

# STRATÉGIE NATIONALE PRÉVENTION DES MALADIES NON TRANSMISSIBLES (STRATÉGIE MNT) ET STRATÉGIE NATIONALE ADDICTIONS

## Rapport sur les résultats du FORUM SELF 2020

### « Dialoguer d'égal à égal »

#### 3<sup>ème</sup> Forum de la plateforme nationale SELF

Promotion de l'autogestion dans les maladies non transmissibles, les addictions et les maladies psychiques

Le 10 novembre 2020

*Session en ligne*



- Responsables de la plateforme SELF : Office fédéral de la santé publique (section PDS), GELIKO, ARPS et CDCA
- Auteure du rapport : Claudia Kessler, PHS Public Health Services GmbH, avec le soutien des membres du groupe d'accompagnement de SELF, du Conseil SELF des personnes concernées et des proches et des rédacteurs/rédactrices des procès-verbaux du forum SELF : Le plan de mesures a été élaboré par les différents organes du forum SELF.



## SOMMAIRE

Précisions terminologiques.....	2
Introduction et informations de fond.....	3
Exposé 1 : Le rôle primordial du patient/de la patiente : Centre d'éducation thérapeutique du patient.....	4
Exposé 2 : Programme de promotion « Offres visant à décharger les proches aidants 2017-2020 » .....	5
Exposé 3 : Formations de base, postgrades et continues en promotion de l'autogestion .....	6
Table ronde : Dialoguer d'égal à égal entre les personnes concernées et les professionnels-lles .....	6
Atelier 1 : Guide pratique sur le financement d'offres pour la promotion de l'autogestion .....	8
Atelier 2 : Guide pratique sur les normes et critères de qualité pour la promotion de l'autogestion.....	9
Atelier 3 : Promotion de l'autogestion : à travers toutes les régions linguistiques.....	10
Atelier 4 : Le partenariat entre patient-e-s et soignant-e-s dans les cadre de l'ETP .....	11
Stands virtuels et offres de bonnes pratiques .....	13
Perspectives et conclusion .....	14
Synthèse des résultats de l'évaluation du forum SELF 2020 .....	14
Plan de mesures 2021 de la plateforme SELF.....	16

## PRÉCISIONS TERMINOLOGIQUES

- **Autogestion/Promotion de l'autogestion** : pour les définitions, se reporter au [flyer](#) et au [cadre de référence](#). On s'abstiendra d'utiliser des abréviations en vue d'une meilleure compréhension. En Romandie, le terme « Éducation Thérapeutique du Patient (ETP) » est souvent utilisé pour ce genre d'approches. À l'issue du forum, l'OFSP va œuvrer à l'harmonisation de certains termes et concepts, avec l'ensemble des acteurs de la plateforme SELF.
- **Plateforme SELF/forum SELF** : Les acteurs/actrices de la plateforme SELF ont pour objectif commun de développer la promotion de l'autogestion en Suisse en lui donnant un ancrage structurel. La plateforme soutient le travail en réseau et les échanges entre les acteurs/actrices. Des groupes de travail formés pour traiter des sujets spécifiques réalisent collectivement des projets, des études et d'autres activités. Les organisations responsables de la plateforme SELF sont les suivantes : l'OFSP, la GELIKO, l'ARPS et la CDCA. Les acteurs/actrices de la plateforme se réunissent une fois par an lors du **forum SELF**, principal événement de réseautage organisé pour un large groupe cible.
- **SELF** : cette abréviation de « **SELF- management support** » sert de nom à la plateforme et au forum. Pour les raisons précitées, elle ne doit pas être employée comme abréviation du concept de promotion de l'autogestion.

## INTRODUCTION ET INFORMATIONS DE FOND

La promotion de l'autogestion, également appelée « éducation thérapeutique du patient » en Romandie, est l'une des priorités dans la Stratégie nationale MNT 2017-2024, en lien étroit avec la Stratégie nationale Addictions et les activités visant à améliorer la santé psychique.

Andrea Arz de Falco, vice-directrice de l'OFSP, souhaite la bienvenue aux participant-e-s du forum SELF 2020. Le thème de cette réunion est « Dialoguer d'égal à égal ». Or, en période de pandémie de COVID-19, ce dialogue d'égal à égal constitue un énorme défi pour tous les participant-e-s, dans la collaboration entre personnes concernées et expert-e-s de la promotion de l'autogestion bien sûr, mais aussi pour garantir les échanges entre les acteurs/trices. Deux aspects qui sont pourtant plus importants que jamais. L'OFSP a donc opté cette année pour une édition à distance et légèrement raccourcie. Madame Arz de Falco a remercié les participant-e-s pour leurs années d'engagement dans la promotion de l'autogestion, d'égal à égal avec les personnes concernées et leurs proches - engagement qui prend une valeur particulière en ces temps difficiles.

Le troisième forum de la plateforme SELF a été organisé par l'OFSP avec le soutien du groupe d'accompagnement. Il a permis de réunir 90 personnes issues de divers domaines et travaillant à différents niveaux du système suisse de santé et d'aide sociale.

Il revient à Doris Fischer-Taeschler, vice-présidente de la Conférence nationale suisse des ligues de la santé (GELIKO) d'animer ce forum. Elle accueille les participantes et participants. L'augmentation rapide du nombre de cas de COVID a contraint les organisateurs/trices à proposer cette manifestation en ligne. L'adaptation des mesures sanitaires par l'OFSP a également entraîné une modification de dernière minute concernant les modalités de la réunion : plus d'intervenant-e-s en studio pour une intervention en streaming, mais une vidéoconférence pure et simple avec tous les participant-e-s connecté-e-s depuis leur domicile. Madame Fischer s'est excusée, au nom de l'OFSP, de ne pas être en mesure de proposer la traduction simultanée, tel que cela était prévu, pour des raisons techniques. Tous les documents sont toutefois disponibles en allemand et en français. Quant aux ateliers, ils sont proposés en plusieurs langues.

Le présent rapport propose une synthèse des contenus, des résultats et des discussions du forum de la plateforme SELF qui s'est tenu le 10.11.2020. Suivant le protocole interne de la réunion, le rapport traite plus particulièrement de certains aspects<sup>1</sup> choisis pour leur intérêt informatif sur les futurs travaux des acteurs et actrices intervenant dans le domaine de la promotion de l'autogestion. Ses chapitres intègrent les différents éléments de réflexion apportés par les présentations et les discussions auxquelles ils ont donné lieu. À la fin du rapport figure le plan de mesures 2021, élaboré conjointement par le groupe d'accompagnement, le groupe de pilotage et le conseil des personnes concernées et des proches, à partir des conclusions du forum SELF et des travaux en cours dans le cadre de divers mandats externes.

