

Guide d'accompagnement à la participation des acteurs au SPDA

Avril 2025

Présentation du SPDA et enjeux par
acteurs

Sommaire

1Présentation du service public départemental de l'autonomie (SPDA) 4

L'ambition du SPDA : mettre en place un service public piloté par le service rendu aux personnes 4

Le SPDA s'articule autour de 4 missions socles 5

Le SPDA implique l'ensemble des acteurs intervenant autour de la perte d'autonomie 6

2Le SPDA pour les services départementaux..... 7

Le rôle des services départementaux dans le SPDA 7

Quels enjeux pour les services départementaux ? 8

Concrètement, quelques actions menées à l'échelle des territoires 9

3Le SPDA pour le réseau France services 10

Le rôle du réseau France services dans le SPDA 10

Quels enjeux pour le réseau France services ? 10

Concrètement, quelques actions menées à l'échelle des territoires 11

4Le SPDA pour les centres communaux et intercommunaux d'action sociale (CCAS / CIAS) 12

Le rôle des CCAS/CIAS dans le SPDA 12

Quels enjeux pour les CCAS/CIAS ? 12

Concrètement, quelques actions menées à l'échelle des territoires 13

5Le SPDA pour les CLIC 14

Le rôle des CLIC dans le SPDA 14

Quels enjeux pour les CLIC ? 15

Concrètement, quelques actions menées à l'échelle des territoires 15

6Le SPDA pour les conseils départementaux de la citoyenneté et de l'autonomie (CDCA)..... 17

Le rôle des CDCA dans le SPDA.....	17
Quels enjeux du SPDA pour les CDCA ?.....	18
Concrètement, quelques actions menées à l'échelle des territoires	18
<u>7</u>Le SPDA pour les mandataires judiciaires à la protection des majeurs	19
Le rôle des mandataires judiciaires à la protection des majeurs dans le SPDA.....	20
Quels enjeux pour les mandataires judiciaires à la protection des majeurs ?	20
Concrètement, quelques actions menées à l'échelle des territoires	21
<u>8</u>Le SPDA pour les maisons départementales des personnes handicapées (MDPH).....	22
Le rôle des MDPH dans le SPDA	22
Quels enjeux pour les MDPH ?	23
Concrètement, quelques actions menées à l'échelle des territoires	23
<u>9</u>Le SPDA pour les Communautés 360.....	24
Le rôle des Communautés 360 dans le SPDA.....	24
Quels enjeux pour les Communautés 360 ?	25
Concrètement, quelques actions menées à l'échelle des territoires	25
<u>10</u> Le SPDA pour les DAC	27
Le rôle des DAC dans le SPDA	27
Quels enjeux pour les DAC ?	27
Concrètement, quelques actions menées à l'échelle des territoires	28
<u>11</u> Le SPDA pour les professionnels de santé.....	29
Le rôle des professionnels de santé dans le SPDA	29
Quels enjeux pour les professionnels de santé ?	29
Concrètement, quelques actions à l'échelle des territoires	30

1 Présentation du service public départemental de l'autonomie (SPDA)

L'ambition du SPDA : mettre en place un service public piloté par le service rendu aux personnes

La construction du SPDA est née d'un diagnostic partagé à l'échelle nationale. La politique de l'autonomie en France repose sur un historique de de travail en commun et de coordination important entre acteurs de terrain et/ou institutionnels. Elle est riche de multiples initiatives nationales et locales qui donnent des résultats tangibles. Néanmoins, cette richesse se caractérise également par un foisonnement de démarches et dispositifs, au déploiement hétérogène, inégalement répartis sur le territoire. Par ailleurs, le cloisonnement entre les secteurs sanitaire, médico-social, social ou encore le droit commun continue d'être un frein au déploiement d'une politique ambitieuse et cohérente en soutien à l'autonomie des personnes, qu'elles soient âgées ou en situation de handicap.

Les personnes concernées et leurs aidants expriment un besoin de lisibilité des dispositifs en place, mais aussi des acteurs et interlocuteurs de référence. Ces constats invitent à une **action plus forte et structurée de prévention du risque de ruptures de parcours et de non-recours aux droits**, notamment pour les publics les plus vulnérables et éloignés de l'action publique. Ils incitent également à **renforcer l'équité territoriale d'accès aux droits et de traitement sur l'ensemble du territoire national**.

Volontariste, la création du service public départemental de l'autonomie a pour ambition de **dépasser les silos trop souvent constatés par les personnes âgées, les personnes en situation de handicap et leurs aidants dans la mise en œuvre effective de leurs droits**. Il s'agit de **simplifier leur vie** en facilitant les parcours, à travers la construction d'un véritable service public de **proximité** garant d'une même **qualité de service pour tous**, quels que soient les territoires et les situations individuelles. La complexité inhérente aux politiques publiques qui concourent à l'autonomie des personnes doit ainsi être réduite et gérée par les organisations et les professionnels. S'inscrivant dans la dynamique de la création de la branche Autonomie de la Sécurité sociale, le service public départemental de l'autonomie vise à **mettre en cohérence les différents acteurs de terrain**, en leur permettant de mieux travailler ensemble, pour apporter aux personnes une **réponse globale et coordonnée, pour garantir la continuité des parcours et faciliter l'accès concret et rapide aux réponses pour soutenir leur autonomie dans les différents domaines de leur vie (habitat, santé, scolarité, emploi, vie culturelle, loisirs, etc)**.

Le SPDA repose sur **quatre piliers** :

- **Une responsabilité partagée** : l'ensemble des membres du SPDA sont garants de la lisibilité et de la qualité du service rendu aux personnes, à chaque étape de leur parcours de vie, dans une logique d'intégration des services (garantir aux personnes une réponse appropriée quelle que soit la porte d'entrée sollicitée). Chaque acteur, conforté dans ses compétences propres, participe à une action plus large dont il est une partie-prenante solidaire.
- **Une organisation intégrée** : la mise en œuvre du SPDA repose sur une démarche de décloisonnement, d'interconnaissance et des modalités de travail en commun entre acteurs de la politique de soutien à l'autonomie pour un accompagnement fédéré et coordonné sur le territoire.
- **Une organisation territoriale** : si le socle commun de missions est prescrit par le présent cahier des charges qui garantit l'accès aux droits et l'équité de traitement sur l'ensemble du territoire national, les modalités de mise en œuvre des missions relèvent de choix d'organisation des acteurs territoriaux adaptés à leurs spécificités.
- **Un service public construit pour et avec les personnes** : la démarche SPDA doit être garante des droits des personnes concernées et se doit d'être exigeante sur leur participation. Cela suppose d'être à l'écoute des personnes, de leurs besoins et préférences en les associant à la construction du SPDA. Cela implique également de les associer au suivi de l'action dans la durée.

Le SPDA ne consiste pas à créer un nouveau dispositif, mais bien à faciliter la coopération et la coordination des acteurs et des dispositifs existants, et à les fédérer sans remise en cause de leurs missions propres. Sa structuration s'appuie sur les initiatives territoriales existantes en capitalisant sur leur expérience. **Il ne correspond pas non plus à la fusion des services, dispositifs, des lieux existants.** Il ne remet pas en cause le périmètre de missions ou les champs de compétences des acteurs de terrain/institutionnels. Enfin, **il ne s'agit pas d'un modèle d'organisation et de fonctionnement.** Le SPDA se matérialise en effet par des modalités de mises en œuvre définies par les départements avec un plan d'action adapté aux spécificités et aux besoins des territoires.

Le SPDA s'articule autour de 4 missions socles

Les acteurs qui composent le SPDA partagent la **co-responsabilité d'une réponse populationnelle sur quatre blocs d'actions obligatoires**, constituant le « socle de missions » du SPDA :

1. La garantie d'un accueil, d'un accès à l'information, d'une orientation et d'une mise en relation avec le bon interlocuteur sans renvoi de guichet en guichet ;
2. L'évaluation de la situation, l'attribution des prestations dans le respect des délais légaux ;
3. Le soutien à des parcours personnalisés, continus, coordonnés ;
4. La réalisation d'actions de prévention et d'aller vers les personnes les plus vulnérables.

