

Communautés 360

Présentation de la démarche en Pays de la Loire

Avril 2021

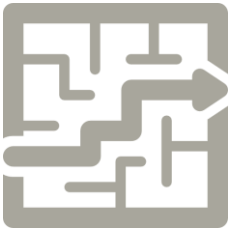
Présentation

Les communautés 360 :
qu'est-ce que c'est?

une méthode

360

Les communautés 360 : qu'est-ce que c'est ?



Une réponse à de multiples constats : paysage institutionnel complexe, du non-recours aux droits, des ruptures de parcours, des professionnels de droit commun démunis face au handicap ...



Un numéro téléphonique d'information pour le handicap :
le 0 800 360 360



Une méthode de coopération de tous, en 360, pour simplifier le parcours de vie des personnes en situation de handicap et de leurs aidants en leur facilitant l'accès à leur droit, droit commun ou droit spécialisé : mobilisation de conseillers en parcours animés par un coordinateur de la communauté

A quoi ça sert ?



Simplifier l'accès à l'information, le conseil et l'orientation

- Une plateforme téléphonique (0 800 360 360) pour les personnes, en situation de handicap et aidants, et les professionnels
- En capacité d'informer sur tout ce qui peut composer le parcours de vie des personnes en situation de handicap et de leurs aidants



Renforcer la dynamique partenariale autour du handicap pour mieux coordonner les parcours

- Construire collectivement des réponses
- Etre en capacité d'objectiver les besoins d'évolutions de l'offre, de la réglementation, etc.

Quelle est l'ambition « 360 » ?

Le 360° des besoins

Les personnes elles-mêmes, leurs aidants et tous ceux qui sont amenés à répondre aux besoins des personnes pour :

Se nourrir, s'habiller, se laver

Se déplacer (à l'intérieur de chez soi et à l'extérieur)

Se loger

Régler les dépenses courantes (loyer, énergie, téléphone, ...)

Etre en bonne santé, avoir une prise en charge médicale et paramédicale

Etre accompagné à l'autonomie, avoir un accompagnement médico-social

Avoir un travail

Aller à l'école (ou permettre à son enfant d'aller à l'école)

Faire garder son enfant

Gérer les démarches administratives (impôts, CAF, CPAM, ...)

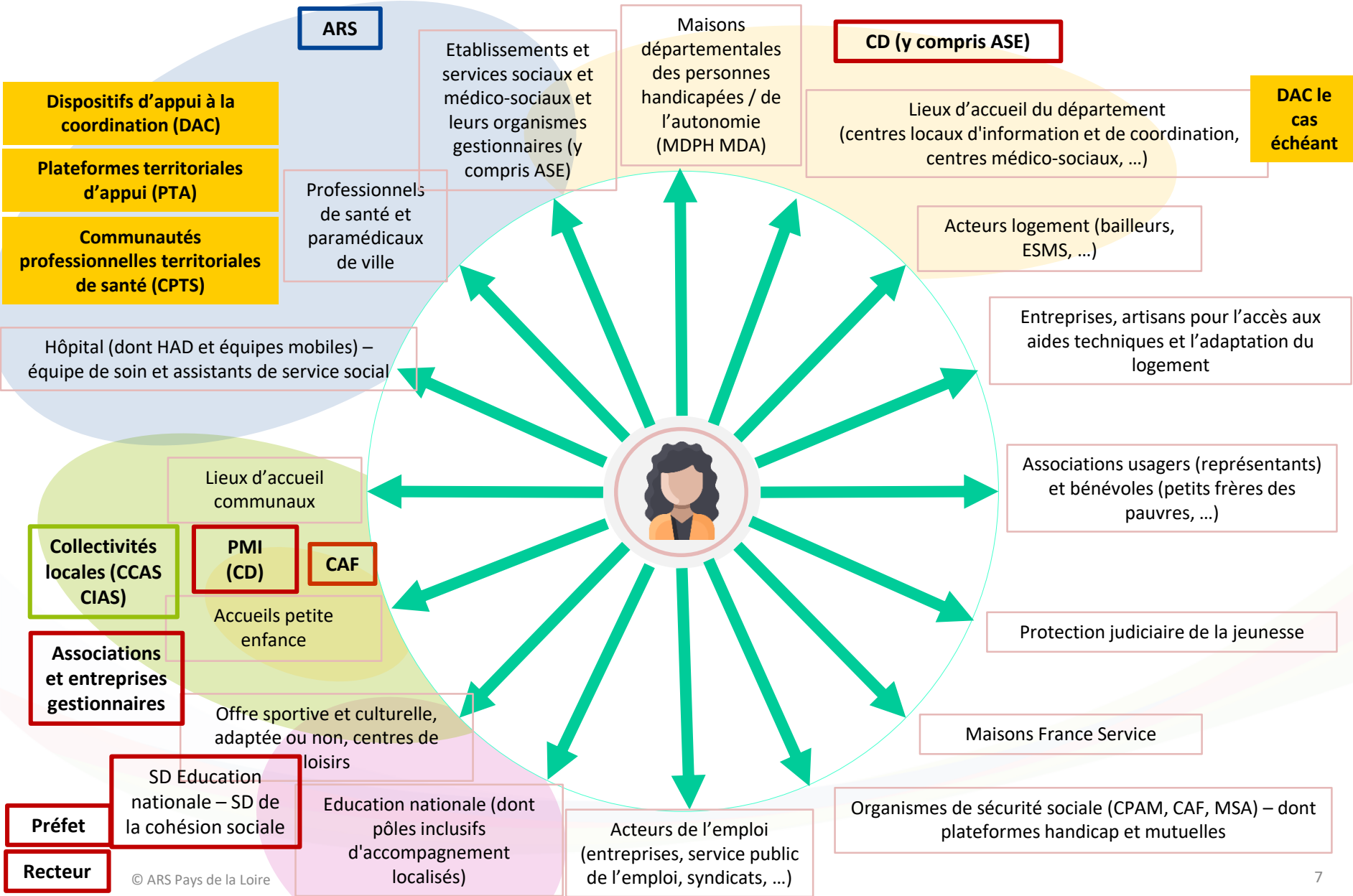
Accéder à une activité culturelle, pratiquer une activité sportive

Partir en vacances, en week-end



Quelle est l'ambition « 360 » ?

Le 360° des acteurs



Comment ça fonctionne ?

- **Une plateforme téléphonique** ouverte à tous, portée par :
 - Des conseillers en parcours ;
 - Un coordinateur de la communauté 360 qui répondra de ses missions auprès de la communauté 360 lorsque sa gouvernance sera travaillée ;
 - ... Et chacun des membres de la communauté qui pourra apporter son expertise, de l'information, réorienter, accompagner, prendre en charge des personnes, leurs aidants et appuyer les professionnels.
- **Une offre de service en trois niveaux** :
 - Niveau 1 : une réponse aux demandes simples ;
 - Niveau 2 : une réponse aux demandes complexes avec interventions renforcées des conseillers en parcours et du coordinateur ;
 - Niveau 3 : une fonction d'observatoire pour remonter les besoins d'évolution de l'offre, des réglementations, etc. aux administrations de tutelle.

Comment ça fonctionne ?

- Vous êtes en situation de handicap, vous n'avez plus de solution d'accompagnement ou de soins en raison de la crise
- Vous êtes un aidant, vous avez besoin de soutien
- Vous avez besoin d'appui pour reprendre vos activités habituelles

Vous ne savez pas vers qui vous tourner ?

Appelez le



Des solutions près de chez vous !

Le 800 360 360 vous met en relation avec les acteurs du handicap près de chez vous. Organisés en « communauté 360 », ils vous apportent des solutions adaptées.

En coopérant ces acteurs sont en capacité, soit de mobiliser des solutions immédiatement disponibles chez l'un d'eux, soit de proposer une réponse coordonnée, soit de créer de nouvelles solutions.

360



3 chiffres symboliques pour un changement d'approche :

- Une évaluation à 360° avec la personne de ses attentes et de ses besoins.
- Une coopération à 360° de tous les acteurs.
- Un repérage à 360° des personnes isolées ou sans solution adaptée.

Informations pratiques à personnaliser

Comment ça fonctionne ?



