Janvier 2025

Guide d'activités

SERVICE PUBLIC DÉPARTEMENTAL DE L'AUTONOMIE (SPDA)

cnsa
Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie

Sommaire

Mode d'emploi de ce document 3

Mission 1 | Accueil, information et mise en relation 5

Engagements du SPDA 6

Détail des activités et attendus 6

Pistes d'axes d'analyse pour alimenter une démarche qualité 11

Propositions d'indicateurs pour le suivi de la mise en œuvre du SPDA 13

Mission 2 | Instruction et évaluation des droits au service de l'effectivité des droits 14

Engagements du SPDA 15

Détail des activités et attendus 16

Pistes d'axes d'analyse pour alimenter une démarche qualité 21

Propositions d'indicateurs pour le suivi de la mise en œuvre du SPDA 22

Mission 3 | Soutien à des parcours personnalisés, continus et coordonnés 23

Engagements du SPDA 24

Détail des activités et attendus 25

Pistes d'axes d'analyse pour alimenter une démarche qualité 29

Propositions d'indicateurs pour le suivi de la mise en œuvre du SPDA 31

Mission 4 | Prévention, repérage, aller-vers 32

Engagements du SPDA 33

Détail des activités et attendus 33

Pistes d'axes d'analyse pour alimenter une démarche qualité 38

Propositions d'indicateurs pour le suivi de la mise en œuvre du SPDA 40

Engagements transversaux 41

Engagements du SPDA 41

Détail des activités et attendus 42

Quelle méthode de co-construction a été suivie pour concevoir le cahier des charges du SPDA et le guide d'activités ? 45

Mode d’emploi de ce document

La loi Bien vieillir et autonomie du 8 avril 2024 prévoit qu’un cahier des charges national, fixé par arrêté des ministres chargés de la santé, des personnes âgées et des personnes handicapées, précise le **socle commun des missions** assumées par le service public départemental de l'autonomie et définisse un **référentiel de qualité de service** à atteindre.

Ainsi, les modalités de mise en œuvre du SPDA ne relèvent pas du cahier des charges national. Il ne vise pas à définir le rôle et les articulations de chacun des acteurs qui le composent sur le territoire, mais à poser un cadre commun d’engagements envers les personnes âgées, les personnes en situation de handicap et leurs aidants en termes de service rendu. Il ne s’agit donc pas d’un cahier des charges décrivant les missions et organisations propres à chaque membre du SPDA de manière individuelle, ni du cahier des charges d’une nouvelle structure à créer.

Le cahier des charges national est destiné à l’ensemble des membres du SPDA. **Il ne remet pas en cause les prérogatives et missions spécifiques des membres du SPDA. Il respecte la compétence pleine et entière de chacun.**

Le cahier des charges :

- Fixe des **engagements de service public à atteindre collectivement** par l’ensemble des membres du SPDA à l’échelle du département. Ces engagements rendent nécessaires **la coopération entre acteurs** : ils doivent conduire à élaborer **des règles de co-responsabilité pour faire face à des problèmes communs et apporter une réponse globale aux besoins des personnes** ;
- Pose un cadre commun qui fait référence, fixant les **engagements en termes de service rendu et guidant les territoires dans une dynamique collective d’amélioration continue de la qualité du service rendu par l’ensemble des parties prenantes** ;
- Outille une stratégie d’amélioration continue partagée à l’échelle du territoire départemental.