---

<sup>1</sup> Un protocole interne regroupe toutes les informations et interventions. Le rapport de résultat synthétise, quant à lui, le déroulement du forum. Les choix opérés pour cette synthèse reposent sur une estimation de la pertinence des points abordés pour la suite de l'action et sur leur importance relative dans la dynamique de groupe. Ce rapport est donc un résumé qui ne prétend à aucune exhaustivité.

Le programme détaillé de la manifestation et des présentations figure sur le site Internet de l'OFSP à l'adresse: [www.bag.admin.ch/selbstmanagement](http://www.bag.admin.ch/selbstmanagement) ([☞ lien direct vers le forum](#))

## EXPOSÉ 1 : LE RÔLE PRIMORDIAL DU PATIENT/DE LA PATIENTE : CENTRE D'ÉDUCATION THÉRAPEUTIQUE DU PATIENT (FR)

Voir les détails sur [Présentation PPT, diapos 29-53](#).

Le Prof. Alain Golay, Directeur du « Centre d'éducation thérapeutique du patient » des Hôpitaux Universitaires de Genève (HUG), rend compte des 30 années d'expérience avec l'éducation thérapeutique du patient (ETP) à Genève et en Romandie. L'approche actuelle a notamment pour objectif d'apporter un soutien aux personnes atteintes de maladies chroniques, à fin de leur aider à (1) grandir et trouver un sens à la vie avec la maladie, (2) accepter et faire avec (3) connaître, comprendre et faire. La première génération de l'éducation thérapeutique consiste à assimiler des connaissances de base dans le cadre d'une approche pédagogique d'apprentissage empreinte d'humanisme. Elle est suivie d'une deuxième génération consacrée à la dimension psychosociale. Il convient de s'appuyer sur le vécu et l'expérience des personnes concernées. A travers un processus « d'empowerment », les patient-e-s deviennent co-thérapeutes grâce au développement d'un partenariat avec les professionnels/lles. La troisième génération consiste à promouvoir les dimensions : grandir, transformation personnelle, cheminer sa grande santé. Ainsi, on ouvre vers les trois nouveaux paradigmes : cohérence identitaire ; traiter une personne en santé avec une maladie ; interdisciplinarité.

Le centre d'éducation thérapeutique des patients des HUG est dirigé par le Pr Golay. Aline Lasserre Moutet coordonne le travail dans différents domaines. L'éventail des offres d'éducation thérapeutique s'agrandit. Alors qu'au tout début, cette approche avait été élaborée pour le diabète, l'ETP concerne 46 MNT<sup>2</sup> pour le moment. Les travaux en cours visent aussi à mieux ancrer structurellement cette approche dans le système de santé. Cela passe par diverses offres de formation postgrade, des travaux de recherche et une collaboration interdisciplinaire entre professionnels des départements les plus divers des HUG. La plateforme de partenariat, qui rassemble aujourd'hui plus de 500 patientes et patients, est intégrée activement dans ce processus. Le pôle humanitaire permet de créer des liens de coopération avec des acteurs internationaux tels que l'Organisation mondiale de la santé, Médecins sans Frontières ou le Comité international de la Croix-Rouge. Le centre est financé majoritairement par les recettes issues des cours.

Le Prof. Golay a achevé sa présentation en exposant des chiffres impressionnants sur l'efficacité et le rapport coût/efficacité de l'éducation thérapeutique. Il a fait référence à des méta-analyses sur le diabète et a cité, entre autres, Bennet (2007), selon qui un euro investi dans la formation du patient économise 4 euros de soins par patient, d'après le principe du retour sur investissement.

Voici quelques éléments qui sont ressortis des discussions avec les participants :

- Interrogé sur les principaux facteurs de réussite, le Prof. Golay a cité les patient-e-s : S'ils/elles font état de progrès et expriment leur satisfaction à l'égard des offres de l'ETP, ces personnes deviendront les meilleures ambassadrices de cette approche. Dans les enseignements tirés, il est marquant de constater

---

<sup>2</sup> MNT : maladies non transmissibles, généralement chroniques

par ailleurs que ce sont les groupes les plus vulnérables (par ex. les personnes dont le statut socio-économique est fragile) qui ont tendance à tirer le plus grand bénéfice de l'éducation thérapeutique du patient/de la patiente. Les offres d'ETP conviennent bien pour établir une relation avec ces groupes de personnes. Le temps fait aussi son œuvre : ancrer durablement les mesures d'éducation thérapeutique dans le système de santé est un travail de longue haleine.

- L'intervenant n'identifie aucun risque pour les patient-e-s si ce n'est que ces derniers/dernières auront finalement le sentiment de tout mieux comprendre et de pouvoir être complètement autonomes. L'objectif doit rester de construire un partenariat entre les patient-e-s et les professionnels/lles tout au long du processus d'apprentissage mutuel.
- Car les professionnelles et professionnels ont aussi intérêt à nouer une relation d'égal à égal dans le cadre de l'éducation thérapeutique. Écouter et chercher à comprendre sont des postures qui aboutissent fréquemment à une grande satisfaction des patient-e-s. Les professionnelles et professionnels qui adoptent ce changement de paradigme trouvent souvent plus de sens à leur travail.
- L'intervenant appelle les assureurs santé à investir dans les programmes de promotion de l'autogestion/ETP dans la mesure où nombre d'entre eux ont fait la preuve de leur rentabilité. Il précise que parvenir à financer durablement les offres de l'ETP représente un gros défi.
- Des participant-e-s demandent quelle est la différence entre le concept de promotion de l'autogestion présenté dans le cadre de référence et l'approche appelée « Éducation Thérapeutique du Patient » pratiquée en Romandie. Le Prof. Golay ne peut pas donner de réponse avec certitude, mais insiste sur l'importance de la dimension psychosociale de leur approche. C'est par ailleurs la notion de « patient-e » qui est la plus souvent utilisée en Romandie. Les discussions sur la pertinence de l'emploi des termes ne sont pas récentes. Le Prof. Golay s'élève en tout cas contre l'utilisation de « client(e) ». Mais finalement, le terme retenu reste secondaire. Ce qui compte, c'est la posture adoptée par le professionnel/la professionnelle pour nouer une relation avec les patient-e-s. *Voir l'atelier 3 pour d'autres réflexions sur ce thème.*
- Pour terminer, Doris Fischer encourage d'autres cantons et régions de s'inspirer de cette approche efficace. Le Prof. Golay invite toutes les personnes intéressées à visiter le centre de Genève. Il se réjouit à l'idée d'un renforcement des échanges entre les régions linguistiques.

