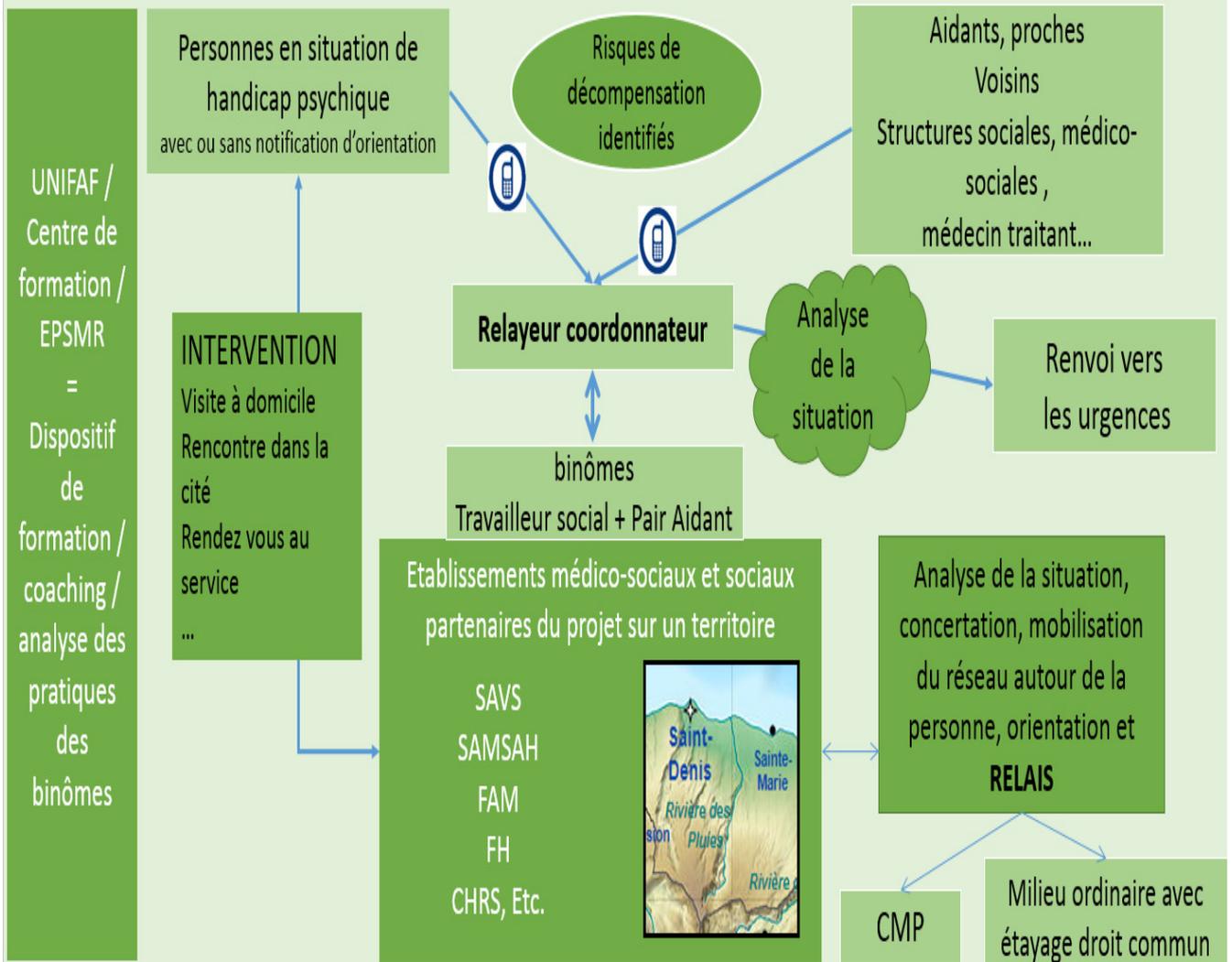
Annexe 2 :

Fiche synthèse Formation-Recherche « Dispositif de relayage pair-aidants et travailleurs sociaux : professionnalisation d'un binôme »

ANNEXE 1

DISPOSITIF EXPERIMENTAL RELAYAGE 974 / Territoire Nord Réunion

Apporter une réponse rapide et temporaire aux personnes en situation de handicap psychique ; Eviter les hospitalisations.