0 800 360 360 Service & appel gratuits

Les +

- + de simplicité pour les personnes et les aidants.
- + de proximité pour trouver des solutions près de chez eux.
- + de rapidité pour apporter des réponses dans l'urgence.
- + de compétences mobilisées pour trouver de nouvelles solutions d'accompagnement.
- + d'agilité pour s'adapter au contexte de crise.

handicap.gouv.fr/0800360360/

La communauté 360 de votre territoire :
insérer les logos



N° VERT D'APPUI
aux personnes handicapées
et aux aidants dans le cadre
de la crise, pour des solutions
près de chez vous.

Propositions d'organisation du national à adapter localement

Chaque Communauté s'organise autour de 3 niveaux de service pour accompagner les personnes en situation de handicap & proches aidants



CERCLE Cellule d'évaluation, de recherche, de conseil, de liaison et d'écoute

Conseillers en parcours et coordinateur du CERCLE



Equipe CERCLE disponible en proximité accessible par le numéro unique

- Accompagnement des appels de niveau 1
- Identification et suivi des situations requérant un niveau 2

Si pas de solution totalement disponible chez un des partenaires, passage en niveau 2

STAFFS TERRITORIAUX

CERCLE + partenaires



Staff territorial 360 régulier pour la gestion des situations de niveau 2
Les partenaires se concertent et coordonnent une réponse *sui generis* à partir des expertises et ressources de chacun
Si la situation est complexe/ critique et nécessite un PAG > saisine formelle MDPH

Si aucune solution n'est trouvée en niveau 2, un projet commun en staff projet de territoire peut être élaboré à l'initiative des partenaires. Saisine pour instruction projet /ARS/CD/MDPH sur la situation.

PARTENAIRES TERRITORIAUX

Écosystème 360



**Staffs projet 360/
Actions territoriales communes**

Niveau 1 : Réponse aux demandes d'accompagnement en lien avec les priorités nées de la crise;

Une solution existe; elle est identifiable et mobilisable; le conseiller en parcours est référent pour la personne jusqu'à la mise en place effective.

Niveau 2 : Staff territorial régulier (solutions de proximité et à visée préventive)

Chacun possède une partie de la solution; il faut l'agencer avec la personne au plus près de ses besoins quotidiens et en tenant compte de ses préférences

Niveau 3 : Solutions territoriales communes

Exemples: équipe mobile territoriale de relayage, ou unité d'accueil temporaire de recours

Propositions d'organisation du national à adapter localement

Les communautés « 360 » s'organisent en plateformes d'accompagnement composées de conseillers en parcours et de coordinateurs



ORGANISATION

Scénario organisationnel de gestion de crise qui sera amené à évoluer dans un second temps



PROFILS ET MISSIONS PAR RÔLE

COORDINATEURS

Missions :

- En charge du **pilotage opérationnel** des plateformes et de **l'accompagnement** des conseillers en parcours
- En charge de la **construction des réponses aux situations complexes** des appelants en lien avec l'écosystème « 360 »

Profil : Manager de proximité ayant de l'expérience dans la gestion de cas complexes avec un réseau territorial élargi

CONSEILLERS EN PARCOURS DES PLATEFORMES TERRITORIALES

Missions :

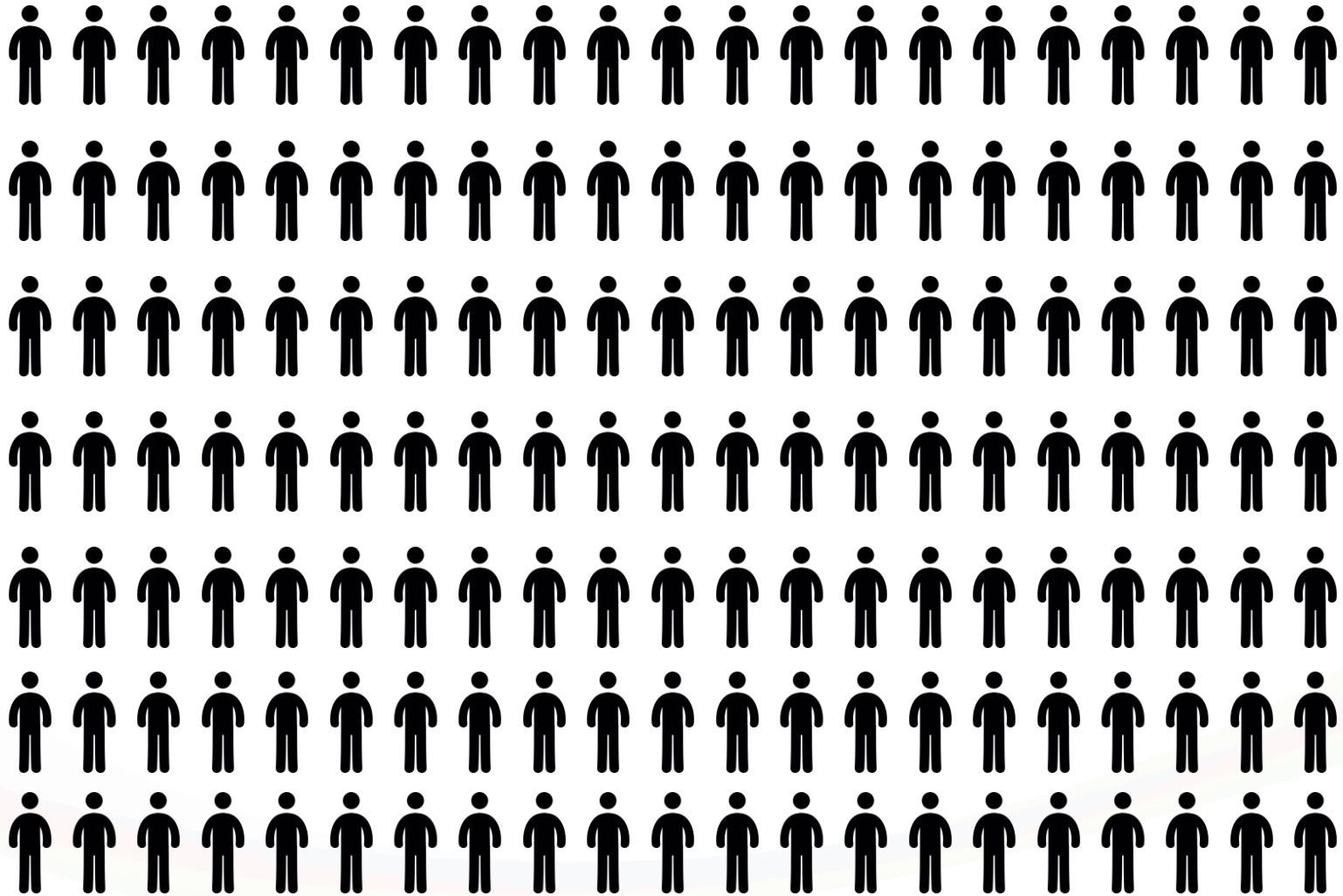
- En charge de la **réponse aux demandes simples** (niveau 1)
- En charge **d'identification de situations complexes** (niveau 2) à traiter via l'instance de gouvernance dédiée (cf. p. suivante)

Profil :