## EXPOSÉ 2 : PROGRAMME DE PROMOTION « OFFRES VISANT À DÉCHARGER LES PROCHES AIDANTS 2017-2020 » : RÉSULTATS ET PERSPECTIVES

### (EN ALLEMAND/AVEC TRADUCTION SIMULTANÉE, INTERVENTION ENREGISTRÉE À L'AVANCE)

Facia Marta Gamez, section Politique nationale de la santé, OFSP, donne un aperçu des travaux et résultats du programme de promotion dans son intervention enregistrée en vidéo. Elle fait référence à certains résultats de recherche et aborde aussi les interfaces avec la plateforme SELF. Elle présente le portrait de la « [Promotion de l'autogestion auprès des proches aidants](#) » et des diverses [Impulsions pour les praticiens](#). *Pour voir la présentation en détail : [Lien](#), et site Internet du programme de promotion : [Lien](#).*

## EXPOSÉ 3 : FORMATIONS DE BASE, POSTGRADES ET CONTINUES EN PROMOTION DE L'AUTOGESTION : PREMIER APERÇU

### (EN ALLEMAND/AVEC TRADUCTION SIMULTANÉE, INTERVENTION ENREGISTRÉE À L'AVANCE)

Manuela Spiess, cheffe de projet senior chez socialdesign, fait état de l'avancée des travaux, des résultats et des premières recommandations issues d'une analyse de la situation, qui traite de la question de l'intégration de la promotion de l'autogestion dans l'offre de formations pour divers groupes professionnels du domaine de la santé. L'analyse a été mandaté par l'OFSP. Au total, 42 représentant-e-s de sites de formation, de ligues et d'associations ont participé à l'enquête en ligne. Celle-ci a été complétée par des entretiens téléphoniques et des groupes de réflexion auxquels ont participé des expert-e-s.

Pour voir la présentation en détail : [Lien](#), et atelier 5, dans lequel les deux auteures présentent les résultats et recommandations tirés des discussions.

## TABLE RONDE : DIALOGUER D'ÉGAL À ÉGAL ENTRE LES PERSONNES CONCERNÉES ET LES PROFESSIONNELS-LLES (D)

Animée par : Martin Fleckenstein, responsable de la thérapie en milieu hospitalier, Klinik Im Hasel (membre du groupe d'accompagnement SELF)

### Participant-e-s :

- Martin Stucki (personne concernée ; pair-aidant/accompagnant dans la guérison ; représentant de la fondation Pro Mente Sana)
- Sabine Plüss (mère d'une personne concernée, responsable d'un groupe d'entraide)
- Dr. med. Alexander Wopfner, Klinik Südhang, représentant du corps médical, des professionnels en psychiatrie et directeur d'établissement

Dans un premier temps, l'animateur pose trois questions aux participant-e-s de la table ronde. Puis il ouvre les débats et enjoint tous les participant-e-s à poser d'autres questions. Certains sujets abordés lors de cette table ronde sont résumés ci-après. Les questions issues de la plénière y sont intégrées.

**Si l'objectif était « Dialoguer d'égal à égal » et que le chemin pour y parvenir était une course de 10 km, combien de kilomètres resterait-il à parcourir ? Quels sont les obstacles qui nous barrent encore le chemin ?**

- Les représentant-e-s des personnes concernées, les proches, les médecins et les représentant-e-s des établissements pensent en être au 8<sup>e</sup> kilomètre environ. Ils/elles songent d'une part au chemin douloureux et semé d'embûches désormais derrière eux, mais sont également fiers/fières du parcours accompli. Pourtant, les 2-3 kilomètres restants pourraient bien être les plus difficiles. Puisqu'il s'agit d'un processus d'apprentissage dans lequel les défis se renouvellent constamment, la ligne d'arrivée reste l'objectif final, sous la forme d'une vision. Mais le chemin lui-même doit être considéré également comme un objectif. A. Wopfner indique que, dans son établissement, de nombreux progrès ont été réalisés pour établir systématiquement une relation de dialogue d'égal à égal avec les patients. Pourtant la société a

bien du chemin à parcourir encore pour considérer les personnes atteintes d'une addiction d'égal à égal. S. Plüss illustre d'ailleurs ce propos par sa propre expérience et celle de son fils, que ce soit dans le système de santé ou dans la société. La stigmatisation et une pression due à des attentes irréalistes posent souvent problème, pas seulement pour les personnes avec un problème d'addiction, mais aussi pour les personnes atteintes de maladies psychiques, comme le rapporte M. Stucki. Tous s'accordent à dire que la stigmatisation empêche tout dialogue d'égal à égal.

- S. Plüss s'interroge sur la capacité des personnes présentant une addiction forte à jouer un rôle actif et autonome dans la gestion de leur maladie. Souvent, ces individus sont largement dominés par leur dépendance, qui l'emporte fréquemment sur leur propre volonté. Une certaine désillusion s'est installée chez elle au fil des années quant à sa capacité à encourager et développer les compétences d'autogestion de son fils.

### **Qu'est-ce qui pourrait aider à se rapprocher de l'objectif, c'est-à-dire à dialoguer plus souvent d'égal à égal ? Quelles sont les prochaines étapes importantes ?**

- Il faudrait d'une part appliquer l'approche humaniste décrite par le Prof. Golay à tous les niveaux. Le but serait de vérifier la posture personnelle de quiconque est en rapport avec une personne atteinte d'une maladie chronique, psychique ou d'une addiction. Le principe d'égalité des chances devrait aussi être mis en œuvre au plan structurel. Il faudrait ainsi créer une égalité de traitement entre les trois groupes de maladies distingués par les assurances maladie et les assurances sociales (par ex. l'AI). Il faudrait aussi ancrer ce changement de paradigme au profit d'un dialogue d'égal à égal dans la formation initiale, postgrade et continue des divers groupes de professionnels impliqués. Les différents sites de formation en assumeront la responsabilité (instituts, universités, etc.). Les associations professionnelles devraient instaurer des incitations en conséquence.
- S. Stucky souligne l'importance d'un langage commun et compréhensible. Celui-ci constituerait la condition préalable à toute compréhension de son interlocuteur. Il faudrait être prêt à envisager la situation du point de vue de l'autre, selon le principe suivant : « Montre-moi qui tu es, ce dont tu as besoin/ce que tu souhaites et ce qui te préoccupe. Je serais alors plus à même, dans mon rôle de médecin/d'aidant de comprendre tes besoins et ta situation ».

