

# LA COM'PLEXITÉ : EXEMPLE DE L'ARTICLE 51 AKO@dom – PICTO EN GRAND EST



Johanna Conte <sup>(1)</sup>, Nathalie Fabié <sup>(1)</sup>, Anne-France Ferté <sup>(1)</sup>, Christine Binsfeld-Houlné <sup>(1)</sup>, Nathalie Laurent <sup>(1)</sup>, Delphine Riché <sup>(2)</sup>, Pr Ahmet Ayav <sup>(1)</sup>, Dr Isabelle Klein <sup>(1)</sup>

(1) Réseau de Cancérologie Grand Est NEON (Nancy - Reims - Strasbourg)

(2) Continuum+ (Paris)

## INTRODUCTION

La réforme territoriale et la fusion des réseaux régionaux de cancérologie ont amené un échelon de complexité supplémentaire par le dimensionnement des nouveaux territoires et la connaissance de l'ensemble des acteurs des territoires de santé, qui de leur côté suivent aussi des logiques de regroupement tels les Groupements Hospitaliers de Territoire ou les Dispositifs d'Appui à la Coordination.

Le travail de création et de déploiement de parcours coordonnés dans un tel contexte nécessite de multiplier les stratégies de communication, tout en les diversifiant pour toucher un large public. La mise en place de parcours ville-hôpital-ville nous incite à repenser la communication.

## MATÉRIEL ET MÉTHODES

L'article 51 thérapies orales anticancéreuses du Grand Est propose deux parcours d'accompagnement coordonnés, selon la fragilité du patient, l'un par son IDE libéral (AKO@dom) et l'autre par son pharmacien d'officine (PICTO - Pharmaciens en Intervention Coordonnées pour le suivi des Thérapies Orale anticancéreuses).

16 établissements de la région Grand Est y participent.

Le travail de communication doit se poursuivre jusqu'en décembre 2024, date de fin de l'expérimentation.

## RÉSULTATS

Le travail de communication a débuté dès 2019 en fédérant les acteurs de ville de premier recours et les établissements autorisés en cancérologie, pour valider l'intérêt des parcours afin de déposer le cahier des charges article 51 AKO@dom - PICTO en Grand Est.

Cela a nécessité de contacter régulièrement les représentants des professionnels libéraux (Ordres et URPS) via des échanges directs ou lors de réunions thématiques ou annuelles ainsi que les équipes hospitalières (surtout via les différentes instances du réseau NEON). Cette phase, qui a duré 2 ans, a demandé à l'ensemble des co-porteurs de maintenir une communication tout du long afin de garder les équipes motivées et les tenir au courant de l'avancement du projet. Ce travail a permis d'obtenir un soutien fort des URPS en particulier pharmaciens et IDE.

L'annonce de la publication préfectorale de l'article 51 (23/07/2021) a été marquée par des webinaires, des articles dans la presse régionale et nationale et des publications sur les différents réseaux sociaux. Les URPS, ainsi que les responsables de communication des établissements de santé ont assuré un relai fort via leurs propres canaux de communication.

Un webinaire, sous forme de plateau TV diffusé en direct en ligne, dédié au lancement de l'expérimentation AKO@dom - PICTO, a permis de donner la parole à tous les acteurs impliqués dans le projet : professionnels libéraux, établissements de santé, institutions, politiques, représentant d'associations de patients, ...

A cette occasion, une communauté AKO@dom - PICTO des chargés de communication des établissements et des porteurs de l'expérimentation est créée, ainsi qu'une charte de communication intégrant tous les visuels. Ces derniers sont à disposition de tous pour communiquer de leur côté.

L'embarquement des professionnels de ville suit une stratégie à long terme :

- de soirées webinaires d'information pour les pharmaciens d'officine surtout,
- de la création d'une newsletter article 51 trimestrielle qui permet de communiquer des données chiffrées de suivi de l'expérimentation mais aussi des interviews des différents acteurs et établissements ainsi que bien entendu des patients expérimentateurs,
- d'intégration de témoignages dans les newsletters professionnelles,
- de la création d'un motion design tout public,
- d'événements annuels en présentiel ou sous forme de Web TV,
- d'événements en ligne sur les réseaux sociaux des co-porteurs.