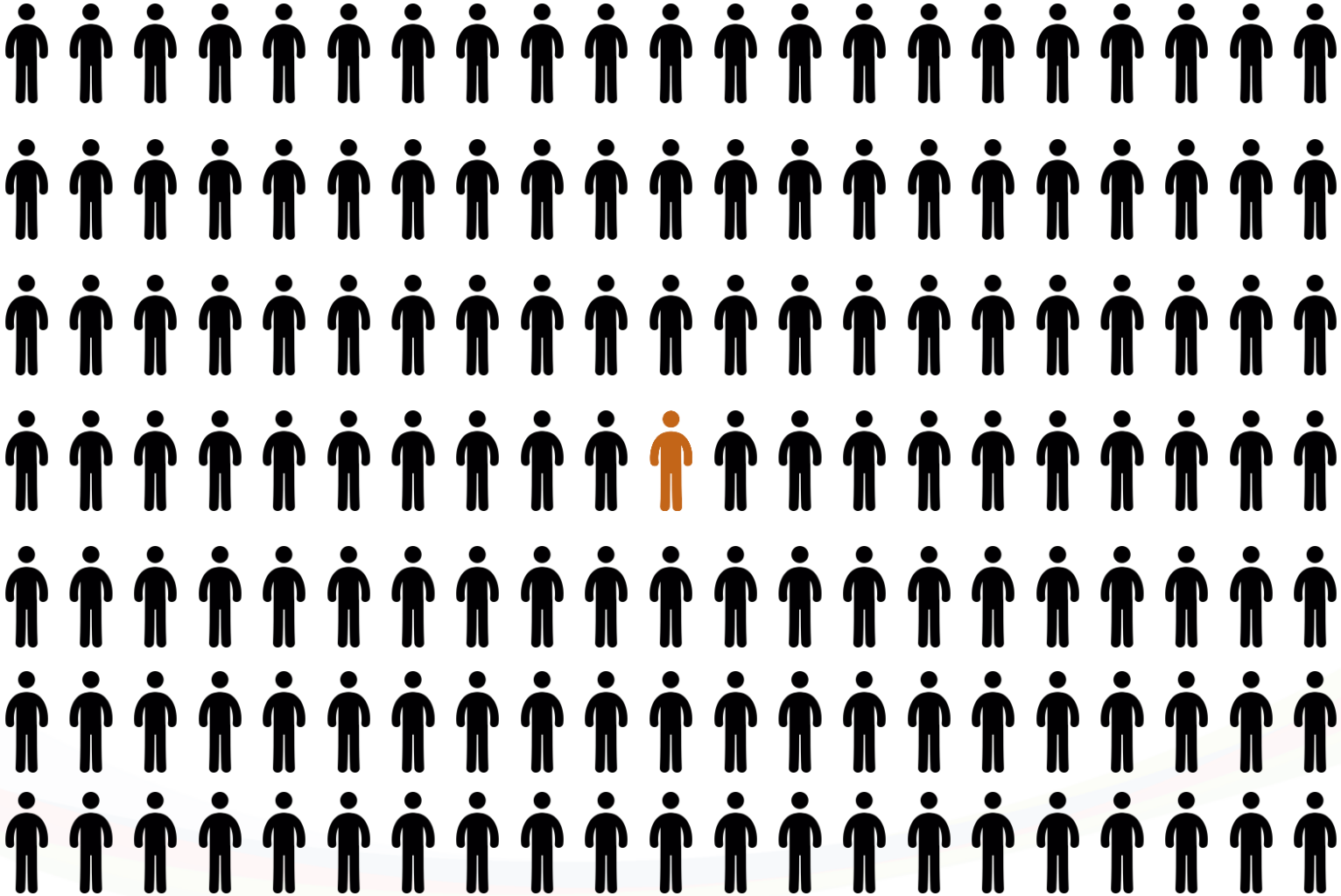
- Expérimentés du secteur médico-social : Assistants sociaux, coordinateurs de parcours, infirmiers, psychologues, ergothérapeutes, psychomotriciens, pair aidants...
- En capacité de réaliser une évaluation médico-sociale et de coordonner les parcours
- Ayant un réseau territorial élargi

Au-delà de la prise d'appels issus du 0 800 360 360 et en cohérence avec la méthode du 360, l'**aller-vers** guide la première forme d'action du conseiller en parcours et du coordinateur.

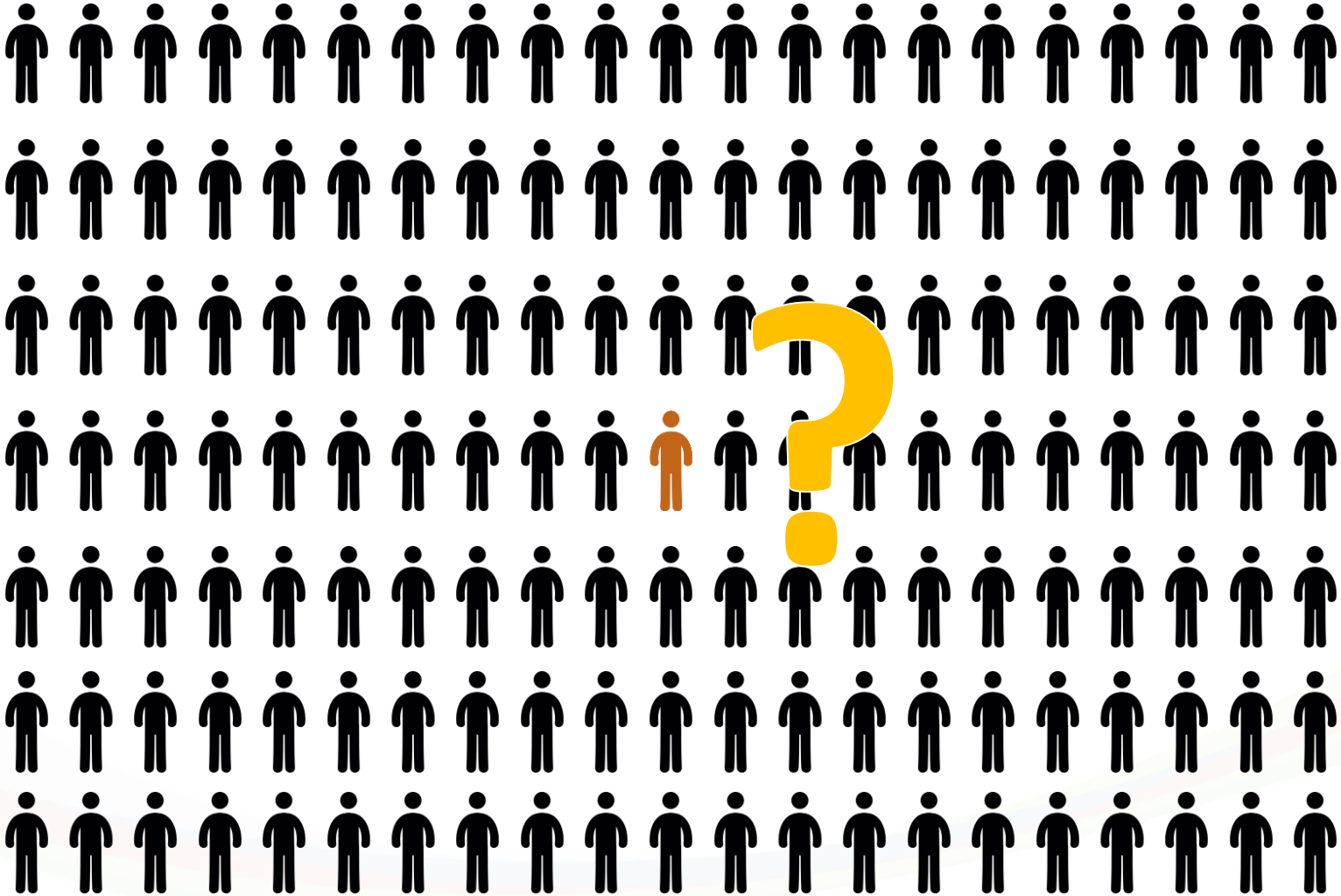
En pratique, quelle offre de service ?