### **Quand le dialogue d'égal à égal est-il éventuellement problématique ou hors de propos ? Dans quelles situations existe-t-il des raisons pour ne pas se placer d'égal à égal ?**

- Dans des cas de stress extrême, parfois les proches de personnes concernées ont besoin de soutien/d'être déchargées et apprécient lorsqu'un professionnel ou une professionnelle les soulage un peu, indique S. Plüss. Les proches sont parfois fatigués de fournir des explications à l'entourage. Selon A. Wopfner, le seul motif pour faire exception au dialogue d'égal à égal est lorsqu'une personne ne reconnaît pas ou ne mesure pas correctement la situation d'urgence ou le danger. Les médecins et les établissements ont alors l'obligation, au regard de la société, d'assumer transitoirement la responsabilité dans l'intérêt de la personne concernée. Dans ces situations, ou bien quand une personne ne peut ou ne veut assumer sa propre responsabilité, médecins et proches conviennent qu'il faut adopter

d'autres approches que la promotion de l'autogestion. Dans chaque situation concrète, il faut toujours mettre en balance les risques liés à l'autogestion avec les risques de tutelle. Une relation d'égal à égal présuppose d'être capable ou prêt à une certaine réflexion sur soi-même.

- Dans l'univers professionnel, S. Stucky identifie aussi des situations dans lesquelles des personnes concernées ont intérêt à se montrer prudentes avant d'autoriser un dialogue d'égal à égal avec un employeur/une employeuse. Une très grande ouverture pourrait nuire à la relation de travail de la personne concernée, par exemple si par la suite sa capacité de travail est jugée limitée par l'employeur/euse.
- Pour qu'une relation se passe bien entre la personne concernée et le professionnel/la professionnelle dans le système de soutien, il est important d'accompagner les patient-e-s dans leur autonomie et de leur faire prendre conscience de l'intérêt de leur implication. Il s'agit de créer des incitations pour repérer et encourager les compétences individuelles des patients.

## ATELIER 1 : GUIDE PRATIQUE SUR LE FINANCEMENT D'OFFRES POUR LA PROMOTION DE L'AUTOGESTION (ALLEMAND/FRANÇAIS)

Atelier animé par : Judith Trageser, INFRAS

Nombre de participant-e-s aux deux séances : 25/9

L'atelier commence par une brève présentation, cf. [lien vers le PPT](#).

J. Trageser présente l'objectif et la structure du guide pratique et indique 10 bonnes pratiques. Ce guide doit paraître au printemps 2021. Voici quelques sujets sélectionnés parmi les discussions lors des ateliers :

- Le guide pratique aborde les diverses possibilités de financement durable. La plupart des projets nécessitent plusieurs sources de financement, ce qui représente un grand défi pour plusieurs raisons. Il est en principe plus facile de trouver une solution durable de financement lorsque les critères de l'assurance obligatoire des soins (AOS) sont remplis. Pour obtenir un financement par l'AOS, le programme doit se baser idéalement sur une étude de grande ampleur et d'envergure nationale, ce qui n'est souvent pas possible. Quant aux études internationales, elles doivent être transposables au contexte suisse et les fournisseurs de prestations doivent se conformer à la loi sur l'assurance-maladie (LAMal). La décision se fait au cas par cas. L'OFSP invite les responsables à une prise de contact avec le département concerné (Direction Assurance-maladie et accidents) pour en discuter des possibilités pour un programme concret.
- Aucune orientation générale ne semble exister au niveau fédéral pour favoriser le financement d'instruments numériques. Mais un financement de tels outils de promotion de l'autogestion par l'AOS n'est pas exclu. Certaines offres ont d'ores et déjà été reconnues par l'AOS. Il est toujours possible de déposer une demande. Aucun critère d'exclusion n'a été a priori défini.
- L'un des participants à l'atelier, qui possède une bonne connaissance du monde de l'assurance maladie, précise que le guide pratique devrait fournir des indications sur la façon dont les responsables d'offres peuvent contacter la Commission fédérale des prestations générales et des principes (CFPP). Financer des

instruments numériques par des tarifs à la prestation s'avère difficile. Des tarifs forfaitaires seraient plus intéressants pour les fournisseurs de prestations.

- J. Trageser précise que le guide pratique contient des conseils sur les différentes sources de financement durable. Mais étant donné la diversité des offres, il est tout à fait possible qu'il n'existe pas de conseil convenant à chacune d'elles.
- Ce guide s'adresse à tous les professionnels et toutes les professionnelles *au niveau des organisations* qui prévoient une offre en matière de promotion de l'autogestion, qui sont dans la phase d'élaboration ou dont l'offre est déjà prête. Il ne contient, par contre, pas de renseignements sur la façon dont les prestataires/trices de soins peuvent facturer leurs actes dans le cadre de la promotion de l'autogestion, ni comment ils peuvent les financer.
- Des participant-e-s aux ateliers ont fait part d'un besoin d'information sur la question du financement et de la justification de l'emploi des fonds pour les prestations des professionnels/lles (par ex. pour le personnel hospitalier, en particulier du secteur ambulatoire, où de nombreux professionnels de santé et professionnelles de santé ne peuvent pas actuellement facturer leur participation à des séances de coordination interdisciplinaires dans le système Tarmed actuel).

## ATELIER 2 : GUIDE PRATIQUE SUR LES NORMES ET CRITÈRES DE QUALITÉ CONCERNANT LES OFFRES POUR LA PROMOTION DE LAUTOGESTION (ALLEMAND/FRANÇAIS)

Atelier animé par : Claudia Kessler, Public Health Services (PHS)

Nombre de participant-e-s aux deux séances : 30/4

L'atelier débute par une brève présentation ([cf. lien vers PPT](#)) ainsi qu'une introduction au sujet des normes minimales envoyées à l'avance aux participants inscrits.