Le SPDA implique l'ensemble des acteurs intervenant autour de la perte d'autonomie

Le SPDA est porté et décliné à échelle départementale, sous le pilotage du **conseil départemental en coordination étroite avec l'agence régionale de santé** et une **implication de tous les acteurs de l'autonomie sur le territoire** (MDPH, MDA, CCAS, CLIC, réseau France services, CAF, Assurance retraite, Assurance maladie, Communautés 360, DAC, CPTS...), **en lien renforcé avec les acteurs de droit commun** (Éducation nationale, logement, service public de l'emploi, sport et culture, transports...).

La promotion et le respect de la citoyenneté et la participation des personnes constituent enfin une ligne directrice essentielle de la démarche : c'est un fil rouge dans la construction d'un service public construit pour et avec les personnes. Cela se traduit par exemple par la place donnée aux CDCA et aux autres instances de représentation des personnes dans la conception et le suivi de la démarche.

2 Le SPDA pour les services départementaux

La loi Bien vieillir et autonomie du 8 avril 2024 établit que le service public départemental de l'autonomie est piloté par le département ou la collectivité exerçant les compétences départementales. Ce pilotage est matérialisé par la gouvernance, avec une présidence de la conférence territoriale de l'autonomie (CTA) assurée par le Président du Conseil Départemental. En lien étroit avec l'ARS, le Conseil Départemental est également pilote de la mise en œuvre du SPDA : **il impulse la stratégie à l'échelle du territoire départemental et joue un rôle de coordination des acteurs impliqués** dans la conduite des missions de ce service public, au service d'une dynamique de coopération et de territorialisation.

A un niveau opérationnel, le conseil départemental est concerné par le SPDA à plusieurs titres :

- du fait de son **rôle de chef de file de la politique autonomie**
- du fait de son action dans la mise en œuvre des missions de ce service public par exemple dans le cadre de **l'attribution de l'APA** ;
- du fait de **l'articulation de ses compétences en matière d'autonomie et des autres politiques de solidarités** qu'il déploie.

Par ailleurs, la mobilisation des conseils départementaux dans la mise en œuvre du SPDA, auprès de l'ARS et avec le soutien de la CNSA constituera un volet important des conventions tripartites pluriannuelles entre la CNSA, les ARS et les Conseils Départementaux (2025-2028) aux côtés du volet relatif à la transformation de l'offre d'accompagnement (établissements et services) et cela pour mieux répondre aux besoins des personnes dans le cadre de la branche autonomie de la sécurité sociale.

Le rôle des services départementaux dans le SPDA

En termes de politique de soutien à l'autonomie, les services départementaux proposent un ensemble de services pour répondre aux besoins globaux des personnes âgées, des personnes en situation de handicap et de leurs aidants :

- Les **espaces d'accueil et d'information** déployés par le conseil départemental informent les personnes et leurs familles sur leurs droits, les possibilités d'aide au soutien à domicile ou l'hébergement en établissement spécialisé et les démarches à suivre. Les services sociaux peuvent également informer et conseiller les personnes vulnérables pour leur permettre d'accéder à leurs droits et faire face à leurs difficultés (difficultés financières, accès au logement, démarches administratives...).
- Les **services en charge de l'APA** évaluent les besoins individuels, élaborent des plans d'aides personnalisés, et permettent l'attribution de l'APA afin que soient mises en place des réponses adaptées aux besoins des personnes. Ces services travaillent avec les caisses de sécurité sociale (en particulier CARSAT), d'autres acteurs de proximité (CCAS, services autonomie réalisant les prestations, etc.)

- **Acteur important de la prévention**, au travers de l'action de la commission des financeurs, le financement et/ou le portage d'initiatives d'aller-vers, le conseil départemental contribue à la **lutte contre le non-recours aux droits** et intervient également dans le **soutien des proches aidants**. Il propose des actions de prévention et d'inclusion sociale pour prévenir la perte d'autonomie, lutter contre l'isolement, et promouvoir le lien social des personnes âgées. En parallèle des commissions des financeurs, il porte également des actions de prévention en direction des personnes en situations de handicap ;
- En assurant la présidence du GIP MDPH ou encore au titre de la MDA, le Conseil Départemental **soutient l'accès aux droits des personnes en situation de handicap**.

La politique autonomie est également liée à l'ensemble des politiques d'action sociale portées par le conseil départemental, qui impactent le parcours des personnes :

- Dans le cadre de parcours marqués par la concomitance de plusieurs vulnérabilités comme les parcours d'enfants en situation de handicap et accompagnés au titre d'une mesure de **protection de l'enfance**
- Dans la perspective d'une réponse globale aux besoins et attentes des personnes articulant le droit commun et le droit spécifique dans le respect de la citoyenneté de la personne, notamment pour **l'accès à la scolarité et l'insertion professionnelles** mais également pour **l'accès au logement** (que ce soit en termes d'aides financières ou d'adaptation du logement à la perte d'autonomie) ou en **lien avec le sport, les loisirs ou la culture**.
- Dans une perspective de la **lutte contre la précarité**.

Quels enjeux pour les services départementaux ?

A un niveau stratégique, l'un des enjeux clés porte sur la **prise en compte de la création du SPDA dans les schémas autonomie et/ou des solidarités** existants ou en cours d'élaboration. Un alignement stratégique entre l'ensemble des acteurs concourant au soutien à l'autonomie est en effet nécessaire afin de porter une vision cohérente et globale des réponses à apporter collectivement aux besoins et attentes des personnes concernées, tout en les associant à la démarche. En instituant une responsabilité partagée entre acteurs, le SPDA joue un rôle de facilitateur et d'accélérateur des dynamiques territoriales.

D'un point de vue opérationnel, le SPDA constitue un cadre de référence clair pour les services départementaux afin de :

- **Structurer un maillage territorial d'accueil et d'information au plus près des personnes**, en s'appuyant sur les acteurs de proximité déjà identifiés par les personnes dans leur quotidien, en complément des antennes du conseil départemental
- **Permettre une meilleure visibilité et lisibilité des prestations, services, aides mobilisables**, tant pour les personnes accompagnées que pour les professionnels, et ainsi **réduire les risques de non-recours aux droits** ;
- **Simplifier et accélérer le traitement des dossiers** des personnes âgées en perte d'autonomie, ainsi que l'évaluation des situations grâce à une mobilisation facilitée des partenaires (exemple : dans le cadre de la reconnaissance mutuelle des évaluations entre les départements et les caisses de retraite) ;

- **Renforcer la coopération et la coordination entre l'ensemble des acteurs** de l'accompagnement de personnes âgées ou en situation de handicap, mais aussi entre l'ensemble des dispositifs et outils existants
- **Suivre plus finement et dans la durée l'ensemble des personnes accompagnées**, et notamment celles qui auraient été redirigées vers une structure partenaire pour sécuriser leurs parcours
- **Amplifier les capacités collectives et efforts de repérage des difficultés rencontrées** par les personnes ou par leurs familles / aidants, des situations urgentes ou à risque, notamment dans les territoires les plus éloignés et isolés
- **Apporter des réponses globales et coordonnées aux situations d'urgence et aux situations les plus complexes**
- Travailler sur le **renforcement de l'attractivité des métiers**, en favorisant les synergies entre acteurs.

Concrètement, quelques actions menées à l'échelle des territoires

Quelques exemples de travaux en cours ou déjà existants mais valorisés dans la construction du SPDA par des territoires préfigurateurs, qui mobilisent les services départementaux :

- Elaboration de **partenariats avec des acteurs de proximité** (mairies, CCAS, réseau France services...) pour garantir un accueil et une information au plus près des personnes
- Mise en place de **formations des professionnels de « première ligne »** (mairies et CCAS, bailleurs sociaux, éducation nationale...) aux acteurs, outils et dispositifs existants et disponibles pour les personnes âgées et les personnes en situation de handicap
- Déploiement du formulaire de demande d'aides à l'autonomie à domicile et de la **reconnaissance mutuelle des évaluations** avec la CARSAT et la MSA
- Identification et articulation des espaces de concertation mobilisables sur le territoire sur des situations individuelles complexes
- Appui sur des actions sur **l'insertion professionnelle** portées par le CD pour les décliner aux besoins des personnes en situation de handicap
- **Formalisation de procédures partagées entre les services départementaux dédiés à la protection de l'enfance, la MDPH et l'ARS** pour l'accompagnement globale et sans rupture des enfants à double vulnérabilité
- Définition de **priorités de prévention communes** et valorisation d'innovations sociales dédiées à **l'aller-vers** (tels que des tiers-lieux autonomie)
- **Centralisation et diffusion de l'information sur toutes les actions de prévention** disponibles sur le territoire

Pour aller plus loin :

- Voir la page dédiée au SPDA et la boîte à outils dédiée : www.cnsa.fr

3 Le SPDA pour le réseau France services

La mise en place du réseau France services est issue de la volonté de rapprocher les services publics des citoyens. Lancé en 2020, le réseau regroupe début 2025 environ 2 800 guichets uniques de proximité, réalisant un accueil de premier niveau pour le compte de 12 services ou partenaires de l'État : les Finances publiques, La Poste, France Travail, les Allocations familiales, l'Assurance Maladie, l'Assurance retraite, la Mutualité sociale agricole, les ministères de l'Intérieur, de la Justice (France Titres, Point-Justice), le Chèque énergie, France Rénov' et l'URSSAF depuis 2025.