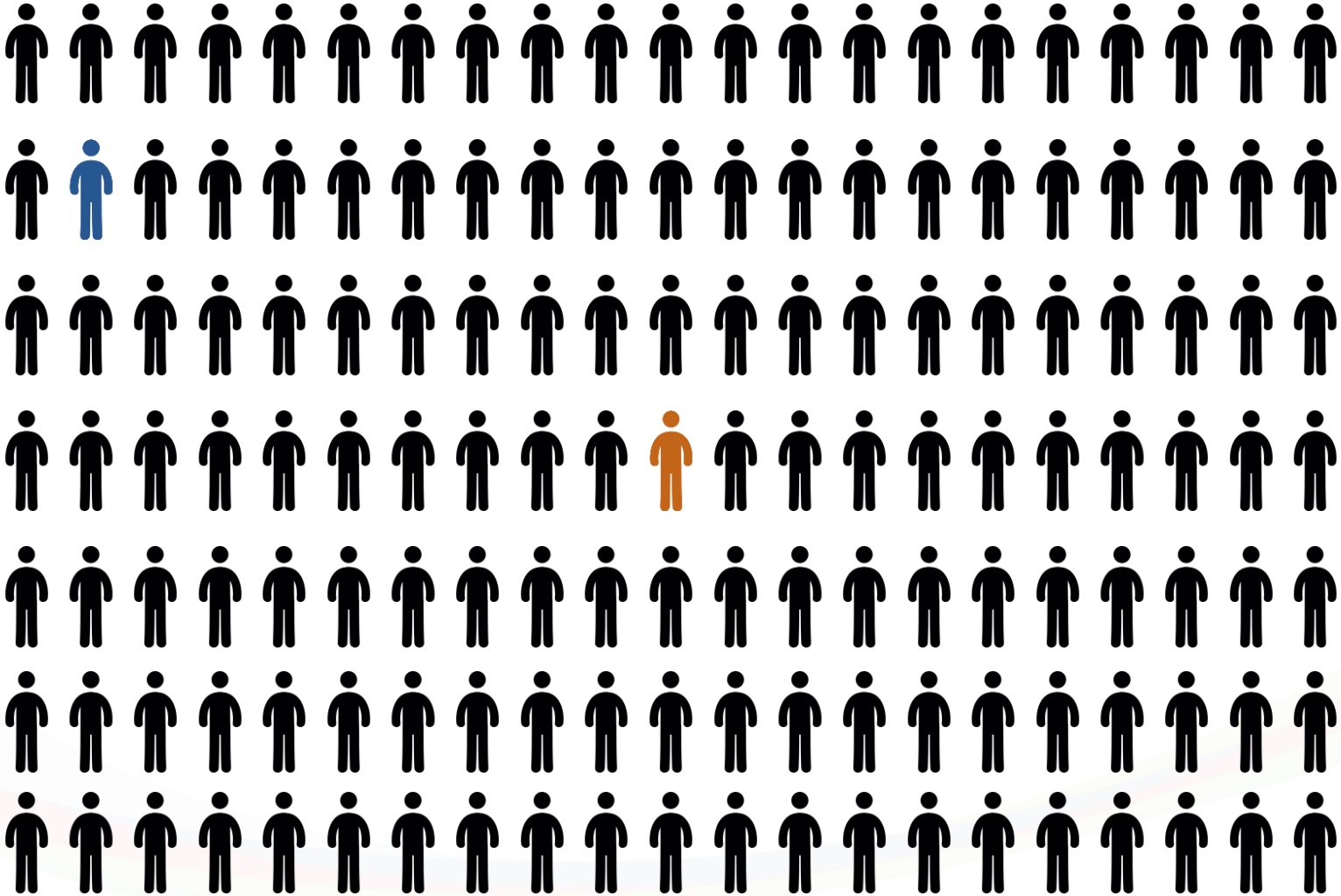
En pratique, quelle offre de service ?



En pratique, quelle offre de service ?



En pratique, quelle offre de service ?



En pratique, quelle offre de service ?



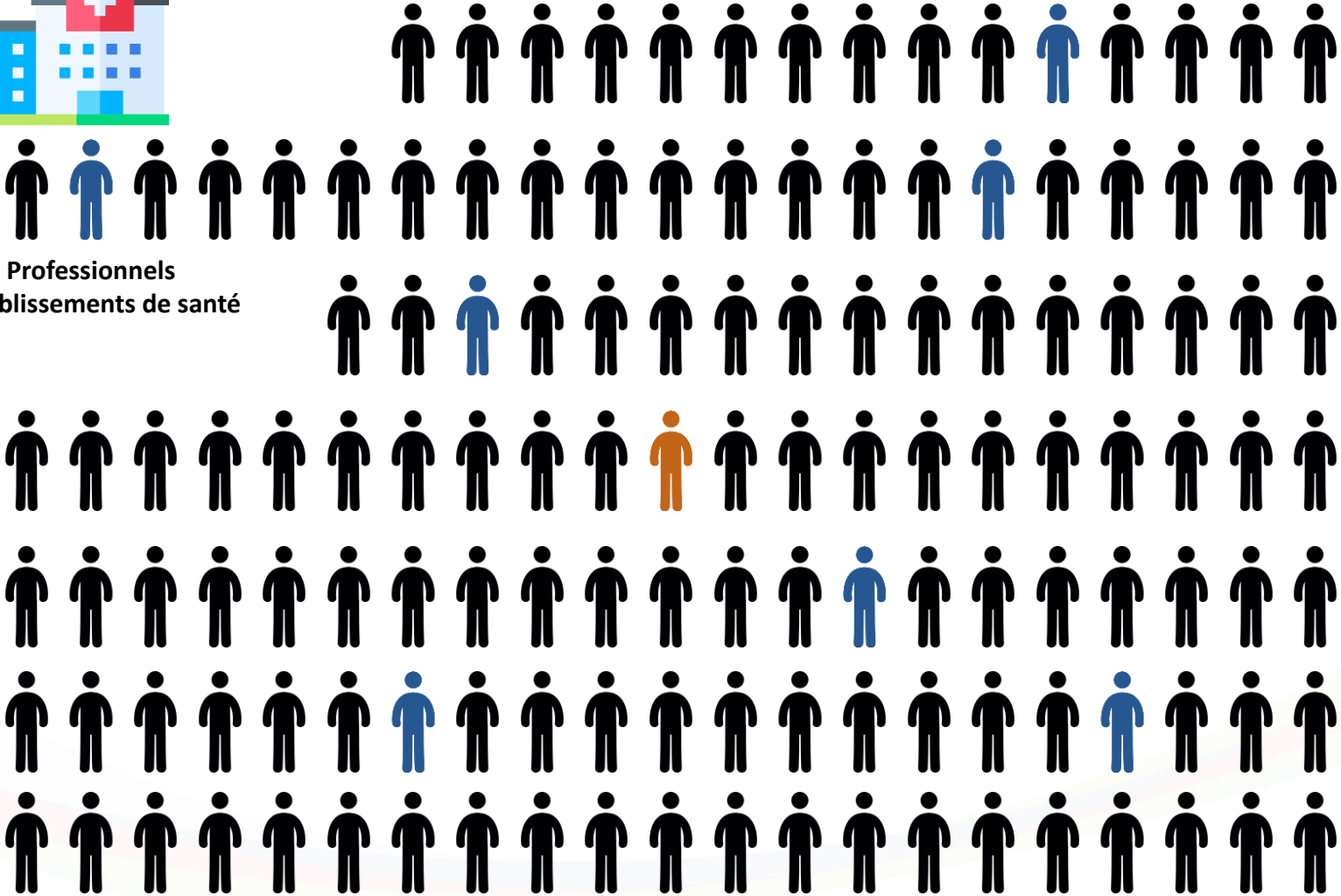
En pratique, quelle offre de service ?



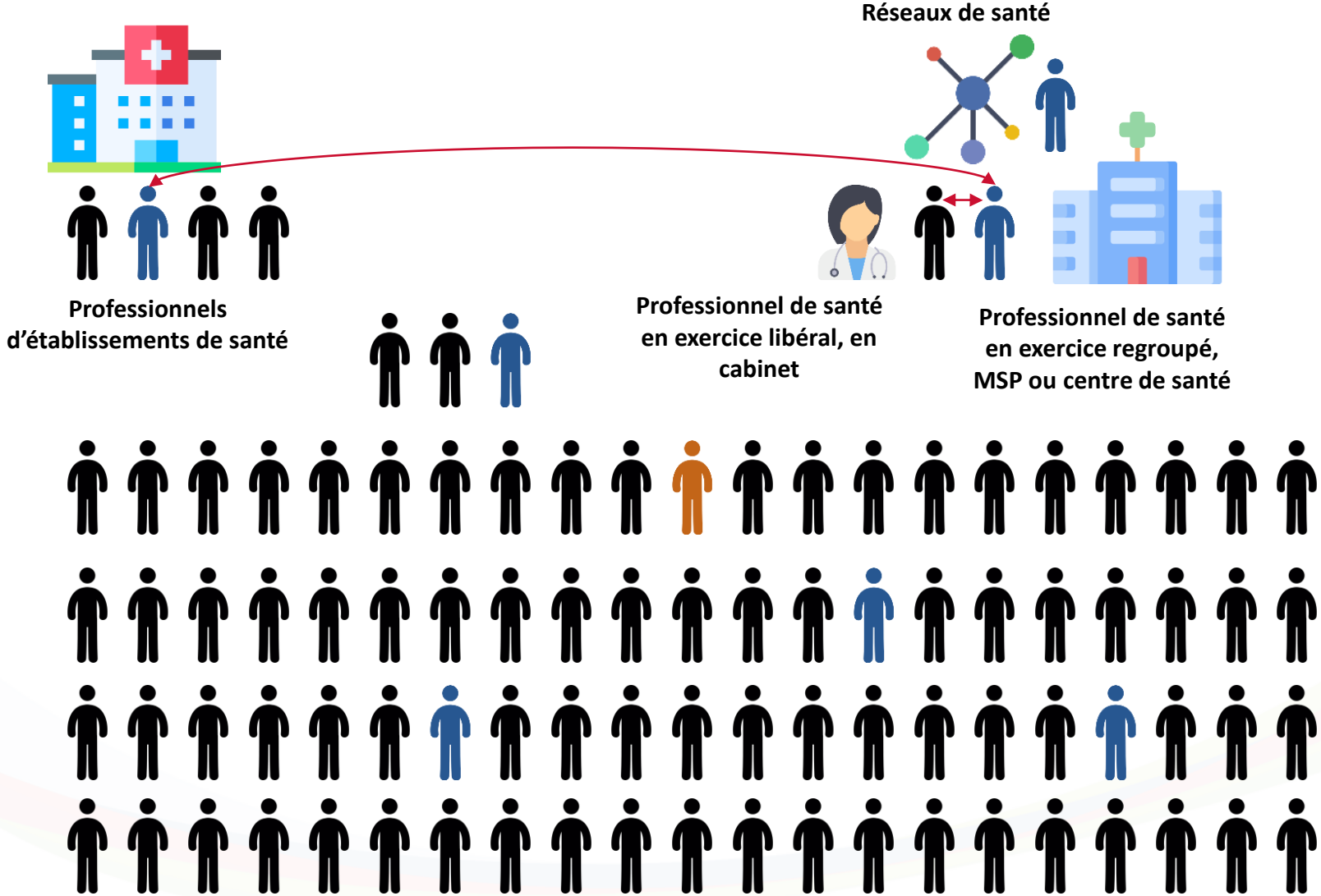
En pratique, quelle offre de service ?