C. Kessler présente l'avancée des travaux et la structure globale du guide pratique. Après quelques demandes d'explication des participant-e-s, les personnes présentes ont eu la possibilité de faire part de leurs préoccupations et de suggérer des améliorations concernant les normes minimales proposées. Puis les débats ont porté sur la transposition du guide dans la pratique. Des suggestions et idées sur la diffusion, les interfaces et l'intégration, ainsi que sur la qualification des acteurs/actrices ont été collectées. Voici quelques sujets sélectionnés parmi les discussions lors des deux ateliers :

- Le projet de guide pratique a été considéré de nombreuses fois comme un instrument utile et pragmatique. Des avis concrets sur les critères minimaux proposés ont été enregistrés. Cette discussion n'apparaîtra pas dans le rapport. Les avis seront pris en compte dans les travaux de finalisation du guide pratique.
- Tous les participant-e-s qui se sont exprimés se sont réjouis de la place importante accordée à l'égalité des chances. S'agissant de la communication avec les personnes concernées, il convient de veiller à l'utilisation d'un langage facilement compréhensible, quand cela est possible. L'un des participant-e-s indique que le langage imagé peut être mal interprété en fonction du bagage culturel de chacun. Tous s'accordent à reconnaître comme objectif à moyen, voire long terme, l'élaboration d'offres permettant aux personnes concernées, issues des groupes vulnérables, d'accéder à la promotion de l'autogestion, et ce

même si les moyens sont limités.

- Voici les interlocuteurs et multiplicateurs possibles cités pour la diffusion : CDAS, CDS (→ cantons, en vue de la prise en compte des normes dans les décisions d'adjudication); Promotion Santé Suisse (→ encouragement de projets PDS, en vue de la prise en compte des normes dans les décisions d'adjudication) ; assureurs maladie ; sites de formation et associations professionnelles de divers horizons (→ par ex. plans d'études-cadres et ordonnances de formation).

### **ATELIER 3 : PROMOTION DE L'AUTOGESTION : À TRAVERS TOUTES LES RÉGIONS LINGUISTIQUES (EN ALLEMAND ET FRANÇAIS)**

Atelier animé par : Sarah Wyss, Info-Entraide Suisse

Expert-e-s : Stéphane Coendoz, Association Suisse romande de l'éducation thérapeutique du patient ; Dr Jörg Haslbeck, Ligue suisse contre le cancer ; Jocelyne Gianini, Ligue pulmonaire Tessin

Nombre de participant-e-s (une seule session) : 24

La définition de la promotion de l'autogestion a été abordée dans cet atelier, de même que la façon dont ses éléments sont compris dans les trois régions linguistiques de la Suisse. Les débats ont été menés par trois expert-e-s et par les participant-e-s pour les trois régions en question. L'objectif a été de se rapprocher d'une compréhension commune. Quelques sujets de discussion :

- Les documents traduits jusqu'ici à l'OFSP utilisent le terme de « promotion de l'autogestion », tandis que la Romandie utilise « éducation thérapeutique du patient ».
- J. Haslbeck, qui représente la Suisse alémanique, souligne l'importance des principes de l'égalité des chances et d'équité pour les personnes concernées.
- Le terme d'autogestion fait ressortir le côté actif et décisionnaire. La promotion n'est pas assurée par les seules personnes professionnelles, mais aussi par les pairs et les proches, ainsi au niveau structurel (par ex. les établissements, les assureurs, etc.).
- J. Giannini, représentante de la Suisse italophone, précise qu'au Tessin, la terminologie utilisée rejoint plutôt l'éducation thérapeutique. Au Tessin, les patient-e-s sont aussi essentiels-les.
- S. Coendoz représente la Romandie et sa position est proche de celle du Prof. Golay (cf. exposé 1).
- L'animatrice fait un premier résumé : l'une des différences majeures de compréhension entre les régions linguistiques semble concerner la hiérarchisation entre la « promotion de l'autogestion » et l'« éducation des patients ». En Suisse alémanique, l'éducation en tant que formation de patients est considérée comme l'une des nombreuses approches possibles du concept général de promotion de l'autogestion. En Suisse romande en revanche, la promotion de l'autogestion fait figure de première étape vers l'objectif qui est l'éducation des patients.
- Les acteurs et actrices de la Suisse Latine sont quand même d'accord que le terme « éducation du patient » a une connotation quelque peu paternaliste et qu'il est de ce fait dépassé. Toutefois, les professionnels et professionnelles des trois régions se rejoignent largement quant au contenu de ces offres. Les objectifs sont les mêmes. Il s'agit d'autonomisation (« empowerment »), de promotion de compé-

tences en matière de santé, de « santé proactive », d'une relation d'égal à égal entre un professionnel/une professionnelle et une personne concernée et des divers aspects évoqués par le Prof. Golay dans sa présentation. Tout ceci recoupe pour l'essentiel l'interprétation proposée dans le cadre de référence. Intégrer une pédagogie d'apprentissage empreinte d'humanisme, ainsi que les dimensions psychosociales, est important.

- La conclusion est que l'accent devra être mis à l'avenir sur les points communs et non plus sur les différences. Une visualisation concrète pourrait y contribuer. D'autres termes tels que « empowerment » doivent être examinés et débattus, sans idée préconçue. Il serait également envisageable de se demander s'il convient de conserver le terme de « éducation thérapeutique du patient » en Suisse romande ou quelle serait la terminologie à adopter.

#### **ATELIER 4 : LE PARTENARIAT ENTRE PATIENT-E-S ET SOIGNANT-E-S DANS LES CADRE DE L'ÉDUCATION THÉRAPEUTIQUE DU PATIENT (EN FRANÇAIS)**

Atelier animé par : Catherine Joly, infirmière et responsable de formation, Hôpitaux Universitaires de Genève (HUG) et Pauline Carrara, patiente et experte par son expérience

Nombre de participant-e-s à l'atelier (une seule séance) : 8

La discussion s'engage sur les différents types et niveaux de partenariat sur la base des expériences faites par P. Carrara : (1) la patiente au cours de son processus thérapeutique ; (2) la patiente en tant que formatrice (pour certains modules de la formation); (3) les patient-e-s en tant que partenaires au niveau structurel avec leur expérience collective. C'est dans ce contexte qu'a été introduit le « modèle de Montréal » qui sert de cadre de référence important pour la participation des patient-e-s dans les programmes de Romandie. Les bénéfices attendus pour les parties prenantes (patient-e-s, formateurs/trices, élèves) sont également abordés. Voici quelques-uns des sujets traités :

