

# Comité stratégique 360

**présidé par Sophie Cluzel,  
Secrétaire d'Etat auprès du Premier ministre, en charge des  
personnes handicapées**

Point d'étape et propositions de travail  
4 décembre 2020

# Un engagement du Président de la République à la **CNH du 11 février 2020**

## Un objectif :

- Toutes les situations doivent trouver une réponse respectant les choix de vie
- Garantir l'égalité territoriale : un panier d'offres de services répondant aux besoins de la population

## Une méthode : la co-construction

- Avec les personnes en situation de handicap et leurs aidants, en partant de leurs besoins et de leurs **souhais**, et en prenant en compte leurs « **capabilités** » plus que leurs déficiences
- En associant l'ensemble des partenaires concernés, en **équipes agiles, soutenues par leurs institutions**
- Dans une démarche **territoriale** de recherche de solutions rapides, adaptées, graduées, et si besoin évolutives, pour une **réponse personnalisée**

**Un portage national** concrétisé dans la convention d'engagement entre l'Etat, l'Assemblée des Départements de France, les associations représentatives des personnes en situations de handicap et les organisations représentant les associations gestionnaires du secteur handicap exprimant une volonté commune

**« Cap vers le pouvoir d'agir des personnes en situations de handicap »**

# Le périmètre 360 concerne la transformation de l'offre médico- sociale et **l'accès au droit commun**

Les **acteurs des communautés 360** sont les personnes en situation de handicap, notifiées ou non, les professionnels du secteur médico-social, les MDPH, les organismes gestionnaires et les acteurs de **droit commun** pour l'élaboration de solutions d'accompagnement, en particulier au domicile, en impliquant tous les secteurs, l'Education nationale, l'enseignement supérieur, la formation professionnelle, l'emploi, le logement, la culture, les loisirs, les transports, l'Assurance maladie ...

La communauté a une offre qui dépasse l'offre institutionnelle et adopte la posture d'« **aller vers** »..

Elle a vocation à porter **5 missions territoriales** :

- **Veille et réponse aux besoins d'accompagnement en urgence** (1<sup>er</sup> expérimenté en crise Covid) ;
- **Assistance à l'expression des choix et à la mise en relation avec des pairs-aidants** ;
- **Accompagnement en parcours de vie** (avec un pilotage des parcours thématiques) ;
- **Répit et aide aux aidants** ;
- **Mission de proximité et d'accompagnement du droit commun dans une démarche inclusive.**

Les communautés 360 COVID ne sont pas des dispositifs, même si elles portent une permanence téléphonique, et doivent s'entendre comme **une démarche territoriale pour mieux accompagner les parcours de vie des personnes en situation de handicap.**

# 1. Bilan

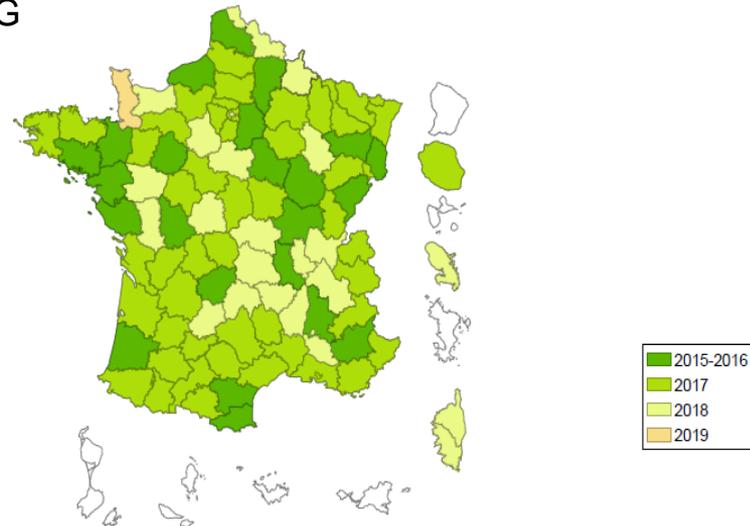
- **La réponse accompagnée pour tous (RAPT)**
- **La plateforme téléphonique 0.800.360.360**

# Le périmètre 360 prolonge et renforce la démarche « **une réponse accompagnée pour tous** »

- Un même objectif : 0 sans solution
- Des partenaires territoriaux identiques: MDPH, ARS, CD, ESMS
- Un engagement de co-construction avec les personnes, et de construction avec le milieu ordinaire