C’est l’outil d’une stratégie d’amélioration continue partagée à l’échelle du territoire départemental pour :

- **Analyser l’existant :** quels sont les acteurs, les services, les initiatives qui contribuent à la réalisation de chaque engagement ? quel est le niveau global de réponse apporté sur le territoire à chaque engagement ?
- **Identifier les atouts territoriaux mais aussi les axes d’amélioration et des priorités de travail partagées** pour répondre aux engagements de service rendu inscrits dans le cahier des charges.
- **Définir un programme annuel d’actions** prévu par l’article L. 149-7 du code de l’action sociale et des familles auquel l’ensemble des acteurs apporte sa contribution individuelle et collective.
- **Suivre et mesurer l’évolution du service rendu et l’efficacité des mesures mises en œuvre à l’appui de d’indicateurs répondant à trois objectifs :** alimenter une démarche d’amélioration continue, suivre la mise en œuvre effective du SPDA et mesurer l’impact de sa mise en œuvre pour les personnes concernées.
- **Atteindre sur l’ensemble du territoire national le niveau de réponse attendu par les personnes dans une dynamique de mobilisation qui doit être soutenue et continue.**

Le cahier des charges s’accompagne d’un outillage pour soutenir la mise en œuvre du SPDA et notamment du présent guide qui décline de manière plus concrète les engagements de service public inscrits dans le cahier des charges.

Pour chaque mission, le guide :

- **Rappelle les engagements du SPDA propre à la mission concernée,**
- **Propose une déclinaison des activités à réaliser pour répondre aux engagements et des attendus associés,**
- **Identifie des pistes de suivi et axes d'analyse pour alimenter une démarche qualité,**
- **Propose des indicateurs pour alimenter le pilotage et le suivi de la mise en œuvre du SPDA.**

CAHIER DES CHARGES DU SPDA

Destiné à l'ensemble des acteurs du SPDA, ce document de principes fixe les engagements pris envers les citoyens en termes de service rendu et guide les territoires dans une démarche collective d'amélioration continue de la qualité du service rendu.

Cahier des charges national du SPDA fixé par arrêté

Ce document correspond à une version synthétique, intégrable dans un arrêté (format PDF)

BOITE A OUTILS DU SPDA

La boite à outils contient l'ensemble des ressources opérationnelles mises à disposition des territoires pour approfondir la mise en oeuvre du SPDA. Ces ressources sont mises à jour en continu.

Guide d'activités

Ce document complète le cahier des charges en le détaillant (format PDF)

Monographies

Livrets thématiques contenant des illustrations de pratiques inspirantes et des retours d'expérience issus de la préfiguration (format PDF)

Ressources

Supports de capitalisation réutilisables, outils de communication et d'embarquement des acteurs, documents ressources, glossaire du cahier des charges, ...

Disponible sur le site internet de la CNSA (page dédiée SPDA)

Disponible sur la plateforme Sharepoint dédiée au SPDA (accès par la page dédiée sur le site internet de la CNSA)

Postulats

Deux postulats sont inhérents au SPDA et irriguent ces quatre missions : la participation des personnes et l'accessibilité. Il s'agit d'exigences essentielles qui sont pleinement intégrées dans la mise en œuvre de tous les objectifs de service rendu inscrits dans ce cahier des charges.

Participation des personnes

Conformément à la loi Bien Vieillir et Autonomie du 8 avril 2024, le SPDA vise à mieux répondre aux attentes et aux besoins des usagers en facilitant leurs démarches et leurs parcours. Il doit donc être élaboré à partir des besoins exprimés et des attentes des personnes. La gouvernance du SPDA dans les territoires doit se donner l'ambition de rendre effective la participation des personnes, a minima par l'association du CDCA à la conférence territoriale de l'autonomie (CTA), mais aussi par des modes innovants d'association.

Les usagers et leurs aidants doivent être associés aux différentes étapes permettant de fixer en amont de la CTA les priorités du SPDA et les actions prioritaires à conduire pour améliorer le service rendu, tant en termes de délai que de qualité.

Dans une démarche d'amélioration continue de la qualité, la mesure de la satisfaction des usagers du service public départemental de l'autonomie doit être recherchée.

Accessibilité

L'accessibilité est une condition pour l'accès aux droits, elle est un préalable essentiel à la jouissance effective des droits des personnes et à leur participation à la vie sociale dans des conditions d'égalité. L'ensemble des membres du SPDA sont responsables, sur leur champ de compétences, de mettre en œuvre cette accessibilité conformément à la loi pour du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées.