Ces espaces permettent à l'ensemble des citoyens de disposer d'une portée d'entrée unique pour leurs démarches administratives liées aux 12 opérateurs nationaux, à moins de 20 minutes de leur lieu de résidence, y compris dans les zones rurales ou les quartiers prioritaires de la politique de la ville (QPV). A noter qu'au-delà de ce socle de services garantis, les collectivités peuvent déployer des offres de services complémentaires. Le réseau vise également à renforcer l'efficacité et la sécurité des démarches, et à humaniser la relation aux services publics.

Le rôle du réseau France services dans le SPDA

Les conseillers France services répondent aux besoins des citoyens et les appuient dans leurs démarches administratives du quotidien. Parmi les publics reçus, un nombre important de personnes sont âgées ou en situation de handicap. A ce titre, les services portant le label « France services » sont cités dans la loi Bien vieillir et autonomie du 8 avril 2024 parmi la liste des membres du service public départemental de l'autonomie, et ont un rôle important à jouer dans la construction de ce nouveau service de proximité.

L'objectif du SPDA n'est pas de confier de nouvelles missions aux conseillers France services mais de les intégrer dans une démarche collective pour :

- **Réaliser un accueil de premier niveau des personnes** âgées, des personnes en situation de handicap et de leurs aidants dans une logique d'accessibilité universelle, en les informant et les orientant vers le bon interlocuteur en fonction de leurs besoins,
- **Faciliter l'accès au numérique de la population**, à travers un accès à des ordinateurs, imprimantes, scanners et réseau internet, mais aussi par l'organisation d'ateliers d'initiation à l'utilisation de ces outils numériques,
- **Offrir un accompagnement administratif aux personnes**, par exemple pour le remplissage de formulaires, la création d'un compte en ligne ou la constitution d'un dossier qui relèvent de l'offre d'appui du réseau France services,
- **Renforcer la construction d'un maillage territorial** au plus près des personnes, à l'appui de nombreuses modalités d'itinérance et d'aller-vers.

Quels enjeux pour le réseau France services ?

Le SPDA constitue une opportunité qui peut notamment permettre aux agents France services de :

- **Améliorer le niveau de qualité de l'accueil et de l'appui apporté aux personnes** notamment en matière d'information sur les droits et les démarches sur la thématique de l'autonomie,

- **Recevoir des formations dédiées** permettant de mieux mieux connaître les ressources du territoire en matière d'autonomie pour mieux orienter les personnes vers les acteurs appropriés (CCAS, MDPH, services du CD...),
- **Bénéficier de points de contact spécifiques auprès des acteurs de l'autonomie** pour pouvoir obtenir des réponses lors de situations particulières,
- **Disposer d'un meilleur suivi des parcours** des personnes accompagnées et dirigées vers d'autres structures, ainsi que de retours d'expériences,
- **Contribuer à repérer les personnes vulnérables et savoir à qui s'adresser** pour partager d'éventuelles situations d'alerte,
- **Favoriser les partenariats** entre acteurs du territoire notamment avec les MDPH.

Concrètement, quelques actions menées à l'échelle des territoires

Quelques exemples de travaux en cours dans les territoires préfigureurs, qui embarquent le réseau France services :

- **Cartographie des lieux d'accueil** de tous les acteurs du territoire pour identifier les services proposés, les publics concernés, les expertises spécifiques et les modalités de sollicitation pour le grand public et entre professionnels, et mieux travailler ensemble
- **Développement de modalités d'aller-vers et d'itinérance des points d'accueil en territoires** à destination des personnes âgées et personnes handicapées
- **Création d'un socle commun d'informations** en direction des acteurs de premier niveau sollicités spontanément par les personnes (mairies, professionnels de santé libéraux...) pour favoriser leur rôle en matière d'information sur les droits et de repérage des fragilités
- Organisation de **formations croisées** des acteurs de proximité en contact avec les personnes
- **Formalisation de partenariats avec les MDPH** pour garantir une formation continue des agents et mettre à disposition une ligne téléphonique dédiée au sein de la MDPH
- **Définition de processus d'orientation et de mise en relation entre partenaires** pour éviter les rebonds d'acteur en acteur pour les personnes

Pour aller plus loin :

- Voir la page dédiée au SPDA et la boîte à outils dédiée : www.cnsa.fr
- Consulter le site du réseau France services : www.france-services.gouv.fr

4 Le SPDA pour les centres communaux et intercommunaux d'action sociale (CCAS / CIAS)

Acteurs de la construction des politiques publiques locales d'action sociale au niveau du bloc communal et intercommunal, les CCAS et CIAS accompagnent les publics les plus fragiles. Ils visent à prévenir et à lutter contre l'exclusion sociale, en s'assurant que les habitants, notamment les personnes âgées, les personnes en situation de handicap et les familles en difficulté bénéficient des aides et services nécessaires.

Le rôle des CCAS/CIAS dans le SPDA

Dans le cadre de la construction d'un service public de proximité, les CCAS/CIAS constituent, grâce à leur maillage fin du territoire, **l'une des premières portes d'entrée des personnes et de leurs familles** pour obtenir des informations sur les aides disponibles et être orientés vers les services appropriés. **Ils facilitent l'accès aux prestations sociales et accompagnent les personnes dans leurs démarches administratives**, en réalisant une évaluation sociale des personnes pour identifier leurs besoins spécifiques et proposer ensuite des accompagnements personnalisés.

En ce sens, les CCAS/CIAS jouent un rôle de coordination locale des actions sociales et de relai auprès des partenaires et contribuent pleinement à la mise en réseau des acteurs du territoire.

Au-delà de l'accueil et de l'accès aux droits, les CCAS/CIAS sont également des effecteurs qui contribuent à proposer des **solutions concrètes** (prestations, services, aides) pour garantir un parcours coordonné et continu pour les personnes. Notamment certains gèrent des établissements et services médico-sociaux (résidences autonomie, Ehpad, accueils de jour) et des services d'aide à domicile (assistance à la personne, portage de repas, ...), proposent des actions et outils de répit à l'intention des aidants, et enfin organisent des actions collectives pour **prévenir la perte d'autonomie et lutter contre l'isolement des personnes vulnérables**.

Quels enjeux pour les CCAS/CIAS ?

A travers la construction d'une culture commune et de nouvelles modalités de travailler ensemble sur le territoire, l'appartenance au service public départemental de l'autonomie permet aux CCAS/CIAS de renforcer leur inscription dans l'écosystème local.