La démarche « RAPT » est généralisée depuis **2019**

Ses outils se sont diffusés (« PAG », « GOS »...)  
Ex : en 2019, 87 MDPH ont signé au moins 1 PAG



# Le bilan de la **généralisation de la RAPT** atteste du besoin d'aller plus loin

## POINTS FORTS DU BILAN DE LA GENERALISATION

- ✓ Des instances de gouvernance vivantes
- ✓ Un déploiement simultané des 4 axes
- ✓ Une transversalité de la démarche au sein des MDPH

# Le bilan de la **généralisation de la RAPT** atteste du besoin d'aller plus loin

## 1. En matière de coordination de parcours

- Des difficultés d'identification des coordonnateurs de parcours
- Une hétérogénéité des outils et de l'animation

## 2. En matière de connaissance des ressources disponibles au niveau local

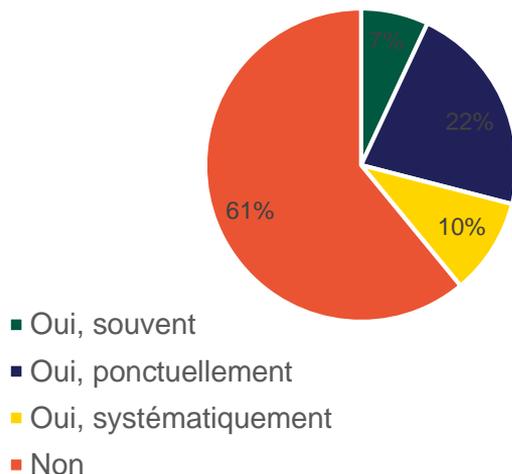
- Des réalités différentes selon les territoires
- Un besoin permanent d'actualisation, d'organisation de la mise à jour et des accès à l'information
- Un investissement en temps conséquent
- Un fort enjeu de partenariat et de liens réguliers
- Un travail plus facile sur les « petits » territoires
- Une attente très fortement exprimée par rapport à l'utilisation effective de Via-Trajectoire et l'exploitation des données
- Un besoin de mieux connaître l'offre de droit commun pour construire les réponses

# Le bilan de la **généralisation de la RAPT** atteste du besoin d'aller plus loin

## 3. En matière de participation des personnes et de mobilisation de la pair-aidance

- **Pertinence** des réponses conçues en tenant compte des savoirs expérientiels des personnes concernées
- **Acceptabilité** des réponses par les personnes concernées
- Impact sur les **représentations du handicap**

Association de pairs aux GOS



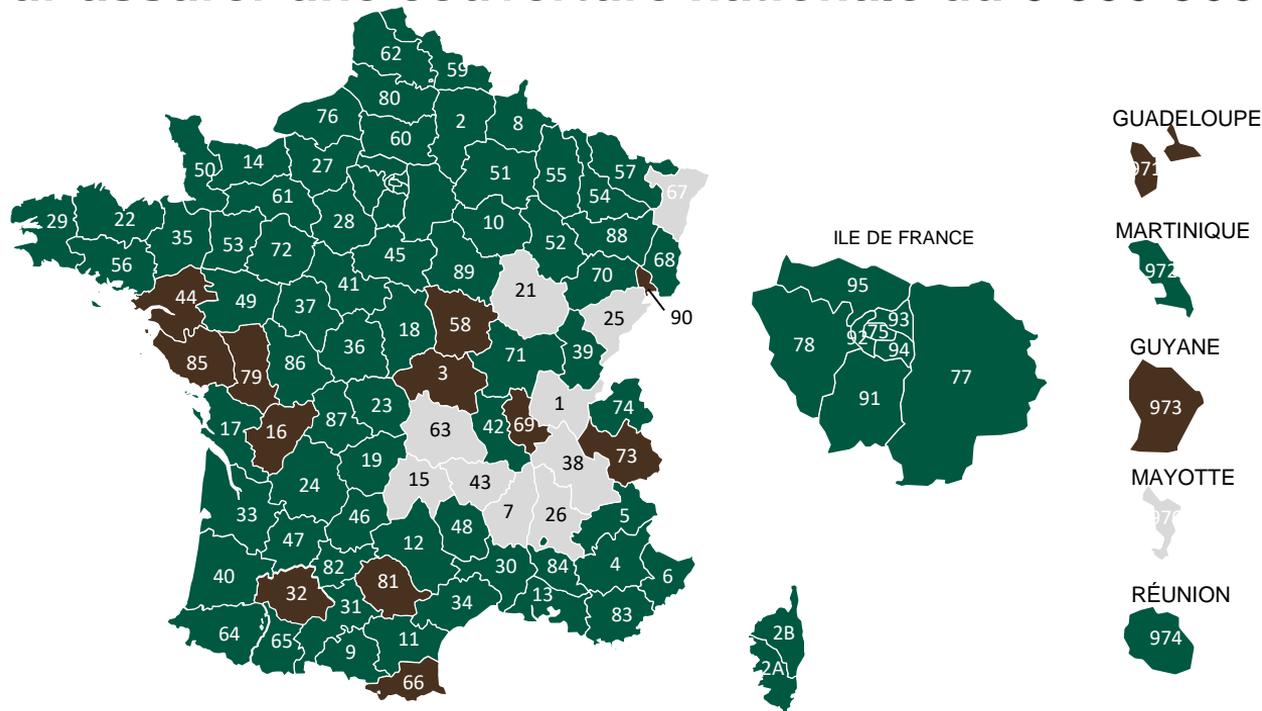
# Le contexte de déploiement de la **plateforme téléphonique 360 COVID**