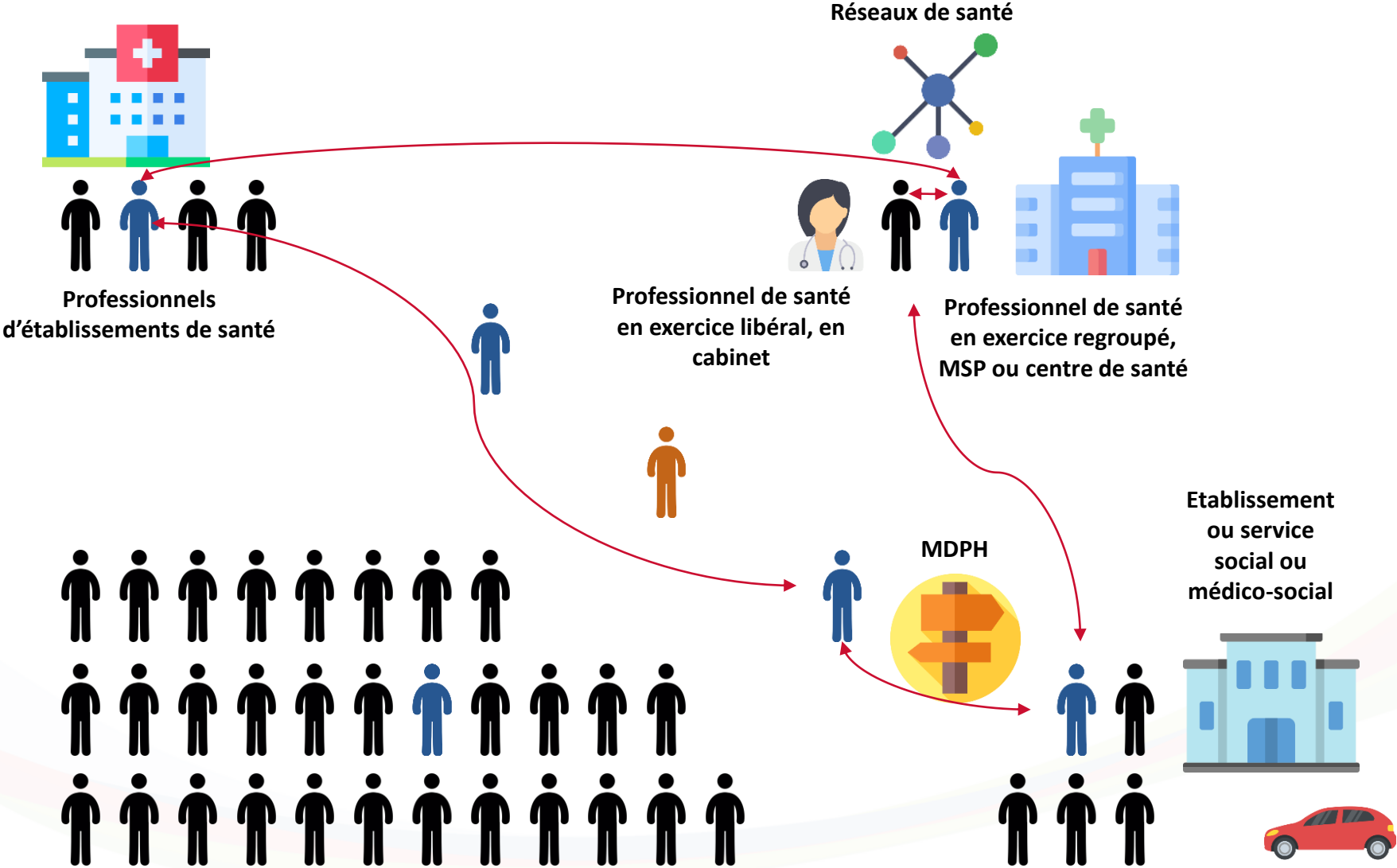
Professionnels
d'établissements de santé



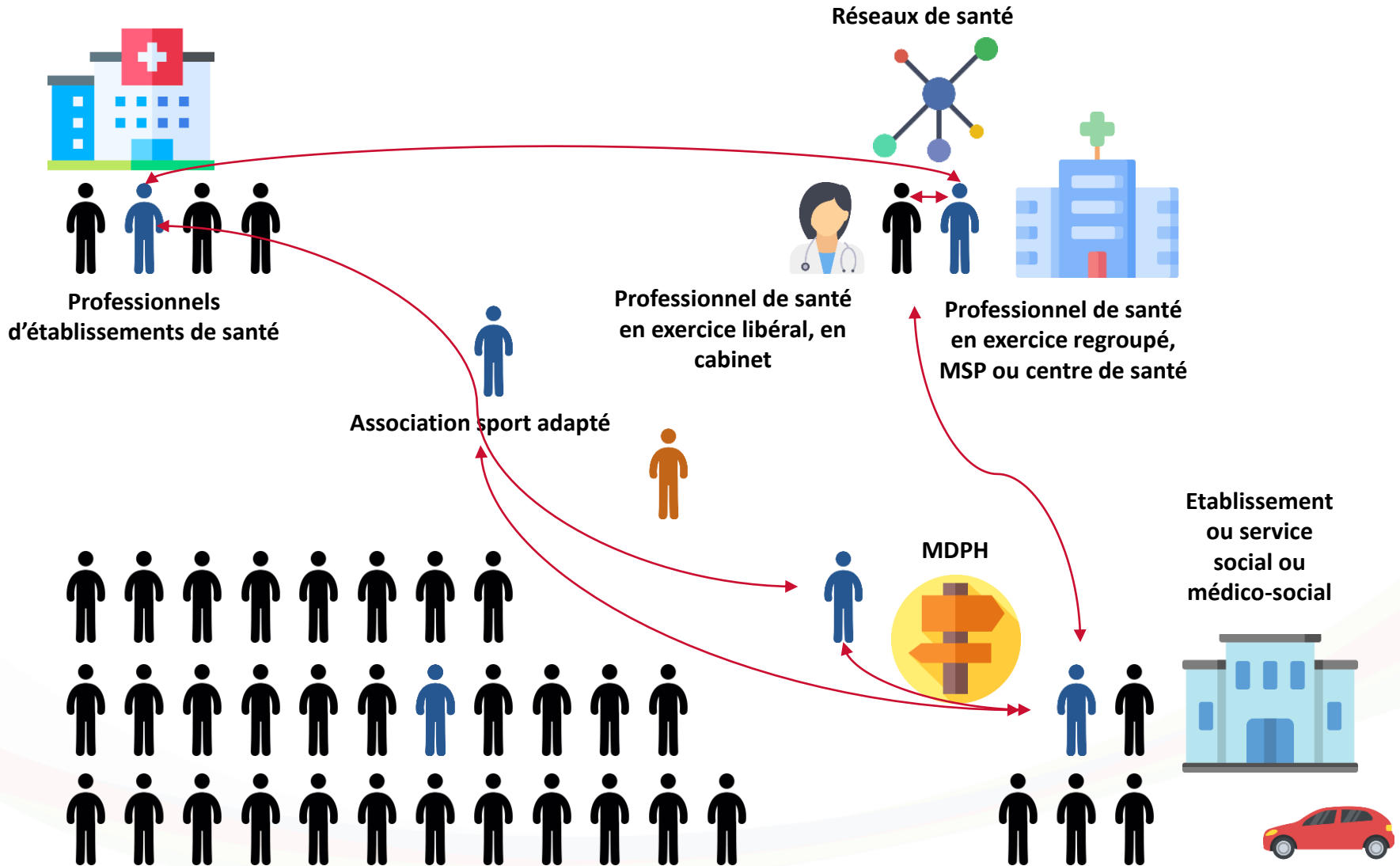
En pratique, quelle offre de service ?