L'intégration des CCAS/CIAS dans le SPDA peut notamment leur permettre de :

- **Mieux connaître l'ensemble des missions de chaque partenaire**, les dispositifs spécifiques mis en œuvre et les offres du territoire (y compris les solutions d'accompagnement des aidants)
- Partager une culture commune avec les acteurs du territoire en participant à des **réunions partenariales et d'interconnaissance**, à des **formations croisées ou des immersions** avec les autres membres du SPDA, et à des groupes d'analyse des pratiques professionnelles

- **Monter en compétences et connaissances** : sensibilisation sur le handicap et la perte d'autonomie, repérage des fragilités et des facteurs de fragilités, accueil et accompagnement des personnes, premiers soins en santé mentale, bientraitance et déontologie, aides techniques à domicile...
- **S'inscrire dans un process de conseil et d'orientation des personnes concernées entre partenaires du SPDA** pour assurer une bonne fluidité dans l'accueil, l'orientation voire la mise en relation le cas échéant
- Améliorer le lien entre les accueils les différents partenaires pour **un parcours des personnes « sans couture » en évitant les renvois d'un guichet à un autre**
- **Favoriser le partage d'information entre partenaires** pour fluidifier le parcours des personnes
- **Être sensibilisés à la démarche d'évaluation et aux conditions de recevabilité des dossiers de demandes de droits** afin d'aider les personnes dans leurs démarches

Concrètement, quelques actions menées à l'échelle des territoires

Quelques exemples de travaux en cours dans les territoires préfigureurs, qui embarquent les CCAS / CIAS :

- Mise en cohérence et **renforcement de la visibilité et de l'accessibilité des informations relatives aux droits** à destination des personnes et des professionnels,
- Définition de processus d'orientation entre partenaires, **réalisation de cartographies partagées des points d'accueil sur le territoire et réflexion sur la graduation des niveaux d'accueil**
- Réflexion sur l'identification des différents guichets d'accueil du SPDA (harmonisation de l'identité visuelle...)
- **Formations croisées** entre partenaires et institutions, séquences de « vis ma vie »
- Outillage des professionnels non spécialistes de la politique autonomie pour **favoriser leur contribution au repérage / signalement des situations d'épuisement des aidants**

Pour aller plus loin :

- Voir la page dédiée au SPDA et la boîte à outils dédiée : www.cnsa.fr
- Consulter le site de l'Union nationale des CCAS (UNCCAS) : www.unccas.org

5 Le SPDA pour les CLIC

Les centres locaux d'information et de coordination (CLIC) sont des **points d'information de proximité pour les personnes âgées et leurs aidants**. En effet, les personnes âgées et leurs familles bénéficient d'un droit à une information sur les formes d'accompagnement et de prise en charge adaptées aux besoins et aux souhaits de la personne âgée en perte d'autonomie, qui est mis en œuvre notamment par la Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie, par les départements et par les centres locaux d'information et de coordination. Dans certains territoires, les missions des CLIC sont élargies aux personnes en situation de handicap dans une logique de transversalité et de convergence des politiques autonomie.

Les CLIC conseillent et facilitent l'accès aux droits et aux différents dispositifs en lien avec le grand âge : droits aux aides sociales, solutions d'hébergement, aide à l'autonomie, soutien aux aidants, actions de prévention, loisirs... Ils peuvent être portés par des acteurs divers (mairies, associations, CCAS, établissements hospitaliers, conseil départemental...).

Les CLIC proposent une offre graduée, et peuvent assurer différentes missions allant de l'accueil, l'écoute et le conseil et soutien aux familles jusqu'à l'évaluation des besoins et plans d'aides personnalisés et leur mise en œuvre pour certains CLIC.

Le rôle des CLIC dans le SPDA

Les CLIC sont des **acteurs de proximité** en lien direct avec les personnes et leurs familles. Selon leur organisation et le niveau selon lequel ils sont structurés, leur rôle au sein du service public départemental de l'autonomie peut être de :

- **Informers les personnes âgées et leurs familles** (et les personnes en situation de handicap dans certains territoires) de leurs droits et des démarches à engager en fonction de leurs besoins,
- **Apporter une expertise dans l'évaluation multidimensionnelles des situations**, notamment sur le maintien des personnes dans leur lieu de vie dans une approche d'aller-vers,
- **Orienter et/ou accompagner les personnes** vers des services de santé, sociaux ou médico-sociaux adaptés à leurs besoins,
- En fonction des conventionnements établis, **évaluer les besoins des personnes et les accompagner dans la création et le suivi de plans d'aides personnalisés**,
- **Mettre en relation** les différents acteurs intervenant dans le soutien des personnes âgées et des personnes en situation de handicap le cas échéant et assurer leur bonne coordination pour éviter les ruptures dans le parcours de soin ou d'aide,
- **Organiser des actions de prévention** liées à la santé, comme des ateliers de nutrition, des séances d'exercice physique, ou des campagnes sur la prévention,
- **Proposer des actions de soutien aux proches aidants** : écoute, informations sur leurs droits, orientation vers des solutions de répit comme des accueils de jour ou des hébergements temporaires.

Quels enjeux pour les CLIC ?

La participation à la construction du service public départemental de l'autonomie constitue une opportunité qui peut notamment permettre aux CLIC de :

- **Renforcer leur connaissance des acteurs et des dispositifs existants sur le territoire**, mieux appréhender le périmètre d'intervention de chaque acteur,
- **Mieux se faire connaître de l'ensemble des acteurs de l'autonomie**, en particulier auprès des acteurs de la santé,
- **Renforcer l'articulation avec l'ensemble des acteurs**, harmoniser les pratiques à partir d'un aiguillage coordonné et la mise en place de bonnes pratiques réciproques, afin d'optimiser et de fluidifier l'accueil personnes, sans rebond d'un service à un autre,
- **Faciliter le partage d'informations entre structures** sur les personnes et leurs parcours,
- **Développer un réseau partenarial** pour répondre efficacement et de manière coordonnée aux situations parfois complexes qui sont rencontrées,
- S'appuyer sur ce réseau partenarial pour **mieux identifier et accompagner les proches aidants** et leur offrir des solutions d'accompagnement adaptées,
- **Construire des démarches d'aller-vers** en lien avec les partenaires
- **Contribuer aux démarches d'observation des besoins et des ruptures des parcours**
- Contribuer à l'organisation du **repérage et de l'évaluation des situations de vulnérabilité** et des situations des maltraitance,
- Participer à voire animer des **formations croisées** avec les partenaires locaux sur l'autonomie, l'accompagnement des publics spécifiques et / ou les dispositifs existants sur le territoire.

Concrètement, quelques actions menées à l'échelle des territoires

Quelques exemples de travaux en cours dans les territoires préfigurateurs, qui embarquent les CLIC :

- **Cartographie des lieux d'accueil** de tous les acteurs du territoire et harmonisation des modalités d'accueil des personnes entre acteurs de premier niveau : accessibilité et usage des locaux, travail sur la visibilité et la cohérence des informations transmises aux personnes et aux professionnels sur chaque lieu d'accueil...
- **Création d'un socle commun d'informations en direction des acteurs professionnels sollicités spontanément par les personnes** (mairies, professionnels de santé libéraux...) pour favoriser leur rôle en matière d'information sur les droits et de repérage des fragilités
- **Définition de processus d'orientation et de mise en relation entre partenaires** et de partage de l'information (dans une logique de « Dites-le nous une fois »), dans le respect de la réglementation
- Mise en place de **démarches d'amélioration continue** inter-partenaires
- **Contribution aux démarches d'observatoires des besoins et des ruptures**
- Réflexion autour d'une fonction de référents de parcours chargée de **sécuriser les passages de relai entre acteurs** autour d'une situation
- **Formation au repérage des aidants en situation d'épuisement** et à leur orientation vers les dispositifs de soutien adaptés

- Organisation de **rencontres territoriales** visant à renforcer l'interconnaissance des acteurs du territoire

Pour aller plus loin :

- Voir la page dédiée au SPDA et la boîte à outils dédiée : www.cnsa.fr
- Consulter le site de l'Association nationale des coordinateurs et coordinations locales (ANC-CLIC) : www.anc-clic.fr

6 Le SPDA pour les conseils départementaux de la citoyenneté et de l'autonomie (CDCA)

Le conseil départemental de la citoyenneté et de l'autonomie (CDCA) a été créé par la loi du 28 décembre 2015 relative à l'adaptation de la société au vieillissement (ASV) pour renforcer la participation des personnes à l'élaboration des politiques publiques du handicap et de la vieillesse. Instance de démocratie participative, le CDCA a pour rôle d'assurer la participation des personnes âgées et des personnes en situation de handicap à l'élaboration et au suivi des politiques publiques qui les concernent, en concertation avec les représentants institutionnels et les professionnels du secteur du vieillissement et du handicap du territoire¹.

Contribuant à porter la parole des personnes concernées et de leurs aidants, le CDCA participe à l'élaboration des politiques publiques départementales de l'autonomie, en émettant des avis et des recommandations sur des sujets tels que la prévention, l'accompagnement médico-social, l'accès aux soins, les aides techniques, le logement, l'urbanisme et le transport.

Aux côtés des représentants de personnes, le CDCA est aussi composé de collègues rassemblant les acteurs institutionnels, les représentants des organismes et des professionnels, les caisses de sécurité sociale... La richesse de sa composition de cette instance permet donc un regard croisé et l'organisation de réflexions et d'échanges précieux pour la structuration et l'appropriation du SPDA.