La crise sanitaire a conduit à un déploiement anticipé des plateformes téléphoniques des Communautés 360, à partir du **8 juin 2020**, pour faire face aux difficultés particulières du déconfinement/ reconfinement éventuel, en mettant en place un numéro de téléphone unique, le 0 800 360 360.

Dans ce contexte, ces plateformes téléphoniques 360 COVID ont réalisé les actions suivantes :

- **Développer des réponses communes et coordonnées sur un territoire de référence et constituer un point d'entrée unique** et de facilitation pour les agences régionales de santé (ARS) et les maisons départementales des personnes handicapées (MDPH) en cas de situation complexe d'accompagnement à résoudre ;
- **Accompagner les personnes pour faire face aux situations engendrées par la crise du Covid-19** (continuité de l'accompagnement et des soins ; coordination entre les acteurs...)
- **Repérer les personnes isolées à domicile**, en étroite relation avec la MDPH du département, la délégation territoriale de l'ARS, le Conseil départemental, mais aussi les mairies ;
- **Accompagner les proches aidants** des personnes vivant avec un handicap ;
- **Organiser des points réguliers d'évaluation, de concertation et de partage** d'informations entre la communauté 360, la Direction départementale de l'ARS, le Conseil Départemental et la MDPH.

# La montée en charge des départements a débuté le 8 juin pour assurer une couverture nationale du 0 800 360 360



## Légende

|   |   |   |
|---|---|---|
|  Départements déjà raccordés<br><i>75 départements</i> |  Départements raccordés à fin 2020<br><i>15 départements</i> |  Absence de visibilité<br><i>11 départements</i> |
|---|---|---|

# Un premier panorama des organisations qui montre l'engagement de l'ensemble des acteurs

## Panorama des chefferies de projet

*i.e. qui rendent compte et reportent à l'ensemble stratégique ARS, CD et MDPH*

### TOP 5 des principaux acteurs assurant la « chefferie » en temps de crise

- #1 : Association gestionnaire
- #2 : Collectif d'associations
- #3 : MDPH
- #4 : Association de personnes
- #5 : MDPH & Association gestionnaire

Dans **75%** des cas, la chefferie de projet intègre des **associations** (seules ou en partenariats avec d'autres acteurs)

Dans **30%** des cas, la **MDPH** participe à la chefferie de projet

## Panorama des membres du CERCLE

*i.e. équipe Cellule d'évaluation, de recherche, de conseil, de liaison et d'écoute composée de conseillers en parcours et coordinateur(s)*

### TOP 4 des acteurs du CERCLE

- #1 : MDPH & ESMS
- #2 : ESMS
- #3 : Association représentante de personnes
- #4 : Association représentante de personnes & MDPH & ESMS

Dans **81%** des cas, une **association** et/ou un **ESMS** fait partie des équipes du CERCLE