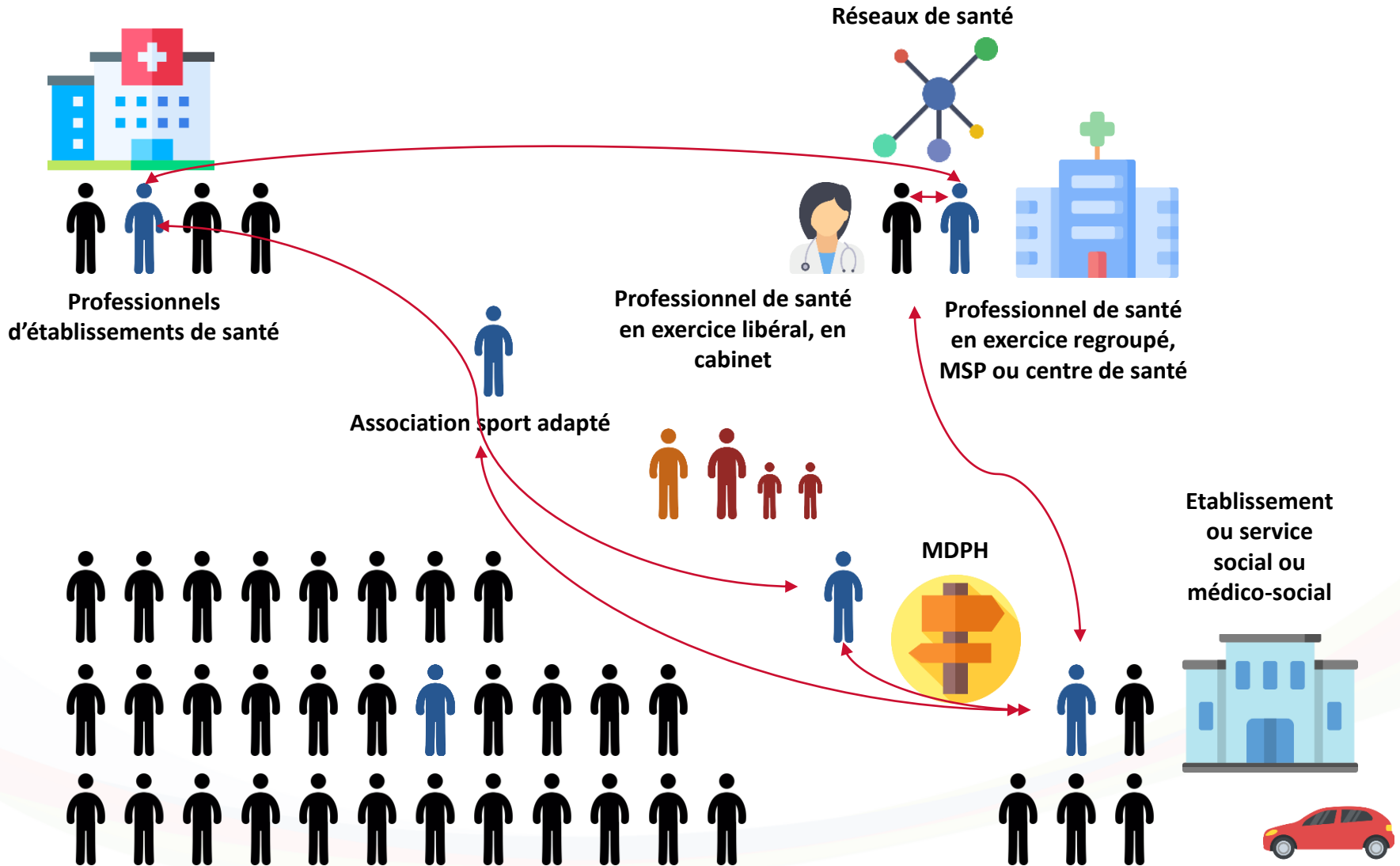
En pratique, quelle offre de service ?



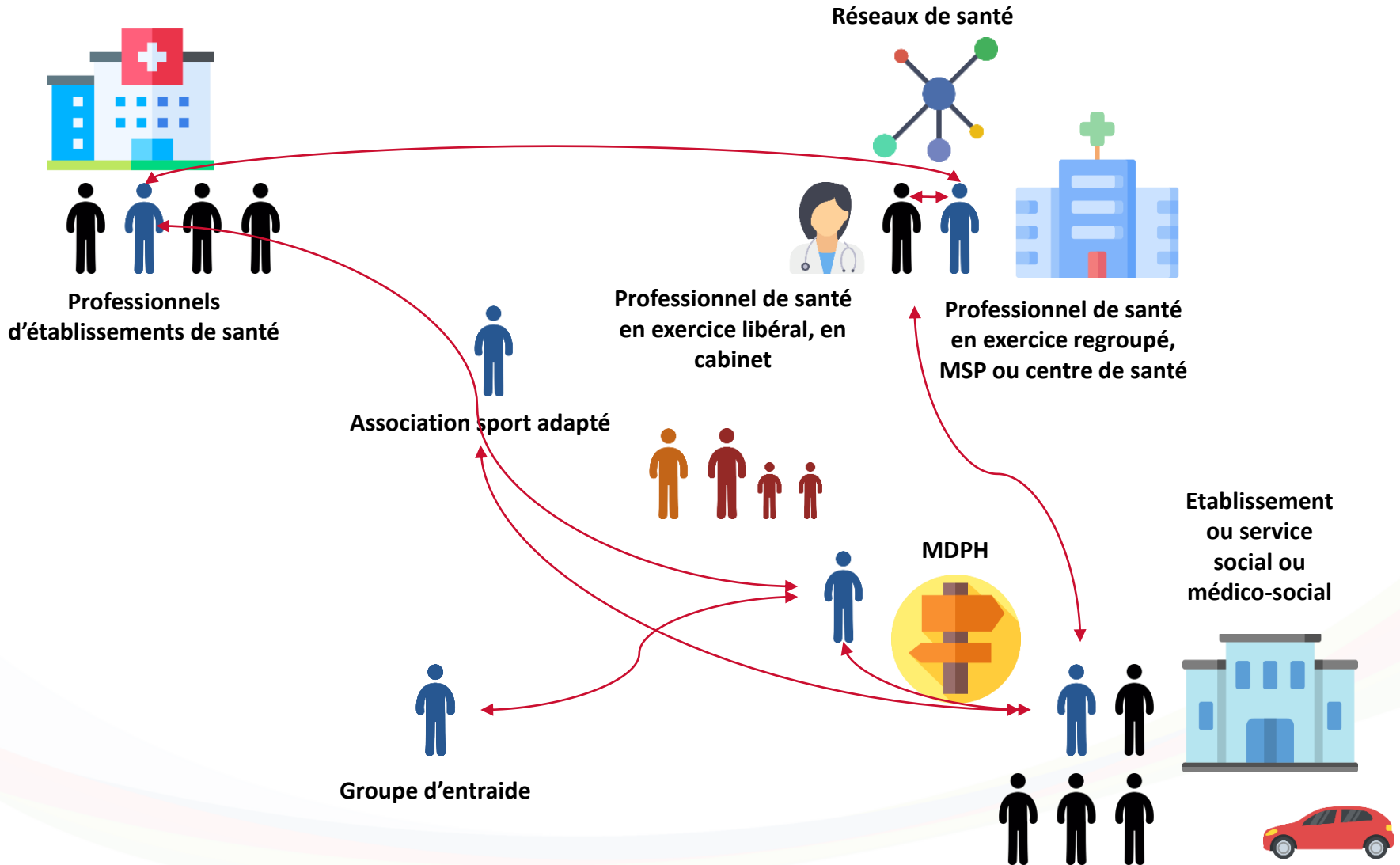
En pratique, quelle offre de service ?