- L'idée de co-crédation doit être introduite pour sensibiliser les professionnels et professionnelles à la relation de partenariat. Il faut par ailleurs mettre davantage l'accent sur les compétences des patient-e-s plutôt que sur leur vécu. L'enjeu est de développer une compréhension commune à partir de laquelle créer des synergies. Dans ce domaine, les formations jouent un rôle essentiel.
- Le résumé fait ressortir les points suivants :
  - Être partenaires implique de disposer de connaissances différentes et apprécier les connaissances de l'autre.
  - Impossible d'imposer un partenariat, il faut le construire ensemble.
  - Le travail de co-construction est un processus d'apprentissage passionnant pour toutes les parties prenantes.
  - Le fait de développer ensemble des formations améliore leur qualité et leur efficacité. Toutes les personnes concernées enrichissent leur champ de compétences et d'expérience.

## ATELIER 5 : OFFRES DE FORMATION EN PROMOTION DE L'AUTOGESTION : QUELLES RECOMMANDATIONS EN TIRER ? (EN ALLEMAND ET EN FRANÇAIS)

Atelier animé par : Ricarda Ettlin et Manuela Spiess, socialdesign

Nombre de participant-e-s aux deux séances : 22

Les résultats tirés de l'analyse sur les offres de formation en promotion de l'autogestion et les recommandations concernant la mise en œuvre sont discutés par les participant-e-s à cet atelier. L'atelier s'appuie sur une présentation, cf. *exposé 3* et [lien](#). Voici quelques résultats sélectionnés à partir de la présentation et des débats qui en ont découlé :

- Ce qui motive principalement les participant-e-s au forum SELF, c'est la mise en réseau avec les autres personnes intéressées. D'autres prestataires d'offres de formation devraient rejoindre la plateforme SELF. Des formations postgrades s'adressant à divers groupes professionnels et des publications dans des revues spécialisées devraient permettre de mieux faire connaître le concept de promotion de l'autogestion, la plateforme SELF et son forum. Des groupes de travail dédiés à certains thèmes ont été également accueillis favorablement. Ils permettent des échanges tout au long de l'année, y compris en dehors de la réunion annuelle.
- Les patient-e-s et les proches devraient faire partie des équipes interprofessionnelles. L'un des axes majeurs est l'adoption d'un langage et d'une posture communs. Il faudrait mieux sensibiliser les personnes concernées, les proches et les professionnels/professionnelles à l'utilité de la promotion de l'autogestion. Elle améliore la qualité de vie des personnes concernées et de leurs proches, tout en déchargeant les parties prenantes, y compris les professionnels et professionnelles (contacts plus efficaces avec les patient-e-s). Elle débouche sur des rapports gagnant-gagnant-gagnant.
- Les acteurs et actrices du secteur social devraient être impliqué-e-s davantage dans la plateforme SELF. Il est regrettable que l'enquête menée dans le cadre de l'analyse ait été réservée aux professionnels et professionnelles de santé.
- Potentiels et champs d'action en matière d'offres de formation :
  - L'enjeu est d'aboutir à une compréhension commune de la promotion de l'autogestion entre les différents groupes professionnels et entre les régions linguistiques. C'est une condition impérative pour que tous puissent aller dans le même sens au sein des équipes interdisciplinaires. Disposer d'une culture linguistique et conceptuelle harmonisée est également important pour la gestion des cas et les agents payeurs.
  - Il est rappelé que l'approche de promotion de l'autogestion est ancrée depuis longtemps déjà dans les consultations de diététique. Il ne faut cependant pas faire porter la seule responsabilité de la promotion de l'autogestion à certains groupes professionnels, comme les spécialistes en nutrition, simplement par manque de temps des autres. Tous les membres d'une équipe interdisciplinaire doivent se sentir interpellés.
  - L'une des idées avancées consisterait à effectuer le travail de sensibilisation à la promotion de l'autogestion dans les cursus de formation, ainsi que dans les projets et travaux de fin d'étude. De cette fa-

çon, les responsables de formation seraient tout aussi sensibilisés que leurs élèves. Ces travaux doivent recevoir un plus grand soutien pour semer cette connaissance à la façon d'une graine, qui germerait ensuite dans les institutions.

- Obstacles en matière d'offres de formation :
  - La question du financement est souvent citée comme le principal obstacle. Trouver des solutions de financement est d'autant plus compliqué que les avantages financiers à long terme de la promotion de l'autogestion ne sont que difficilement mesurables. Mais cette question sert aussi fréquemment et d'argument massue pour ne pas s'engager activement. Pour que l'utilité de la promotion de l'autogestion, y compris les économies qu'elle permet de réaliser à long terme, soit mieux reconnue à tous les niveaux, il faudrait qu'elle soit assimilée comme quelque chose d'évident dans tous les groupes professionnels. Le changement de paradigme que cela implique est incontournable dans un système de santé moderne.

## STANDS VIRTUELS ET OFFRES DE BONNES PRATIQUES

En amont du forum SELF, les participant-e-s ont eu la possibilité d'enregistrer un stand virtuel pour présenter leurs projets de promotion de l'autogestion sur le thème « Dialoguer d'égal à égal ». Les projets suivants ont été soumis :

### **ZÄMEGOLAUFE**

Les plus de 60 ans s'organisent pour marcher ensemble, entre 1 et 10 km, à l'endroit où ils résident.