Dans **57%** des cas, la **MDPH** fait partie des équipes du CERCLE

## Panorama des coordinateurs du CERCLE

Il n'existe pas de schéma spécifique au choix des coordinateurs

Dans **27%** des cas, la **MDPH** coordonne les équipes du CERCLE, seule ou en association avec d'autres acteurs

Dans **25%** des cas, un **PCPE** coordonne les équipes du CERCLE, seul ou en association avec d'autres acteurs

*Données issues du questionnaire « 360 Gestion de crise - Premier retour d'expérience » où 51 des 75 départements couverts ont répondu*

NB : les aspects organisationnels font actuellement l'objet d'une étude de l'ANAP

# Un dispositif fortement mobilisé dans le cadre de la crise

- Dans la période de juin à novembre, près de **14.000 appels** ont été reçus sur la plateforme 360, soit environ **80 appels en moyenne** par jour.

**13483** appels  
sur toute la  
période



**79** appels journaliers en moyenne



**5414** appels reçus par  
la plateforme nationale  
sur toute la période  
soit **40%** des appels



**70%** de taux de mise en relation  
avec un conseiller en parcours



Durée moyenne d'un appel au total  
**5 minutes et 55 secondes**

## Top 5 des appels entrants (excluant la plateforme nationale)

- #1 : Paris – 1000 appels
- #2 : Bouches-du-Rhône – 659 appels
- #3 : Alpes Maritimes – 388 appels
- #4 : Var – 364 appels
- #5 : Nord – 354 appels



**253** conseillers en parcours et coordinateurs à date  
connectés à la solution Odigo



Données Odigo du 08.06 au 25.11.2020

# Un service à ce jour contacté principalement par les personnes en situation de handicap

## Profil et contexte de l'appelant

- 53%** des appelants sont des **personnes en situation de handicap** (vs. 39% sont des proches aidants)
- 78%** des demandes concernent des **adultes en situation de handicap**
- 37%** des appelants appellent car ils se déclarent **sans solution adaptée**

## Motif d'appel

- #1**  
Renseignements COVID-19
- #2**  
Informations administratives
- #3**  
Besoin d'accueil en établissement

*Ce classement des motifs ne prend pas en compte les motifs :*

- « autres » - 16% des motifs (ex. demande de logement)
- non renseignés - 38% des motifs (ce taux s'explique par le temps d'adaptation de la prise en main de l'outil)

## Niveau de réponse

- 88%** des réponses apportées aux appelants par le « 360 » sont de **niveau 1** : Service d'évaluation, de recherche, de conseil, de liaison et d'écoute  
*N.B. ceci est une première évaluation, certaines des réponses apportées peuvent in fine être de niveau 2*
- 10%** des réponses apportées aux appelants par le « 360 » sont de **niveau 2** : Agencement de solution entre partenaires lors de staffs territoriaux
- 2%** des réponses apportées aux appelants par le « 360 » sont de **niveau 3** : Création d'un projet entre partenaires

# Retour d'expérience



## Objectifs

- Rendre compte à l'ensemble des parties prenantes des premières organisations et modalités de coopération des C360 initiées pendant la crise COVID ;
- Apporter des éléments de réflexion sur les conditions de pérennisation des C360 ;
- Contribuer à l'identification des besoins d'accompagnement des C360.



**Première photographie**, à date, portant sur des communautés 360 en devenir

## Méthode

- Identification de 10 Communautés 360, diversifiées dans leur implantation géographique et leur organisation ;
- Des entretiens à distance, entre fin août et mi-septembre ;
- Des entretiens complémentaires avec 4 ARS.

## Une forte mobilisation des acteurs

- **Continuité** : forte impulsion des **ARS** prenant appui sur des porteurs reconnus, ayant l'habitude du travail en coopération
- **Diversité** : différents types d'acteurs ou de dispositifs fléchés pour être porteurs d'une communautés 360 COVID : PCPE, Plateforme de répit , DIME, Dispositif Intégré Handicap, Réponse Accompagnée pour tous – RAPT- ...
- **Besoin de temps** : le travail de mobilisation des acteurs pour une coopération élargie demande du temps, ce que la crise COVID et la période estivale n'ont pas facilité.

### A préciser

- **la communication**, pour clarifier davantage les objectifs et les missions des communautés 360 et permettre une plus grande lisibilité, quels que soient les parties prenantes ;
- **le périmètre d'intervention des communautés 360 COVID**, pour mieux les articuler avec d'autres dispositifs existants (question de périmètre géographique et de clarification des missions);
- **la gouvernance**, afin de clarifier, entre autres, le rôle des représentants institutionnels.