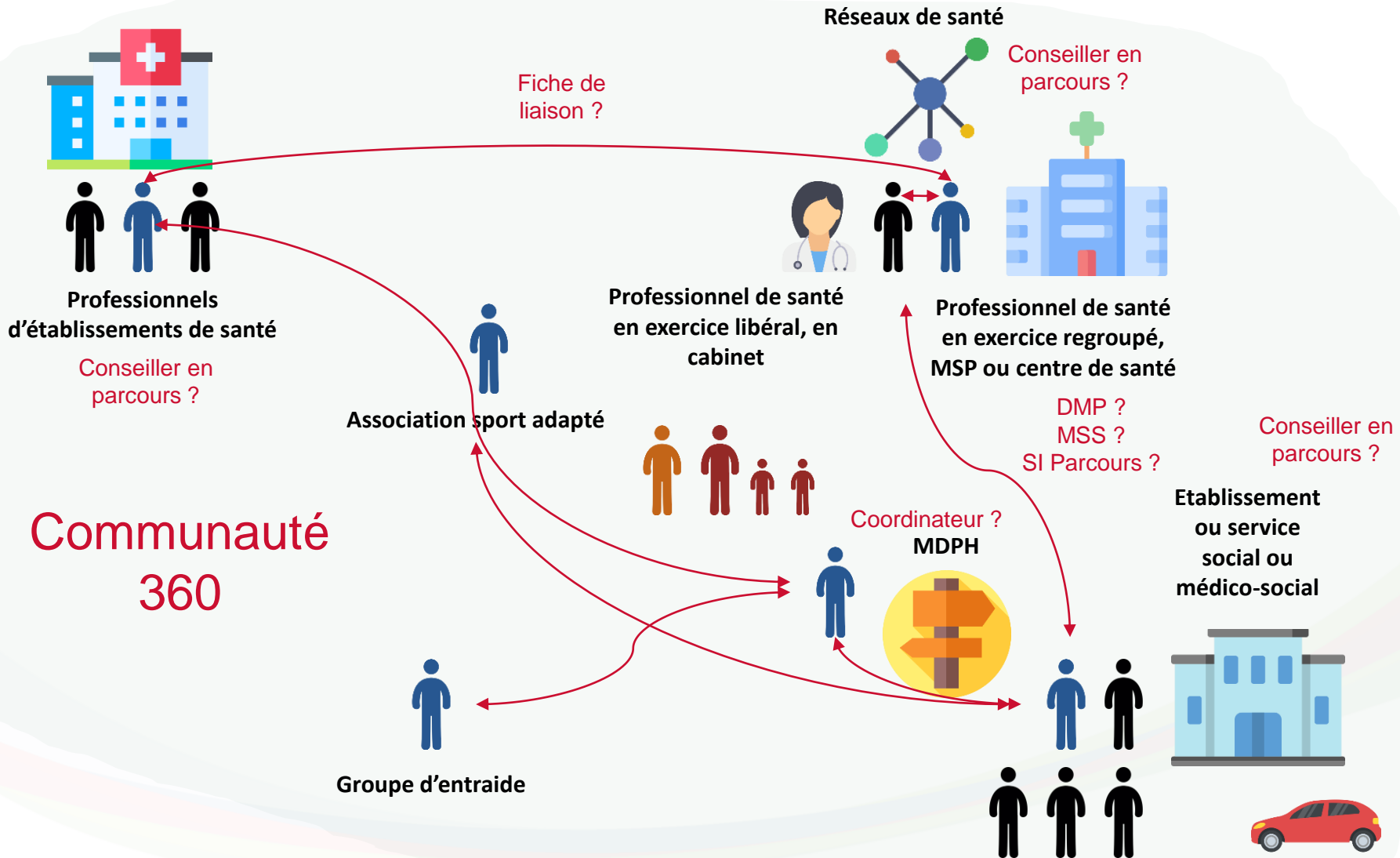
En pratique, quelle offre de service ?



En pratique, quelle offre de service ?



En pratique, quelle offre de service ?



Quelle offre de service ?

- ▶ Une **mise en relation des acteurs** qui « font communauté » : savent se solliciter, partager de l'information, se soutenir. Les communautés « 360 » répertorient, capitalisent et mobilisent toutes les solutions disponibles dans les territoires.
- ▶ Des **pratiques de coordination** renforcées à définir collectivement
- ▶ Des **moyens supplémentaires** : coordinateur, conseillers en parcours, outils à mobiliser voire à créer

Des bénéfices attendus :



Pour les personnes en situation de handicap

« Transparence de la complexité »

Coordination accrue des professionnels améliorant la pertinence des soins et des accompagnements

Identification et réponses à de nouveaux besoins



Pour leurs aidants

« Décharge » d'une partie de la gestion du parcours

Accompagnement des aidants

Impact pour les personnes : prise en compte de l'environnement global, de la santé globale de la personne



Pour les professionnels qui les accompagnent


Facilité de repérage et de sollicitation entre professionnels

Bénéfice de la fonction ressource des professionnels du handicap

Relais facilité sur les questions ne relevant pas de son périmètre d'action

En synthèse

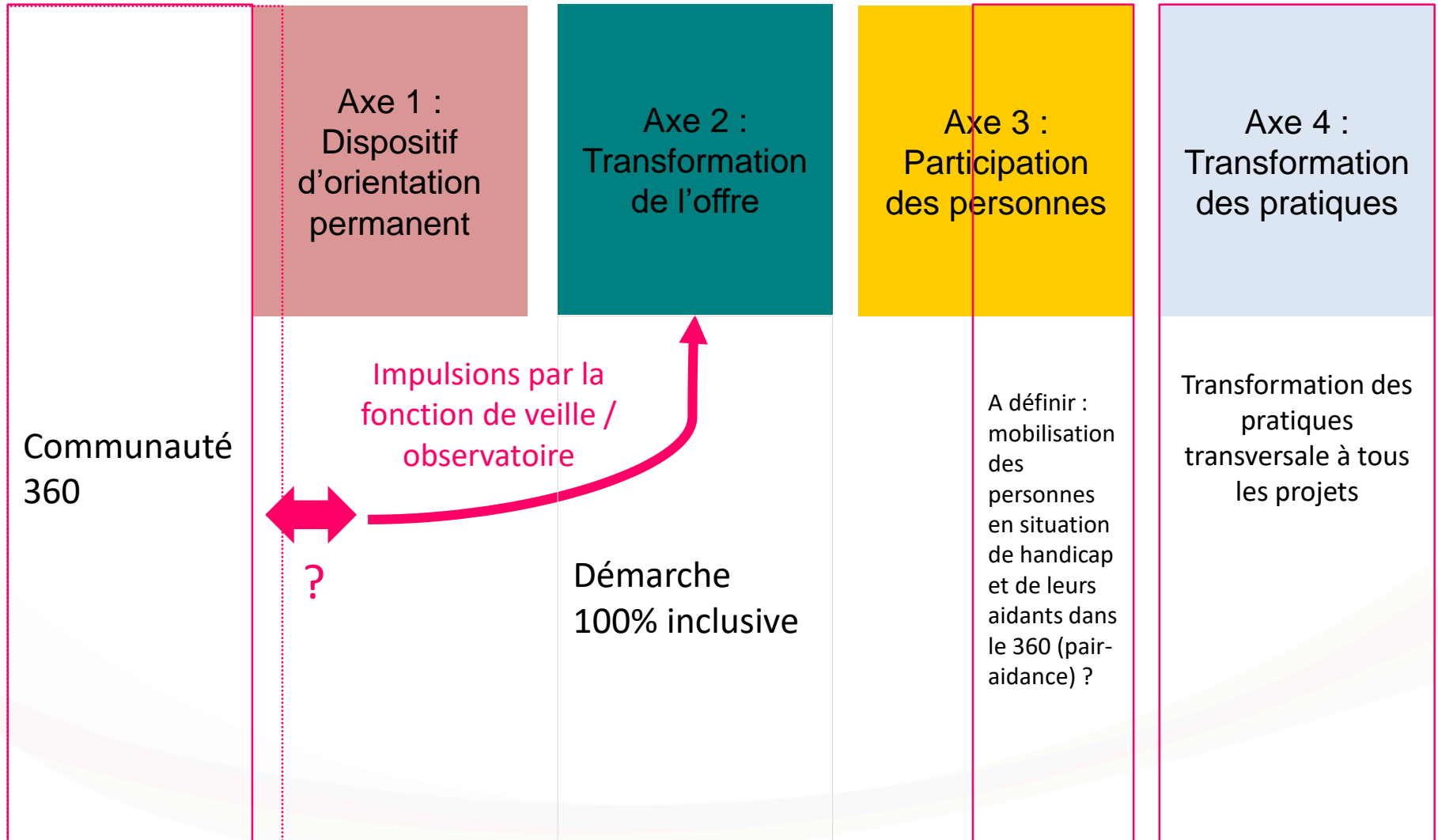
- La communauté 360 n'est pas un dispositif, c'est **une méthode**
 - De coopération
 - Des acteurs et des dispositifs existants qui sont en contact directement avec les personnes ou indispensables au déblocage de solutions
 - Du médico-social : ESMS, OG, CD, ARS (pour le déblocage des situations)
 - Du sanitaire : médecine somatique, psychiatrique, hospitalière, de ville (cf. travaux de fluidification des parcours de soins des PsH)
 - Du social : aides au logement, aides à la gestion du budget familial, ...
 - De la vie en général : crèches, écoles, employeurs, mairies, ...
- Les seuls acteurs supplémentaires seront des facilitateurs de l'existant :
 - Le coordinateur de la communauté
 - Les conseillers en parcours, pour la gestion de cas



