



## Focus sur le rôle d'assistante de coordination

Une équipe de 3 assistantes de coordination qui sont la porte d'entrée du DAC Alsace, elles assurent un premier niveau de coordination.

Tout d'abord assurer l'accueil téléphonique : c'est nous qui sommes au bout du fil lorsque vous contactez le DAC !

Notre mission principale est la gestion des sollicitations. Il s'agit d'une tâche multidimensionnelle qui nécessite une grande polyvalence. Elle démarre par l'écoute et le recueil des besoins de la personne, avant de donner lieu à une recherche d'informations administratives, médicales et sociales nécessaires à la création exhaustive du dossier.

Dans le traitement de la demande, trois hypothèses s'offrent à nous :

- L'interlocuteur s'interroge sur une situation : nous pouvons l'informer, le conseiller (structures existantes, démarches à faire, coordonnées à transmettre, etc.)
- Lorsque la situation relève plutôt d'un partenaire, nous nous occupons de l'orientation et veillons à l'effectivité de la prise en charge par celui-ci (principe de subsidiarité)
- Lorsque la situation nécessite une intervention, celle-ci sera relayée aux coordonnatrices de parcours.



Anaïs

ZIMMERLE

Nous sommes donc en lien constant avec une multitude de partenaires du DAC.

### Qu'est-ce qui vous plaît le plus ?

Avant tout, le « côté humain » ! Mettre tout en œuvre pour accompagner et soutenir au mieux les personnes dans un climat de confiance et en respectant leur volonté.

La diversité des demandes auxquelles nous sommes confrontées au quotidien est très stimulante : elle requiert de l'investissement pour actualiser ses connaissances afin d'apporter les solutions les plus complètes et les plus adaptées possible.



Jennifer

ZETTL



Hajer

JEMAI

### Selon vous, quelles sont les qualités requises pour ce poste ?

Le sens de l'écoute et de la discrétion  
L'empathie  
La capacité d'analyse  
La rigueur et l'organisation  
L'esprit d'équipe  
La polyvalence

# Nouveau!

Notre site internet s'est paré d'une **nouvelle rubrique « Handicap »** où vous pourrez **télécharger le guide complet des « Dispositifs de coordination handicap en Alsace »** (co-construit avec la Com 360) pour tout savoir sur « qui fait quoi? » et comprendre la définition de nombreux acronymes.



SOMMAIRE	
DEFINITIONS...	1
TE 360	2
nd Est	3
ntre Ressources Enfance - Jeunesse & Handicap - Equipe Mobile	4
ntre Ressources Petite Enfance & Handicap - Equipe Mobile	5
ntre Ressources Polyhandicap Grand Est	6
ntre Ressources Polyhandicap Grand Est	7
ntre Ressources Polyhandicap Grand Est	8
ntre Ressources Polyhandicap Grand Est	9
ntre Ressources Polyhandicap Grand Est	10
ntre Ressources Polyhandicap Grand Est	11
ntre Ressources Polyhandicap Grand Est	12
ntre Ressources Polyhandicap Grand Est	13
ntre Ressources Polyhandicap Grand Est	14
ntre Ressources Polyhandicap Grand Est	15
ntre Ressources Polyhandicap Grand Est	16
ntre Ressources Polyhandicap Grand Est	17
ntre Ressources Polyhandicap Grand Est	18
ntre Ressources Polyhandicap Grand Est	19
ntre Ressources Polyhandicap Grand Est	20
ntre Ressources Polyhandicap Grand Est	21
ntre Ressources Polyhandicap Grand Est	22
ntre Ressources Polyhandicap Grand Est	23
ntre Ressources Polyhandicap Grand Est	24
ntre Ressources Polyhandicap Grand Est	25
ntre Ressources Polyhandicap Grand Est	26
ntre Ressources Polyhandicap Grand Est	27

### QUELQUES DEFINITIONS...

#### Parcours de vie

Selon vous, qu'est ce qui qualifierait le parcours de vie?

#### Situation complexe

Si vous, qu'est ce qui qualifierait une situation complexe?

- Personne**
  - Invalide
  - Vulnérable
  - Situation singulière
  - Des besoins particuliers
  - Besoins personnels de complexité élevée
- Réseau**
  - Nombre de personnes impliquées
  - Niveau de développement
  - Hétérogénéité des ressources
- Entourage pro/perso**
  - Niveau subjectif de la complexité
  - Facteurs environnementaux limités
- Offre**
  - Absence de solution / offre de solutions
  - Niveau d'adoption des solutions
  - Influence politiques et réglementaires

## L'ACTU DU MOIS

Mardi 04 février

Réalisation d'un **webinaire sur l'usage de l'interprétariat téléphonique en santé**.  
En partenariat avec **ISM Interprétariat** et **CODAGE**.



Retrouvez le replay sur notre site internet, rubrique « **interprétariat téléphonique** ».

### 1 LE PROFESSIONNEL DE SANTÉ LIBÉRAL

Envoyez un demande de code par mail : [codage.interpretariat@gmail.com](mailto:codage.interpretariat@gmail.com)

### 2 CODAGE

Validez la demande et envoyez un RR au professionnel demandeur conformément aux dispositifs en vigueur sous 48h

### 3 ISM

Attribuez un code personnel et validé! Envoyez le code et le guide utilisateur au professionnel de santé libéral (sepia codage)

#### COMMENT OBTENIR VOTRE ACCÈS ?

ENVOYEZ VOTRE DEMANDE PAR MAIL  
RECEVEZ VOTRE ACCÈS SOUS 48H

#### LISTE DES ÉLÉMENTS À FOURNIR

- Nom - Prénom
- Profession
- Adresse
- Téléphone
- n° SIRET
- n° RPDS ou ADELI

Scannez QR pour accéder au formulaire en ligne de demande de code d'accès au dispositif

Vous êtes professionnel de santé libéral et vous n'avez pas encore votre code ?

Pour toutes demandes, écrivez à [codage.interpretariat@gmail.com](mailto:codage.interpretariat@gmail.com)