Le rôle des CDCA dans le SPDA

Construire un service public de proximité lisible et piloté par le besoin des personnes, suppose d'avoir la capacité d'appréhender ces besoins et de recueillir la parole et les préférences des personnes concernées.

Du fait de ses missions de représentation des personnes concernées, **l'association du CDCA aux travaux de structuration et de mise en œuvre dans la durée du service public départemental de l'autonomie est incontournable.**

La contribution du CDCA, et en particulier des représentants des formations PA et PH, au service public départemental de l'autonomie peut prendre plusieurs formes :

- La loi Bien Vieillir et Autonomie du 8 avril 2024 stipule que « Le président de la conférence territoriale de l'autonomie présente au conseil départemental de la citoyenneté et de l'autonomie mentionné à l'article L. 149-1, chaque année avant le 30 avril, le bilan du programme d'actions de la conférence territoriale de l'autonomie au titre de l'année précédente ainsi que le programme d'actions pour l'année courante. » **Le CDCA doit donc être régulièrement informé des évolutions de la construction du SPDA.**
- **Le CDCA peut également être associé aux travaux réalisés pour structurer ce nouveau service public et l'évaluer** dans la durée, dans l'esprit d'une démarche d'amélioration continue (participation aux groupes de travail locaux notamment).

¹ Voir le document [Conseils départementaux de la citoyenneté et de l'autonomie. Synthèse des rapports d'activité 2019-2020](#)

- Les présidents des formations PA et PH peuvent être intégrés à la gouvernance stratégique du SPDA.

Quels enjeux du SPDA pour les CDCA ?

La participation des représentants des formations PA et PH du CDCA au SPDA peut permettre de :

- **Apporter un écho supplémentaire et garantir la prise en compte de la parole des personnes concernées** et de leurs représentants lors des travaux, y compris dans les instances de travail opérationnelles réunissant des acteurs de terrain ;
- **Renforcer la connaissance de l'écosystème de l'autonomie et de ses acteurs** auprès des membres du CDCA en les sensibilisant et en les formant pour leur permettre de remplir au mieux leurs missions ;
- **Informier et mettre en visibilité les actions engagées par les acteurs du SPDA** en réponse aux principales préoccupations des personnes (la continuité des accompagnements, la réduction des délais de traitement, l'accès à des solutions adaptées et adaptables, ...), de manière à renforcer la capacité des associations membres du CDCA d'aller vers leurs publics pour leur partager ces informations.

Concrètement, quelques actions menées à l'échelle des territoires

Quelques exemples de travaux en cours dans les territoires préfigurateurs, qui embarquent les CDCA :

- **Participation du CDCA aux principaux temps de lancement et de rendu compte des avancées du SPDA** sur le territoire, partage des principales problématiques rencontrées par les personnes dans leurs parcours d'accès aux droits à l'occasion de ces événements
- **Intégration à la gouvernance et/ou aux groupes de travail thématiques** réunissant les professionnels sur chacun des blocs de mission ou sur des actions ciblées, et participation à la définition des grandes orientations stratégiques du SPDA sur le territoire
- **Appui au recueil de la parole des personnes concernées** pour mieux pouvoir identifier leurs besoins, en sollicitant leurs associations membres pour recruter des volontaires afin de constituer des panels citoyens ou des groupes de « personnes ressources »
- Participation à la définition des objectifs et des modalités de réunions associant des personnes concernées
- **Appui aux professionnels pour améliorer l'accessibilité et la compréhension des informations** par les personnes (formulation des informations dispensées par les agents d'accueil, documents complémentaires aux dossiers MDPH...)
- **Co-pilotage de groupes de travail** dédiés et élaboration d'outils à destination des personnes concernées : enquêtes usagers, outils en Facile à lire et à comprendre...
- **Travail sur les indicateurs** liés aux actions locales et à la mesure de satisfaction des personnes

Pour aller plus loin :

- Voir la page dédiée au SPDA et la boîte à outils dédiée, avec notamment la monographie Participation des personnes : www.cnsa.fr

7 Le SPDA pour les mandataires judiciaires à la protection des majeurs

Dans le prolongement du rapport de mission interministérielle « Penser les protections juridique et sociale à partir des droits des personnes les plus vulnérables à être entendues et soutenues dans une société solidaire », remis en juillet 2023 dans le cadre des états généraux de lutte contre la maltraitance², la protection juridique des majeurs marque aussi une ambition du SPDA.

L'expression « **protection juridique des majeurs** » concerne les dispositions anticipées volontairement organisées par les personnes elles-mêmes, et en particulier le mandat de protection future, et les mesures prononcées par le juge des tutelles, juge judiciaire, à la demande le plus souvent de la famille, des proches ou du procureur de la République à la suite d'un signalement recouvrant parfois des situations d'abus pouvant recevoir une qualification pénale. Les mesures sont exercées soit par la famille et les proches, soit par des professionnels, les mandataires judiciaires à la protection des majeurs (MJPM).

Les mandataires judiciaires à la protection des majeurs (MJPM) exercent des mesures de protection juridique, telles que la tutelle, la curatelle ou la sauvegarde de justice, pour des personnes majeures dont les capacités à gérer leurs affaires personnelles et patrimoniales sont altérées en raison d'une maladie, d'un handicap, ou de l'âge. En agissant sur la gestion du budget, sur le logement, les soins médicaux et le lien social, les mandataires judiciaires à la protection des majeurs s'assurent que la dignité, les droits fondamentaux, la volonté et les choix de vie des personnes protégées, ils sont un acteur clé de la qualité du service public départemental de l'autonomie.

Désignés par le juge des tutelles, les mandataires judiciaires :

- **Informent la personne protégée de ses droits** et des démarches à entreprendre, et la conseillent dans la gestion de sa vie quotidienne, tout en respectant son autonomie et sa dignité ;
- **Travaillent en collaboration avec les acteurs du champ social et médico-social et les acteurs de droit commun** pour assurer une prise en charge globale et cohérente de la personne protégée ;
- **Assistent ou représentent la personne protégée dans les actes de la vie civile**, veillent au respect de ses droits, à la satisfaction de ses besoins et favorisent leur autonomie ;
- **Assurent la protection juridique des personnes vulnérables** (mise en œuvre des mesures dans l'intérêt des personnes).

En dehors des actes auxquels ils prêtent leur assistance ou leur représentation en vertu du mandat donné par le juge des tutelles, ils réalisent de nombreuses actions dont les impacts sont clairement identifiables: maltraitance financière évitée, réduction des coûts liés à la pauvreté, réduction du sans-abrisme, valorisation du patrimoine, réduction des incidents bancaires, aide à la stabilisation psychiatrique, institutionnalisation évitée, répit des aidants familiaux, augmentation de l'estime de soi.

² [Voir le rapport sur le site du Ministère des Solidarités](#)

Le rôle des mandataires judiciaires à la protection des majeurs dans le SPDA

Les mandataires judiciaires à la protection des majeurs jouent un rôle essentiel dans l'accompagnement des personnes ciblées par le SPDA en intervenant dans l'intérêt de la personne protégée.

Le mandataire judiciaire à la protection des majeurs met en œuvre un mandat du juge qui est déterminé selon plusieurs principes notamment de subsidiarité et d'individualisation de la mesure. Les mesures de protections sont diverses et graduées. **L'action du MJPM ne remplace pas l'accompagnement mis en œuvre dans le domaine social, médico-social, sanitaire ou dans le droit commun.** Le **partenariat avec les professionnels** (sanitaires, sociaux, médico-sociaux) **mais aussi avec la famille** est une la clé essentielle à la protection de la personne³ : il repose sur une interconnaissance de ces acteurs et des espaces d'échange autour des situations. **La protection sociale et la protection juridique partagent un prisme d'action commun et complémentaire.** Parmi les outils communs, l'information, l'accompagnement et la participation des personnes (au besoin soutenues par des personnes de leur choix) sont centraux.

Quels enjeux pour les mandataires judiciaires à la protection des majeurs ?

Du point de vue opérationnel, le service public départemental de l'autonomie en cours de création peut être une opportunité d'action, tout en respectant pour les personnes juridiquement protégées la spécificité du mandat judiciaire et du rapport des mandataires au juge.