Des ateliers de design de politiques publiques seront organisés au 1^{er} semestre 2021 pour construire cette méthode de coordination des parcours

L'acte II de la réponse accompagnée pour tous

Les communautés 360, le dispositif d'orientation permanent et le territoire 100% inclusif : ce que nous en avons compris

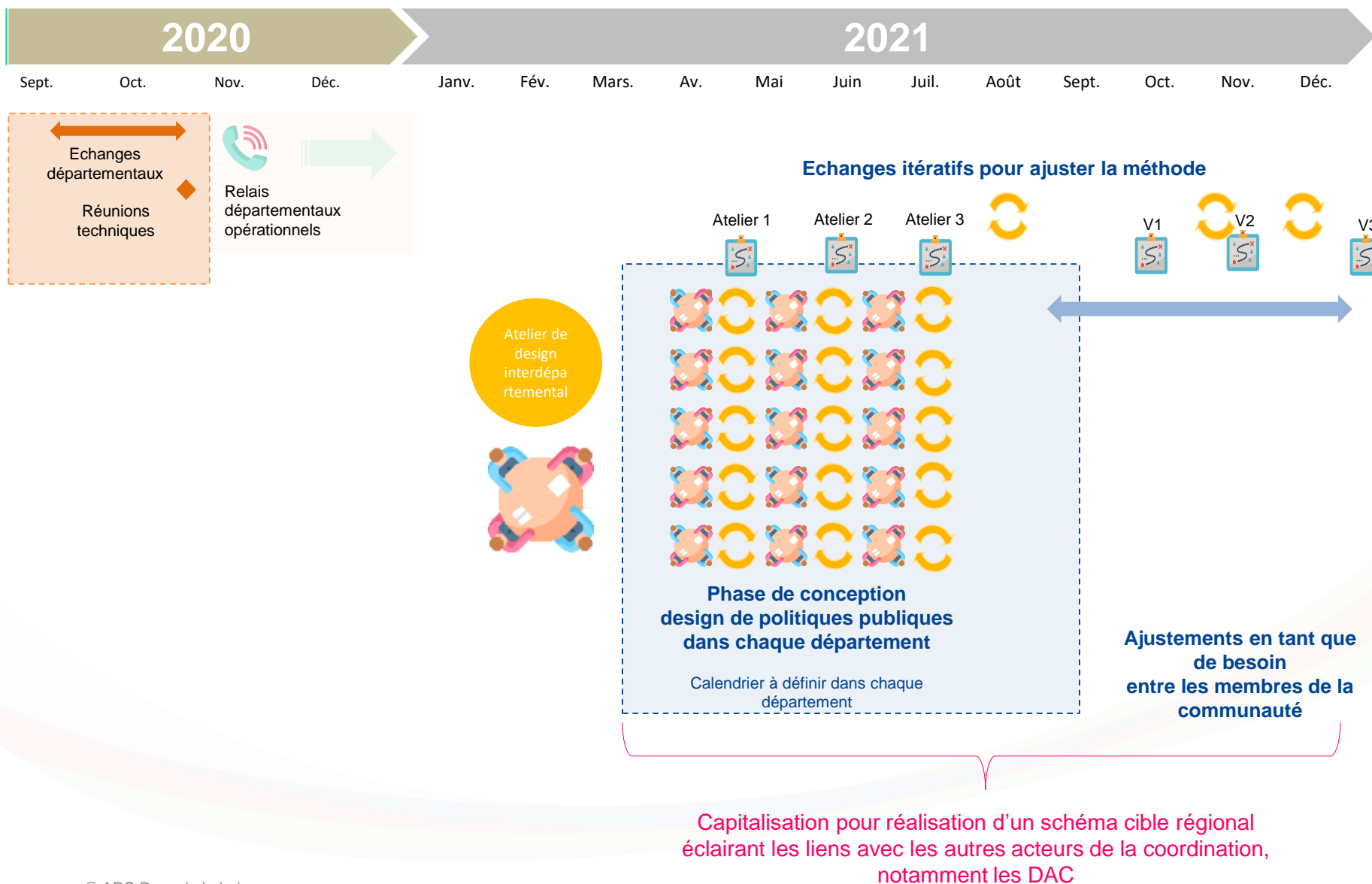


Proposition de méthode pour le design Pays de la Loire

Alors, comment on les prépare ?

- Une **cartographie / recensement** des offres et des acteurs en préparation et au long cours pour alimenter le répertoire des acteurs et des offres disponibles :
<https://ars-pdl.fr/Limesurvey/index.php/734661?lang=fr>
Ils viennent en complémentarité de FINESS, du ROR et de Via Trajectoire MS.
- **Trois ateliers de design dans chaque département pour co-construire ensemble les communautés** avec les acteurs de terrain, des personnes en situation de handicap et des aidants autour de la problématique suivante : « Comment pouvons-nous mieux coopérer ensemble ? »
- **En se mobilisant tous**

Calendrier prévisionnel



Proposition méthodologique pour les ateliers départementaux

Les ateliers doivent permettre de répondre à la question :

« **Comment pouvons-nous mieux coopérer ensemble ?** »

- Il s'agira de se poser les questions suivantes :
 - **Qu'est-ce qui existe sur le territoire départemental ?** A quelle échelle ? Départementale, infra-départementale, ...
 - **Qu'est-ce qui pourrait exister ? Pourquoi ça n'existe pas ? Quelles difficultés existent pour la coopération ?**
Ex : ne pas s'identifier sur un plan institutionnel, ne pas se connaître personnellement, se voir en concurrence, avoir peur de perdre en capacité d'action, en visibilité, avoir des périmètres géographiques différents, des temporalités d'action différentes, des financements différents, ...
 - **Quelles solutions concrètes peut-on proposer pour palier chacune de ces difficultés ?**
Ex : Avoir des outils de collaboration et de partage, positionner des agents référents communauté 360 qui se connaissent entre eux et savent se solliciter, la boucle téléphonique 360, avoir des temps réguliers, régionaux, pour échanger et se connaître, ...
- Dans un second temps, après expérimentation, revenir sur ce qui fonctionne parmi les idées expérimentées

Philosophie des ateliers

- Rester sur le sujet **coopération** : tous les sujets hors coopération qui seraient évoqués seront mis « au frigo » pour être discutés ultérieurement et concentrer les travaux sur la méthode de coopération
- **Poser sa casquette à l'entrée** : ne pas promouvoir *son* offre, *sa* méthode, *son* administration, ... Rechercher toutes les solutions possibles y compris celles qui n'existent pas encore
- **Descendre au plus petit niveau d'opérationnalité : ramener toujours les problèmes à ce qu'ils ont de concret.** Chercher à éliminer chaque grain de sable dans chaque rouage
- **Etre orienté « usager » : usager comme bénéficiaire final et usager comme professionnel bénéficiant de l'appui de la communauté**
 - Composer des groupes de travail avec les personnes vivant avec un handicap et leurs aidants
 - Les agents des ESMS, des lieux d'accueil et d'information, ... eux-mêmes