[www.zämegolaufe.ch](http://www.zämegolaufe.ch)

### **Le projet de soins anticipé**

Destiné aux personnes atteintes de maladies chroniques et/ou dégénératives et à leurs proches, le Projet de soins anticipé (ProSA) promeut l'autodétermination des patients notamment lors de perte de discernement et d'urgence vitale. [www.reseau-sante-region-lausanne.ch/projet-anticipe-des-soins](http://www.reseau-sante-region-lausanne.ch/projet-anticipe-des-soins)

### **« Complémentarité entre entraide et aide professionnalisée dans les addictions »**

Une publication d'Infodrog (Centrale nationale de coordination des addictions). <https://www.infodrog.ch/fr/actualites/details/entraide-118.html>

Le programme/les documents du forum SELF 2020 décrivent chacune de ces offres sur plusieurs pages ([lien](#) : p. 6-14)

## PERSPECTIVES ET CONCLUSION

Nadine Stoffel-Kurt, responsable de projet au sein de la section Prévention dans le domaine des soins (PDS) de l'Office fédéral de la santé publique (OFSP) ; [cf. Présentation PPT diapos 54-63](#)

N. Stoffel-Kurt dresse le bilan actuel de la promotion de l'autogestion au plan national : ce qui existe déjà, ce qui est en cours et ce qui manque encore pour atteindre l'objectif. D'après son estimation, les acteurs et actrices de la plateforme SELF en sont actuellement au kilomètre 6 sur 10 au plan national. Les participant-e-s sont priés de remplir le formulaire de feedback envoyé après la réunion, afin que le travail se poursuive sur la question « D'après vous, dans quel domaine faut-il investir davantage par l'intermédiaire de la plateforme SELF ? » Elle informe ensuite sur les étapes qui suivront à partir de novembre 2020 jusqu'au prochain forum et prie les participant-e-s de réserver la date du **09.11.2021 pour le prochain forum SELF**.

Pour conclure, D. Fischer-Taeschler remercie toutes les personnes présentes d'avoir participé au forum SELF 2020. Elle encourage les participant-e-s à échanger par mail une fois la réunion terminée. Les coordonnées de chacun figurent dans la liste des participants (cf. documents de la réunion/programme du forum SELF, pages 15-18, [lien](#)).

## SYNTHÈSE DES RÉSULTATS DE L'ÉVALUATION DU FORUM SELF 2020

- 32 participant-e-s ont rempli le formulaire d'évaluation (taux de réponse : 36 %).
- Cette année encore, le forum a obtenu de très bonnes notes par les participant-e-s. Env. 85 % l'ont trouvé « bon » ou « très bon ». Deux personnes l'ont trouvé « mauvais » ou « insuffisant ». Comparée à l'année dernière, cette édition a été un peu moins satisfaisante. Ces avis s'expliquent probablement par la tenue en ligne de cette session et par les inconvénients qui y sont liés.
- Plusieurs participant-e-s ont estimé que le forum était très réussi. D'autres ont trouvé le forum et les interventions un peu moins inspirants que l'année passée. Les rencontres physiques et la possibilité de réseauter, que permettent les réunions en présentiel, ont clairement manqué. Tout le monde comprend bien que la session en ligne était la seule option dans le contexte actuel. C'est une bonne chose que le forum n'ait pas été annulé. Il est dommage cependant que les participant-e-s francophones n'aient pas pu pleinement participer du fait de l'absence de traduction simultanée.
- Voici les réponses apportées à la question de savoir dans quel domaine la plateforme SELF doit investir davantage :
  - Garantir un financement durable : 31.4 %
  - Développer les offres de formation (changer « l'attitude » des professionnels-les) : 21.4 %
  - Établir des standards de qualité : 17.1 %
  - Mettre en œuvre « Dialoguer d'égal à égal » (en particulier inclure les proches) : 12.9 %

- Harmonisation des concepts de promotion de l'autogestion dans les régions linguistiques : 8.6%
  - Réaliser l'égalité des chances : 8.6 %
- 
- Celles et ceux qui ont répondu disent avoir acquis de nouvelles connaissances. Tous/toutes n'avaient pas conscience des différences entre les régions linguistiques dans ce domaine. Quelqu'un s'est étonné de ce que cette approche ne soit pas déjà évidente dans de nombreux groupes professionnels. Le fait d'apprendre que la promotion de l'autogestion permet de fait de réduire (aussi) les coûts va certainement donner un second souffle aux initiatives en la matière.
  - Beaucoup ont salué le travail de fond effectué et les guides pratiques élaborés dans le cadre de la plateforme SELF. Les normes de qualité peuvent par exemple être utilisées pour développer des offres de formation. Il faudrait encore mieux définir les limites de la promotion de l'autogestion à l'avenir.
  - Les acteurs/actrices sont de plus en plus nombreux/euses à se mobiliser pour échanger sur le thème de la promotion de l'autogestion dans le cadre de la plateforme. Le rôle de cette dernière s'en trouve consolidé. La promotion de l'autogestion bénéficie d'un élan supplémentaire grâce au soutien de l'OFSP et de la GELIKO. Ainsi que cela a été évoqué déjà lors des divers exposés et ateliers, encourager une compréhension commune à toutes les régions linguistiques et à tous les groupes professionnels n'en est que plus important. Les documents de base devraient par ailleurs non seulement traiter du niveau macro mais également les questions aux niveaux méso et micro (p. ex. celui des fournisseurs de prestations et des professionnels assurant les soins au plan opérationnel).
  - La mesure de l'efficacité et l'intégration dans les structures tarifaires sont des thèmes sur lesquels la plateforme devrait travailler. Il faut aussi œuvrer à une nouvelle posture de l'ensemble des acteurs. La Suède ou l'Australie peuvent être citées en exemple puisque le travail des pairs et la rémunération des prestations psychosociales y font déjà partie du quotidien.
  - Améliorations potentielles pour le prochain forum SELF : Même si quelques voix laissent entendre qu'elles se satisferaient d'une session en ligne, la majorité des répondants indique préférer clairement une réunion physique la prochaine fois. L'OFSP pourrait toutefois tenter de l'avancer à la fin de l'été/au début de l'automne si l'épidémie de coronavirus devait à nouveau frapper par vagues l'année prochaine. Pour une prochaine table ronde on devrait veiller à un meilleur équilibre entre les grands thèmes. L'accent a été mis très fortement cette année sur les addictions et beaucoup moins sur les maladies psychiques. Les maladies non transmissibles ne sont pas du tout venues dans les discussions de la table ronde. Certains souhaiteraient également intégrer davantage d'expériences venues de l'étranger. La traduction simultanée et un meilleur équilibre linguistique entre les interventions favoriseraient et encourageraient la participation des acteurs/actrices de toutes les régions du pays. La prochaine session devrait faire la part belle à la mise en réseau et aux échanges entre participant-e-s.

## PLAN DE MESURES 2021 DE LA PLATEFORME SELF

Lors de leurs séances respectives du 3 décembre 2020, le groupe d'accompagnement et le conseil SELF des personnes concernées et des proches ont formulé des mesures dans quatre champs d'action. Celles-ci se fondent sur les résultats du forum SELF 2020 et sur les recommandations du rapport de résultats d'analyse dans le domaine de la promotion de l'autogestion. Des ajustements ont en outre été définis pour la **prochaine édition du forum, le 09.11.2021**. Les membres du groupe d'accompagnement SELF, du groupe de pilotage et du conseil SELF des personnes concernées et des proches suivront la mise en œuvre des mesures.