A travers la mise en place d'une organisation intégrée et le renforcement de la construction d'une culture commune entre professionnels, l'association des mandataires judiciaires à la protection des majeurs au service public départemental de l'autonomie peut leur permettre de :

- **Mieux connaître les ressources territoriales** et renforcer leur capacité à être mobilisés au bon moment et à bon escient notamment dans les situations complexes ou pour lesquelles un risque de maltraitance est repéré ;
- **Faire connaître le rôle et les missions des MJPM auprès de l'ensemble des acteurs locaux**
- **Renforcer la connaissance des acteurs** sur les principes et les formes de protection juridique possible pour personne très vulnérable (mandat de protection future, procuration et habilitation familiale...)
- **Renforcer l'interconnaissance entre acteurs et clarifier les domaines d'intervention réciproques** et les complémentarités des acteurs, afin de favoriser une meilleure coordination dans l'accompagnement des personnes bénéficiant d'une mesure de protection juridique
- **Développer une plus forte coordination avec les acteurs partenaires** (services du conseil départemental, CCAS...) sur les risques, les modalités de repérage et de signalement des personnes vulnérables à l'échelle du territoire

³ La protection juridique des majeurs, Bien coopérer en pratiques, Protection juridique des majeurs Hauts-de-France, 2022

- **Faire partie d'un réseau professionnel territorial** en mesure de faciliter la mobilisation des ressources et expertises nécessaire pour **élaborer des réponses adaptées** aux droits et besoins des personnes (par exemple en étant associés aux réunions de concertation pour coconstruire si nécessaire le projet d'accompagnement, notamment quand le projet personnalisé a un impact sur le budget, le lieu de vie de la personne...)

Concrètement, quelques actions menées à l'échelle des territoires

Quelques exemples de travaux en cours dans les territoires préfigurateurs, qui associent les acteurs de la protection juridique des majeurs :

- Travaux sur l'ouverture des droits
- **Travaux relatifs à la coordination des situations complexes** : association des MJPM aux instances de concertation, communication sur les instances dédiées par les MJPM, appui sur les cellules de recueil des informations préoccupantes du département
- **Organisation de comités éthiques** avec les professionnels intervenant autour de la personne protégée
- **Travail sur l'identification des critères d'urgence et des situations complexes** nécessitant l'intervention d'autres acteurs que le mandataire pour coordonner le parcours des personnes
- **Organisation de sessions de sensibilisation** à l'écosystème de l'autonomie et aux enjeux de la protection juridique des majeurs pour les tuteurs familiaux repérés via les plateformes de répit ou les services du conseil départemental
- **Formations croisées et actions d'interconnaissance** : présentation des acteurs du territoires au sein des formations des mandataires judiciaires et intégration de modules sur la protection juridique des majeurs dans le socle des formations autonomie

Pour aller plus loin :

- Voir la page dédiée au SPDA et la boîte à outils dédiée : www.cnsa.fr
- Consulter les sites : www.solidarites.gouv.fr/la-protection-juridique-des-majeurs et www.protegerunproche.fr

8 Le SPDA pour les maisons départementales des personnes handicapées (MDPH)

Les maisons départementales des personnes handicapées (MDPH) ou les maisons départementales de l'autonomie (MDA) ont des missions d'information, accueil et écoute, d'évaluation des besoins de compensation et d'élaboration du plan de compensation, d'attribution des prestations, d'orientation scolaire, médico-sociale ou professionnelle (par la CDAPH), de suivi de ces décisions, de médiation et de conciliation en cas de désaccord. Elles réalisent également des actions de coordination avec les autres dispositifs sanitaires et médico-sociaux ou encore de sensibilisation des citoyens au handicap.

Elles œuvrent ainsi pour l'accès aux aides, aux droits et prestations et à des orientations médico-sociales, scolaires ou professionnelles répondant aux besoins des personnes en fonction de leur projet de vie et de la réglementation en vigueur.

Le rôle des MDPH dans le SPDA

Les maisons départementales des personnes handicapées (MDPH) ou les maisons départementales de l'autonomie (MDA) jouent un rôle essentiel dans le cadre du service public départemental de l'autonomie (SPDA) pour l'accès aux droits des personnes vivant avec un handicap, de l'enfance à l'âge adulte, quelle que soit leur situation.

Parmi leurs missions, les MDPH/MDA contribuent notamment à :

- **L'accueil et l'information** des personnes en situation de handicap et de leurs aidants sur les différentes aides et prestations, sur l'offre médico-sociale, et le cas échéant l'aide à la formalisation des attentes et du projet personnel et au remplissage du formulaire de demande ;
- **L'évaluation globale et pluridisciplinaire** de la situation des personnes, de leurs besoins en fonction du projet personnel et des attentes exprimées ;
- L'élaboration, en s'appuyant sur les besoins et souhaits exprimés, d'un **plan personnalisé de compensation** qui comprend l'ensemble des réponses pouvant leur être apportées en matière de compensation du handicap, y compris celles relevant du droit commun. La commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées (CDAPH) décide de l'attribution des aides, droits et prestations ou orientations médico-sociales, scolaires ou professionnelles ;
- La **mise en œuvre d'une politique du handicap cohérente et coordonnée** au bénéfice de la fluidité des parcours de vie des personnes en situation de handicap ;
- Une **connaissance partagée** sur les besoins et attentes des personnes en situation de handicap ainsi que sur les leviers et freins rencontrés pour mobiliser des solutions efficaces à même d'y répondre.

Le SPDA ne modifie pas les prérogatives et les missions des MDPH/MDA ni celles des CDAPH. Il vient soutenir une **responsabilité populationnelle partagée** autour des parcours des personnes en situation de handicap avec l'ensemble des membres du service public départemental de l'autonomie, en renforçant les coopérations au profit notamment d'une amélioration de la qualité de l'information délivrée aux personnes, de la simplification de leurs démarches et de la fluidité de l'accompagnement.

Quels enjeux pour les MDPH ?

Le lien avec une forte diversité d'acteurs et le travail en partenariat sont déjà fortement ancrés dans les pratiques des MDPH. Le SPDA s'inscrit dans la continuité de ces liens et peut notamment permettre aux MDPH de :

- **S'inscrire dans la mise en œuvre d'une politique du handicap globale cohérente** et pour laquelle leur action est déterminante ;
- **Renforcer leurs dynamiques partenariales et l'interconnaissance** pour mieux appréhender le champ d'intervention et les dispositifs proposés par les autres acteurs, faire connaître leurs missions et favoriser le partage d'informations lors des démarches entreprises par les partenaires ;
- Redynamiser des **démarches fondées sur la co-responsabilité** telle que la réponse accompagnée pour tous ;
- S'inscrire dans des dynamiques de travail au niveau opérationnel / technique faisant intervenir l'ensemble des partenaires qui interviennent dans le champ de l'autonomie (financeurs et institutionnels, offreurs, représentants des personnes...) pour **favoriser un point de vue global** ;
- **S'appuyer sur un réseau d'acteurs de proximité plus efficace**, renforçant la territorialisation des actions au plus près des lieux de vie des personnes et la coordination des actions d'aller-vers notamment, y compris pour les personnes éloignées du système et/ou isolées socialement ou géographiquement ;
- Améliorer leur connaissance des **actions menées à destination des aidants** (notamment de répit ou de prévention) et mettre en place des démarches coordonnées de soutien et d'information proactive ;
- Renforcer le partage d'informations entre partenaires pour assurer une meilleure fluidité des échanges au service des parcours usagers.

Concrètement, quelques actions menées à l'échelle des territoires

Quelques exemples de travaux en cours dans les territoires préfigurateurs, qui mobilisent particulièrement les MDPH :

- Mobilisation d'expertises auprès des acteurs du territoire (acteurs de santé, DAC, ...) autour de certaines situations complexes et urgentes de manière à sécuriser les parcours des personnes dans l'ensemble de leurs dimensions
- **Réflexions sur les conditions et modalités du partage d'information sur les droits** (demandés, ouverts) et les situations des personnes entre partenaires du SDPA
- Organisation de **l'appui à la bonne compréhension** des plans de compensation, des décisions notifiées et plus généralement des droits ouverts
- **Sensibilisation des partenaires** (CCAS, maisons France services, CLIC...) sur les droits et prestations mobilisables, leurs conditions de recevabilité, complétude des dossiers de demandes, qualité du remplissage du formulaire de demande, critères d'éligibilité aux des différents droits et prestations, ou encore à l'accompagnement à l'utilisation du téléservice.