ANNEXE 2

Fiche synthèse Formation-Recherche « Dispositif de relaying pair-aidants et travailleurs sociaux : professionnalisation d'un binôme »

La formation s'appuie sur 3 axes majeurs :

- 1) Un rythme alternant stages, expériences concrètes de relaying et regroupements de formation
- 2) L'engagement des participants, la dimension collective et groupale de la formation
- 3) La pluridisciplinarité des approches en sciences humaines et sociales

Durée formation :

240 heures hors stage répartis sur 18 mois

2 stages de 15 jours chacun (1 stage en binôme, 1 stage individuel)

Lieu de l'emploi = stage long

Nombre de sessions : 18

1 session par mois de 2 ou 3 jours soit un total de 40 jours

Journées de 6 heures (2 X 3 heures)

A la fin de la formation : 2 jours aux épreuves de validation

Les modules de formation :

modules	Nbre heures	contenus
M1 : instaurer une relation d'accueil, d'écoute et d'accompagnement dans un relais auprès de personnes en souffrance psychique en risque de rupture	47h	1)Notion de handicap et de handicap psychique 2)Les représentations du handicap psychique et de la maladie mentale : approche de la psychopathologie clinique, approche environnementale, représentations sociales et culturelles de la maladie mentale, représentations de la maladie par les patients, représentations de la maladie par les familles 3)les effets de la maladie : sur le malade, sur l'entourage familial, sur l'entourage social 4)les manifestations aiguës de la souffrance psychique

		5) la relation d'aide : observer les attitudes des personnes, écouter, différencier besoin/demande/désir
M2 : se repérer dans le paysage institutionnel et dans les pratiques	47	<p>1) Connaissance du territoire d'intervention du binôme</p> <p>2) Les différents établissements et services médicaux, médico-sociaux, sociaux du territoire</p> <p>3) Les modalités d'accueil et d'accompagnement des personnes en situation de souffrance psychique dans les établissements et services médicaux, médico-sociaux et sociaux</p> <p>4) Le travail en réseau, enjeux du partage d'information</p> <p>5) Le secret professionnel et les conditions de partage d'informations. Notion d'information utile</p> <p>6) Enjeux, limites et pratiques du travail en lien avec la famille et l'entourage</p>
M3 : pouvoir travailler en binôme et en équipe pluri professionnelle	47	<p>1) La pair-aidance et ses spécificités dans le champ de la santé mentale</p> <p>2) Notions d'empowerment, de pair-aidance, de rétablissement, de médiation santé</p> <p>3) L'apport des « patients rétablis » auprès des personnes en souffrance psychique et au sein des services de soins</p> <p>4) les enjeux d'une intervention en binôme par-aidant/travailleur social</p> <p>5) La coopération travailleur social/pair-aidant dans le dispositif relayage</p>
M4 : des espaces et des outils pour professionnaliser sa pratique	47	<p>1) Ecoute et entretien d'aide</p> <p>2) L'observation et l'analyse de situations</p> <p>3) Comment accompagner à l'accès aux soins</p> <p>4) Groupes d'Accompagnement à la Formation (GRAF) + 6 h accompagnement des binômes + 6 h accompagnement individuel</p>

		<p>5)Groupe de Réflexion sur la Pratique (GREP)</p> <p>6)Ateliers de médiation</p> <p>7)Ecrits relatifs aux stages</p>
Validation	12 h	<p>Soutenance et validation</p> <ul style="list-style-type: none"> - Une évaluation groupale - Une évaluation individuelle sous forme de questionnaire

Objectifs des stages :

- Connaitre les différents champs dans lesquels les binômes sont amenés à intervenir
- Connaitre les principales missions et logiques de fonctionnement des établissements et services du secteur de la santé, du médico-social et du social
- Comprendre comment les intervenants référés à ces institutions accompagnent les personnes en situation de handicap psychique, notamment lors des moments de tension ou de crise
- En faire un objet de réflexion dans un va et vient avec leur propre savoir expérientiel, singulier personnel et professionnel
- Rencontrer des personnes en situation de handicap psychique dans des champs d'accompagnement différents