## Plan de mesures 2021 de la plateforme SELF

fondé sur le rapport des résultats, sur les travaux en cours effectués sous mandat et sur les discussions menées au sein du groupe d'accompagnement SELF et du conseil SELF des personnes concernées et des proches :

Les chiffres entre parenthèses renvoient aux recommandations (R) du rapport d'étude « Financement et qualité » de 2019

Thème prioritaire pour l'édition 2021 : **Les proches en tant que personnes concernées et leurs besoins**

Domaines d'action	1 Financement	2 Qualité	3 Personnes concernées/proches	4 Communication/coordination
<p><b>Mesures 2021</b></p> <p><b>Définir des priorités !</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Finaliser le guide pratique « Financement des offres de promotion de l'autogestion »</li> <li>Diffuser et faire la promotion du guide pratique auprès des responsables de projets</li> <li>Proposer une plateforme d'échanges sous la direction de l'auteure Judith Trageser afin que les responsables de projet puissent poser leurs questions et apprendre les uns des autres (par ex. 2 x 2 h en 2021 par vidéoconférence)</li> <li>Tester une meilleure utilisation des possibilités de financement dans le domaine de la PDS avec l'AMA (plus de transparence, moins d'obstacles, communication) (R 1.1)</li> </ul>	<p>1)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Finaliser le guide pratique « Qualité » avec 10 normes de qualité</li> <li>Transposer la norme dans un outil « how to do » pour les prestataires de formation, p. ex. sous forme de webinaire</li> <li>Vérifier le caractère contraignant et le phasage des normes de qualité (R 3.1)</li> <li>Intégrer la promotion de l'autogestion dans le guide pratique du référentiel QuaThéDA (pour les établissements gérant les dépendances) (R 3.2)</li> </ul> <p>2)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Clarifier le concept de promotion de l'autogestion entre les différentes régions linguistiques</li> </ul> <p>3)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Élaborer des recommandations à partir de l'analyse Formation 2020 :</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Examiner comment promouvoir spécifiquement les offres de promotion de l'autogestion auprès du groupe cible des proches (R 5.2) et vérifier les possibilités de financement des offres pour les proches de façon approfondie (R 1.10)</li> <li>Créer un support de communication pour le groupe cible des personnes concernées/proches : que signifie la promotion de l'autogestion, quelles offres existe-t-il en la matière ?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mener des activités conjointes de la promotion de l'autogestion/plateforme SELF entre la Suisse alémanique et la Romandie.</li> <li>Diffuser et valoriser les deux guides pratiques, y compris les webinaires et la plateforme d'échanges.</li> <li>Distribuer les flyers sur la formation de base postgrade et continue dans les établissements de formation.</li> <li>Renforcer les liens avec les projets de PDS : apprendre des projets soutenus, et encourager les acteurs à participer aux appels d'offre</li> <li>Élargir le cercle des parties prenantes à la plateforme SELF (cf. R 1.9, R 4.2. – autres cercles)</li> <li>Communiquer sur le travail des proches : Qui fait quoi et où (lien avec le programme de soutien aux proches aidants)</li> </ul>



		<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Sensibiliser certaines associations faïtières aux lacunes de la formation de base, post-grade et continue</li> <li>○ Prendre contact avec les instituts de formation (cf. point 4)</li> <li>○ Mettre activement en avant la « posture » des professionnels/lles et celle des personnes concernées/proches face à la maladie</li> <li>○ Créer un webinaire « Qu'est-ce que la promotion de l'autogestion ? » pour servir de base (avec cas concret) et le relier aux compétences de santé/questions de posture</li> </ul>		
<b>Mesures à moyen et long terme</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Constituer un groupe de travail « Bailleurs de fonds » (OFSP, OFAS, cantons, Promotion Santé Suisse) et lancer la discussion concernant les recommandations visant à combler les lacunes en matière de financement (R 1.9). Soutenir des offres dont la qualité est garantie (R 3.3).</li> <li>• Suivre les propositions de sensibilisation des employeurs/assureurs (R 2.1)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Examiner les autres recommandations à partir de l'analyse de situation de la formation</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Créer, dans le cadre de la plateforme SELF, un groupe de travail ou une plateforme d'échange de bonnes pratiques et d'expériences dans les domaines du financement et de la gestion de la qualité incluant des cercles d'acteurs plus larges (R 2.3 et 4.2)</li> <li>• Éventuellement créer un groupe de travail : Comment les professionnels/professionnelles et personnes concernées peuvent-ils/elles parler un langage commun</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Examiner la création d'un organe d'information relatif aux sources et aux conditions de financement dans le domaine de la promotion de l'autogestion (R 2.2.).</li> </ul>			<p>et favoriser ainsi une compréhension mutuelle ? (E 5.1)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Sensibiliser les bailleurs de fonds pour intégrer les aspects recherche opérationnels et gestion de qualité dans les spécifications des appels d'offre</li> </ul>
<p><b>Précisions en vue du forum SELF 2021</b></p> <p><i>Financement/responsabilité : OFSP</i>  <i>Soutien : Groupe d'accompagnement + conseil SELF des personnes concernées et des proches + acteurs</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rendre compte de la diffusion et de la valorisation du guide pratique Financement.</li> <li>Lancer la discussion parmi les parties prenantes pour qu'elles apprennent les unes des autres sous la forme d'un atelier ou d'autres rencontres en petits groupes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rendre compte de la diffusion et de la valorisation du guide pratique Qualité.</li> <li>Présenter le webinaire sur l'utilisation du guide pratique aussi au forum SELF ? Ou plutôt une séance de questions ?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Laisser à nouveau beaucoup d'espace pour les points de vue exprimés par les personnes concernées et les proches !</li> </ul>	<p>D'après les résultats de l'évaluation :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Renforcer d'avantage la dimension de l'apprentissage à partir d'autres projets et l'orientation des informations sur les utilisateurs</li> <li>Assurer la traduction simultanée, y compris en cas de vidéoconférence</li> </ul> <p>Résumé : mettre l'accent sur l'apprentissage mutuel au sein du concept du forum : Favoriser la coordination entre les acteurs</p>