Pour aller plus loin :

- Voir la page dédiée au SPDA et la boîte à outils dédiée : www.cnsa.fr

9 Le SPDA pour les Communautés 360

Mises en place à l'issue de la Conférence Nationale du Handicap du 11 février 2020, les Communautés 360 sont un collectif d'acteurs mobilisés pour apporter un appui ponctuel aux personnes en situation de handicap dans la concrétisation de leurs projets. Elles sont un levier opérationnel au service de l'accessibilité et de l'inclusion dans tous les domaines de la vie quotidienne.

Les Communautés 360 ont pour objectif de faciliter la mise en place de projets pour répondre en proximité aux besoins et aspirations des personnes en situation de handicap et de leurs familles, en mobilisant en première intention des réponses dans le milieu dit « ordinaire ». Les Communautés 360 accueillent et accompagnent les personnes pour mettre en place leur projet et conseillent et sensibilisent les acteurs du milieu ordinaire au handicap et à l'écosystème des acteurs spécialisés. En s'appuyant sur les compétences des « facilitateurs » (ou APPV), elles contribuent également à soutenir l'auto-détermination des personnes. Tous les domaines de la vie quotidienne sont concernés : l'accès aux loisirs, à la culture, aux transports, au logement, aux vacances ou la recherche d'une activité sportive adaptée au sein d'un club de son quartier par exemple.

Les solutions mobilisées peuvent relever du milieu ordinaire, mais également d'un cadre adapté ou spécialisé. L'articulation entre les différents acteurs et leur interconnaissance sont essentielles pour le développement d'une dynamique inclusive et pour simplifier la vie quotidienne des personnes en situation de handicap.

Lorsque les besoins de la personne relèvent d'une coordination renforcée ou de long terme, les Communautés 360 assurent la mise en relation des personnes pour favoriser leur accès à une réponse pertinente et adaptée. Elles travaillent ainsi avec les acteurs de la coordination les mieux à même de répondre à ces besoins. Une situation « sans solution » peut par exemple relever de la démarche « Une réponse accompagnée pour tous (RAPT) ». Si l'accès aux soins est complexe, elle peut relever de l'action d'un Dispositif d'appui à la coordination (DAC).

Le rôle des Communautés 360 dans le SPDA

Les C360 constituent une ressource pour le territoire. Elles mettent en œuvre une mission de service public d'**accueil inconditionnel des personnes en situation de handicap et de leurs aidants**, notamment à travers le numéro national unique 0800 360 360. Les Communautés 360 contribuent à l'écoute et l'information adaptée des personnes en situation de handicap. Elles **soutiennent l'expression et les aspirations des personnes, favorisant leur autodétermination**, et mobilisent, le cas échéant, l'interlocuteur pertinent pour une réponse plus poussée.

En fonction des besoins et des attentes exprimés par les personnes, elles favorisent l'accès à des solutions de proximité en proposant un accompagnement dans l'identification et la compréhension de l'offre répondant à leurs besoins. Elles aident les personnes pour les prises de contacts et démarches de mise en place des solutions liées à leur projet, **prioritairement dans le droit commun et, le cas échéant dans le milieu spécialisé**. En complémentarité des autres acteurs du territoire, **elles contribuent à la structuration d'une approche territorialisée des parcours ainsi qu'au développement d'une dynamique inclusive**, en étant une ressource pour les acteurs de droit commun et spécialisés et en favorisant leur articulation.

Enfin, **elles participent à l'observation des besoins et des ruptures**, et contribuent à la connaissance de l'offre inclusive ainsi que des freins rencontrés et des leviers mis en place par les personnes et les professionnels pour la mobiliser.

Quels enjeux pour les Communautés 360 ?

Le SPDA constitue une opportunité pour les Communautés 360 dans un contexte de mise en œuvre du cahier des charges rénové qui précise leurs missions. Le SPDA vient notamment permettre de :

- **Se repositionner dans l'écosystème** en faisant connaître leurs missions, et en travaillant finement sur les articulations des compétences de chacun comme le prévoit le cahier des charges ;
- **Renforcer une vision globale des ressources du territoire et des périmètres d'action de chaque acteur**, de façon à orienter et mettre en relation les personnes avec l'interlocuteur pertinent pour obtenir de l'aide dans leurs démarches et la concrétisation de leurs projets ;
- **Partager des actions de sensibilisation et de formations, notamment en direction des acteurs de droit commun**, pour développer une dynamique inclusive, d'accessibilité et encourager le partage de bonnes pratiques ;
- Être confortées dans leur action de **mise en visibilité des réponses inclusives** et des articulations innovantes ou exemplaires entre acteurs de droit commun et acteurs spécialisés (par exemple : emploi / médico-social, sanitaire / médico-social, sanitaire / médico-social / judiciaire) ;
- Participer à la **construction d'une culture commune de l'inclusion** et partager des référentiels communs ;
- **Faciliter l'accès des personnes à des services ou à des aides de droit commun ou combinant droit commun et spécialisé**, grâce à une capacité de mobilisation des acteurs renforcée et à la définition de processus partagés ;
- **Bénéficier de processus pour sécuriser l'effectivité du passage de relais vers d'autres acteurs** lorsque la demande ne relève pas de leurs périmètres d'intervention et nécessite une réorientation.

Concrètement, quelques actions menées à l'échelle des territoires

Quelques exemples de travaux en cours dans les territoires préfigureurs, qui embarquent les Communautés 360 :

- Organisation de **réunions d'interconnaissance** régulières avec tous les acteurs du SPDA à l'échelle du territoire
- Réalisation de **formations croisées entre professionnels** : services du département, MDPH, DAC, maisons France services, acteurs du médico-social, du social et du sanitaire...
- **Travail sur l'articulation des différents dispositifs et démarches d'accompagnement** (réponse accompagnée pour tous, centre territorial de ressources, CRT, DAC) et réalisation d'outillage de type « Qui fait quoi » pour permettre une réponse accompagnée pour tous en rendant visibles les complémentarités
- **Mise en place d'espaces d'échange et de travail entre partenaires à l'échelle du territoire**, afin de définir une organisation conjointe et une co-responsabilité dans la continuité des parcours ; construction d'outils et d'actions communes à développer

Pour aller plus loin :

Voir la page dédiée au SPDA et la boîte à outils dédiée : www.cnsa.fr

10 Le SPDA pour les DAC

Les dispositifs d'appui à la coordination des parcours de santé complexes (DAC) assurent la réponse globale aux demandes d'appui des professionnels qui comprend notamment l'accueil, l'analyse de la situation de la personne, l'orientation et la mise en relation, l'accès aux ressources spécialisées, le suivi et l'accompagnement renforcé des situations, ainsi que la planification des prises en charge selon les termes de l'article L6327-2 du code de la santé publique.

Au niveau des situations individuelles et dans le respect des missions des partenaires et de leurs territoires d'intervention, le DAC contribue à :

- informer et orienter,
- repérer leurs fragilités,
- analyser leurs demandes, évaluer leurs besoins,
- planifier leur accompagnement,
- assurer le suivi de leur situation.

Le territoire d'action d'un DAC est défini localement, sur proposition des professionnels qui ont vocation à le piloter et en fonction de la structuration de l'offre sanitaire, sociale et médico-sociale existante.

Le rôle des DAC dans le SPDA

Les DAC sont la porte d'entrée unique des professionnels sur un territoire donné pour les aiguiller et les appuyer dans la réponse aux situations complexes ou ressenties comme telles qu'ils peuvent rencontrer. Ils permettent d'apporter des réponses davantage adaptées et coordonnées entre les professionnels, quels que soient la pathologie, l'âge de la personne qu'ils accompagnent ou la complexité de son parcours de santé.

Acteurs essentiels du service public départemental de l'autonomie, les DAC peuvent en fonction de spécificités territoriales et des besoins identifiés :

- **Apporter un appui aux professionnels dans la gestion des situations identifiées comme complexes** (exemple : orientations vers les ressources du territoire, mise à disposition d'outils, protocoles, expertises et conseils),
- **Faciliter l'articulation entre les professionnels des différents secteurs et le travail en réseau,**
- **Participer à l'identification des ruptures de parcours** sur leur territoire,
- Répondre aux spécificités du territoire et **contribuer à la coordination territoriale,**
- **Mettre en place des accompagnements renforcés et personnalisés** des parcours complexes en toute impartialité vis-à-vis des partenaires.