Le maintien des inclusions dans les établissements sur les 3 années repose essentiellement sur des réunions de type retours d'expériences et des visites in situ permettant de compléter aussi la formation des professionnels de santé (nouveaux arrivants) et de répondre aux problématiques rencontrées.

Un partenariat fort avec l'ARS et la CPAM permet de diffuser cette expérimentation à des acteurs de territoires moins connus que sont les Référents Organisations Coordonnées, les Délégués de l'Assurance Maladie, les Conseillers Infos Services, ...



Web TV Article 51 Ako@dom - PICTO  
3 février 2022

| Temps d'instruction de l'article 51 (janvier 2019 – juillet 2021)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | L'obtention de l'accord par le CTIS (juillet – août 2021)                                                                                                                                                                                                                                 | Temps de déploiement de l'expérimentation (septembre 2021 - mai 2022)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Tout au long des 3 années d'expérimentation (juillet 2021 – juillet 2024)                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>- Présentation de la démarche au bureau, CA et AG du réseau</li><li>- Contact des Ordres et URPS par courrier</li><li>- Contact des URPS réguliers (téléphone, rencontres) pour valider l'avancée des parcours</li><li>- Invitation à diverses rencontres thématiques régionales pour présenter la démarche parcours et article 51 (en particulier ceux soutenus par l'URPS IDEL et Pharmaciens)</li><li>- Publication de courtes informations dans les newsletters des URPS</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>- Information par courrier des partenaires de l'expérimentation</li><li>- Visioconférence officielle de présentation aux établissements expérimentateurs</li><li>- Relais de la communication par les URPS et les établissements de santé</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>- WebTV réunissant les représentants officiels de l'expérimentation (avec replay)</li><li>- Communiqué de presse régional</li><li>- Création d'une communauté des chargés de communication</li><li>- Création de la charte de communication commune aux co-porteurs</li><li>- Lancement sur l'ensemble des réseaux sociaux des co-porteurs (Exemple : inclusion du 1<sup>er</sup> patient : 15 décembre 2021)</li><li>- Visioconférences de présentation de l'expérimentation aux pharmaciens d'officine (URPS et réseau NEON)</li><li>- Création d'un motion design de présentation tout public</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>- Mise en place d'une newsletter article 51 trimestrielle</li><li>- Poursuite de la communication commune avec les URPS en particulier IDEL et Pharmaciens (newsletter, participations aux congrès et séminaires thématiques)</li><li>- Organisation annuelle d'un évènement article 51 de type RETEX</li></ul> |

## DISCUSSION

La COM'plexité autour de cette expérimentation a permis à NEON, avec ses partenaires, d'identifier de nouveaux relais d'information sur l'ensemble du territoire, d'innover dans ses outils de communication, apportant ainsi au réseau une nouvelle vision de la stratégie de communication.

Cela demande une grande coordination, en particulier dans cette expérimentation qui comporte 4 co-porteurs et 3 ante-régions, chacun devant être attentif à ne pas manquer une voie de communication ou ne pas être redondant avec ses partenaires.

Pour cela le groupe de co-porteurs s'est réuni une fois par semaine pendant les 8 premiers mois de déploiement puis une réunion tous les 15 jours sur les 28 autres mois de l'expérimentation.

## CONCLUSION

La communication autour de la mise en place de projets complexes sur de grands territoires nécessite d'avoir une stratégie de communication plurielle qui s'adapte à tous les acteurs du projet mais aussi à tous les types de territoires cibles.

L'enjeu sur des déploiements au long cours est d'être toujours présents sans être lassant et donc en constante adaptation et renouvellement des moyens de communication.