# Focus sur l'organisation des niveaux de réponse

## Niveau 1 : Cellule d'Évaluation, de Recherche, de Conseil, de Liaison et d'Écoute (CERCLE)

- Fonction commune intégrée d'accueil, d'écoute, d'évaluation, d'orientation et de coordination des solutions
- 7 jours sur 7. Horaires à définir.

## Rappel

## Niveau 2 : staff territorial

- Fonction d'agencement de solutions, pour les parcours nécessitant une co-construction entre plusieurs partenaires de la solution.
- Quand la solution n'est pas disponible ou activable par les acteurs du territoire pris isolément

## Niveau 3 : solutions nouvelles

- Fonction de création commune de solutions nouvelles (ex : répit)
- Optionnelle dans la phase COVID

## A préciser

- **Les missions par niveau** et les missions des conseillers, pour une harmonisation des pratiques
- **L'outillage des conseillers**, pour favoriser entre autres le partage d'information et le suivi des parcours
- **La clarification des ressources** financières dévolues et la ventilation attendue, pour permettre aux différentes parties prenantes de se projeter.

## 2. Des pistes de travail pour 2021

# Ce premier bilan de la plateforme téléphonique 360 Covid donne **des pistes de travail pour 2021**

- Le fonctionnement de la plateforme téléphonique 360 Covid répond à des aspirations profondes concernant l'amélioration de l'accompagnement des personnes et de leurs aidants
- Les attentes du terrain sont fortes au sujet du déploiement des communautés 360 :
  - **La gouvernance et les liens entre les différents dispositifs ;**
  - La clarification **des missions et des fonctions ;**
  - Les **outils** afin de **développer les communautés 360 (numérique, formations**
  - **Le financement**

# Les chantiers 2021

- **Compléter le maillage territorial des plateformes téléphoniques 360 Covid** (cf. 26 départements d'implantation)
- **Créer les communautés 360** afin d'assurer une inconditionnalité de la réponse aux personnes
  - Définir les modalités de gouvernance territoriale
  - Développer les outils
  - Créer les circuits de financement des Communautés 360
  - Accompagner et soutenir les Communautés en leur donnant les leviers nécessaires
- **Lancer et animer la démarche de projet**
  - Une méthode : comité national stratégique 360, comité national technique avec des groupes de travail, gouvernance territoriale dans chaque département
  - Un calendrier 2021
  - Un colloque de retour d'expérience et de partage de pratiques début 2022

# Appui au développement des communautés 360

## Capitaliser en termes de méthodologie

- Appui de la DITP (Direction interministérielle de la transformation publique) pour accompagner la mise en place de la gouvernance 360
- Mission IGAS (Inspection générale des affaires sociales) sur les dérogations mises en œuvre pendant la crise qui seraient à maintenir et les éventuelles réformes réglementaires

## Co-construire : travaux juridiques sur la transformation médico-sociale

- inscrire la démarche 360 dans le Code de l'action sociale et des familles (CASF)
- réforme des autorisations et de la planification

## Elaborer le plan d'accompagnement

- Partage des pratiques des communautés
- Mobilisation des acteurs de la formation

# Proposition de calendrier

- **Décembre 2020 à février 2021**
  - **Groupe de travail « Gouvernance, missions et outils »**
    - Co-animation cabinet/ CNSA : Véronique Billaud, Gaël Hilleret,
    - 3 réunions le 16 décembre, le 13 et le 27 janvier
    - Livrable : Cahier des charges des communautés 360
  - **Groupe de travail « Modalités d'engagement »**
    - Co-animation cabinet/ DGCS : Véronique Billaud, Anatole Puisseux
    - 2 réunions le 6 et le 20 janvier
    - Livrables : accord de méthode sur la transformation de l'offre médico-sociale ; convention type de financement
- **11 février 2021 - Comité stratégique**
  - Validation du **cahier des charges** et de la **convention type**
  - Signature de l'**accord de méthode** avec les organismes gestionnaires d'ESMS
- **Février à mai 2021**
  - Signature des conventions (ARS- porteurs de communautés 360) et versements des financements
  - Montée en charge des Communautés 360
  - Evolution de la plateforme d'appels
  - Animation du réseau des communautés