Quels enjeux pour les DAC ?

Pour les DAC, le SPDA peut contribuer à :

- **Mieux faire connaître et promouvoir leurs missions et de leur périmètre d'intervention** auprès des acteurs de terrain et identifier les besoins de coopération,

- **Développer une vision plus précise et exhaustive de l'ensemble des membres du SPDA** présents sur le territoire, ainsi que des outils et dispositifs existants à destination des professionnels et des usagers, pour **favoriser une vision globale des parcours** facilitant les décisions et la coordination,
- **Renforcer des liens étroits avec l'ensemble des acteurs**, pour davantage de décloisonnement et de fluidité dans les interactions, et faciliter la gouvernance et l'animation de l'écosystème,
- **Développer des outils communs** pour éviter les redondances et gagner en lisibilité auprès des bénéficiaires finaux, pour solliciter un appui face à une situation qu'ils perçoivent comme complexe
- **Identifier et articuler les espaces de concertation mobilisables** sur le territoire dédiés à la structuration des parcours et/ou sur des situations individuelles complexes
- **Renforcer le décloisonnement entre acteurs** pour un suivi global et continu des parcours complexes et identifier plus rapidement les points de blocage
- Contribuer à **l'échange et au partage d'information au sein du SPDA autour des situations individuelles** au travers notamment des outils numériques sécurisées régionaux.

Concrètement, quelques actions menées à l'échelle des territoires

Quelques exemples de travaux en cours dans les territoires préfigurateurs, qui embarquent les DAC :

- **Développement de partenariats et définition de modalités d'articulation** entre les différents dispositifs de coordination des parcours : identification des périmètres d'actions de chacun, définition du « qui fait quoi » et de processus de coopération, afin d'optimiser les réponses apportées aux usagers
- **Réflexion autour de la fonction de référence de parcours** chargée et du suivi des personnes sur le temps long
- **Organisation des démarches d'observatoires des besoins et des ruptures** existantes ou en cours de mise en place pour favoriser leur articulation et le partage de leurs enseignements
- Participation à des **temps d'interconnaissance** avec l'ensemble des partenaires du territoire pour développer une culture commune
- Réflexions partagées autour de définition de concepts clés tels que la **notion de complexité**, pour parler un même langage
- **Définition d'une organisation partenariale et d'une co-responsabilité entre acteurs** en termes de construction des parcours, de réalisation d'outils communs ou de définition d'actions conjointes à développer

Pour aller plus loin :

- Voir la page dédiée au SPDA et la boîte à outils dédiée : www.cnsa.fr
- Consulter le site de la Fédération nationale des acteurs de la coordination en santé (FACS) : www.facsnaionale.fr

11 Le SPDA pour les professionnels de santé

L'état de santé et l'autonomie sont étroitement liés : le soutien à l'autonomie fait en effet partie de la définition de la santé retenue par l'Organisation mondiale de la Santé. Pour les personnes âgées comme pour les personnes en situation de handicap, il est impératif d'**adopter une approche globale** qui intègre fortement ces dimensions : cela implique que les professionnels du soin soient pleinement outillés.

L'accès aux soins des personnes en situation de handicap et des personnes âgées ou la prévention de la perte d'autonomie et des ruptures de parcours sont des enjeux qui nécessitent une mobilisation conjointe des professionnels de santé, des professionnels du secteur médico-social et social mais également des acteurs de droits commun.

Le rôle des professionnels de santé dans le SPDA

Les établissements de santé (hôpitaux de proximité, centres hospitaliers spécialisés ou non) et les professionnels de santé de ville (exerçant à titre individuel ou en exercice coordonné) sont souvent les **premiers acteurs au contact des personnes âgées, des personnes en situation de handicap et de leurs aidants** : ce sont vers eux que se tournent spontanément les personnes pour obtenir des informations sur les droits et les aides dont elles peuvent disposer, que ce soit pour rester dans leur logement, recevoir une aide à domicile ou gérer un retour d'hospitalisation, que ces problématiques relèvent ou non de leurs champs de compétences.

Ils interviennent dans des moments de vie qui peuvent engendrer des **risques de ruptures** (ex : hospitalisations non programmées, diagnostic, ...) et jouent donc un **rôle essentiel dans l'orientation des personnes, le repérage de leurs fragilités et la coordination de leur parcours** en collaborant avec les autres acteurs de santé, sociaux et médico-sociaux.

Leur participation à **l'évaluation des situations** des personnes âgées et des personnes en situation de handicap, notamment avec la réalisation des certificats médicaux qui peuvent être nécessaire à la recevabilité de demande d'aide ou de compensation, permet d'engager une évaluation adaptée des besoins de compensation, d'orienter et d'attribuer les allocations et prestations appropriées (par exemple : pour l'attribution de l'allocation personnalisée d'autonomie ou de la prestation de compensation du handicap) ou encore de définir les protections juridiques les plus adaptées.

Les professionnels de santé assurent également un **rôle de prévention** active (prévention des chutes, gestion des traitements, suivi des pathologies chroniques) et participent aux démarches d'**aller-vers les personnes les plus isolées**.

Quels enjeux pour les professionnels de santé ?

Pour les professionnels de santé et en fonction de leur cadre d'exercice, le SPDA peut contribuer à :

- **Identifier les acteurs ressources mobilisables** (spécialisés et de droit commun) autour de situations individuelles, en fonction de besoins d'accompagnements ou sur des problématiques spécifiques
- **Savoir auprès de qui faire remonter des alertes en cas de repérage de fragilités**, que ce soit au niveau des patients ou de leurs proches

- **Améliorer la connaissance des différents acteurs et dispositifs présents sur le territoire** en matière d'autonomie pour mieux pouvoir renseigner les personnes et leurs proches (ex : ressources et dispositifs pour un accès au soin inclusif et accessible aux personnes en situation de handicap)
- **Travailler collectivement dans des espaces dédiés à la structuration des parcours** (ex : hospitalisations évitables, admissions directes, amélioration et sécurisation des retours à domicile après un séjour hospitalier, ...)
- **Identifier, articuler ou mutualiser les espaces de concertation** mobilisables sur le territoire dédiés à la structuration des parcours et/ou sur des situations individuelles complexes et faciliter une mobilisation plus efficace des ressources médicales
- **Avoir un meilleur suivi des personnes** orientées vers les structures partenaires du territoire
- **Accroître les démarches coordonnées de prévention et d'aller-vers** à destination des personnes fragiles les plus isolées

Concrètement, quelques actions à l'échelle des territoires

Quelques exemples de travaux en cours dans les territoires préfigurateurs, qui embarquent les professionnels de santé libéraux :

- Participation à l'élaboration et au relai de **documents repères présentant l'écosystème local** de l'autonomie à destination des professionnels de santé libéraux, pour orienter plus facilement les personnes selon le besoin exprimé et les ressources du territoire et renforcer la capacité à repérer les fragilités éventuelles
- **Clarification des périmètres d'intervention** des dispositifs / services portant des missions d'appui au parcours et outillage pour sécuriser la coordination
- Participation à des **réunions d'interconnaissance** régulières avec l'ensemble des acteurs du SPDA à l'échelle du territoire
- Réflexions sur le **partage d'informations** entre professionnels entourant la personne
- Mise en place d'**espaces inter-partenariaux d'échanges et de travail à l'échelle du territoire**, afin de définir une organisation conjointe et une co-responsabilité dans la continuité des parcours (ex : structuration de parcours, développement d'outils partagés comme des grille de repérage rapide de la complexité)
- **Développement de partenariats et définition de modalités d'articulation autour de moments de vie ou de problématiques ciblées** (préparation des sorties d'hospitalisation et des retours à domicile avec plans d'aide, accès aux soins des personnes en situation de handicap, chutes répétitives à domicile, maintien à domicile compromis)
- **Mobilisation des acteurs du SPDA sur les enjeux liés à l'autonomie portés dans les contrats locaux de santé et dans la proximité des CPTS**

Pour aller plus loin :

- Voir la page dédiée au SPDA et la boîte à outils dédiée : www.cnsa.fr

cnsa.fr
pour-les-personnes-agees.gouv.fr
monparcourshandicap.gouv.fr