Le SPDA est un cadre promoteur et un levier d'accélération de l'accessibilité universelle pour garantir le respect de la citoyenneté des personnes dans tous les domaines. Il vise à construire une approche commune et coordonnée de l'accessibilité ainsi qu'une stratégie partagée entre ses membres, notamment en matière d'accessibilité physique des lieux d'accueil, d'accessibilité des démarches en ligne et des modalités d'information et de communication (ex : échanges téléphoniques, supports diffusés…).

Mission 1 | Accueil, information et mise en relation

Précision sur le périmètre de la mission

Cette mission vise à **garantir l'apport d'une information suffisante et adaptée aux personnes et/ou le cas échéant leur mise en relation avec l'interlocuteur adéquat** en fonction de leurs demandes et de leurs besoins, au service de leur accès aux droits.

Objectif global de la mission du point de vue des personnes concernées et éléments de définition

En tant que personne âgée, personne en situation de handicap ou aidant, je souhaite être :

- **Accueilli :** Je suis reçu de manière physique, téléphonique ou numérique, dans un environnement adapté, proche et accessible, quelle que soit la porte d'entrée que je sollicite. Je peux m'adresser à un agent d'accueil formé à la posture d'écoute et lui formuler mes besoins.
- **Informé** :
    - J'ai connaissance de mes droits, des démarches et des prestations, services et aides disponibles à proximité de mon lieu de vie.
    - Les informations qui me sont communiquées sont pertinentes, fiables, compréhensibles, accessibles et personnalisées en fonction de mes demandes et mes besoins.
    - Je peux obtenir un conseil sur ma situation ou celle de la personne que j'aide (à condition que la personne aidée donne son accord expressément ou participe à l'échange).
- **Mis en relation** : Je suis orienté vers le bon interlocuteur et si nécessaire, avec mon accord, je suis mis en relation avec celui-ci en fonction de ma demande et de mes besoins, sans être renvoyé de guichet en guichet, dans le respect de mes droits sur mes données personnelles.
- **Appuyé dans la réalisation de mes démarches** : Je peux faire une demande, réaliser une démarche en autonomie ou en étant accompagné, et bénéficier d'un appui au remplissage de mon dossier de demande le cas échéant.

L'urgence de ma situation est prise en compte quand elle survient et les risques liés à ma vulnérabilité sont également pris en compte dans les modalités d'accueil, d'information, de mise en relation et d'appui dans la réalisation de mes démarches qui me sont proposées le cas échéant.

Mission 1 | Accueil, information et mise en relation

1. Engagements du SPDA

Cette mission couvre les sous-thématiques suivantes :

Sous thématiques	Objectifs de service rendu
Information	1. Rendre visibles, compréhensibles et cohérentes les informations diffusées au grand public par les différents acteurs nationaux et territoriaux 2. Diffuser un socle commun d'informations adapté à la variété des situations et des publics
Accueil	3. Proposer un accueil de proximité multimodal (physique, avec et sans rendez-vous, itinérant, téléphonique, numérique) et facilement identifiable à toute personne, quelle que soit sa situation et ses besoins (ex. mobilité réduite, difficultés de communication, etc.) 4. Garantir les conditions d'un accueil inconditionnel favorisant l'écoute active afin de recueillir les besoins des personnes et plus globalement d'assurer une bonne entrée et un maintien dans le parcours d'accès aux droits 5. Garantir l'accès à une information adaptée et suffisante, quel que soit le partenaire sollicité en premier lieu
Mise en relation	6. Le cas échéant, garantir la mobilisation de l'interlocuteur pertinent pour une réponse plus poussée et adaptée à la situation, quel que soit le point d'entrée sollicité par la personne
Appui aux démarches	7. Proposer des modalités graduées d'accompagnement des personnes dans leurs démarches, adaptées en fonction de leurs besoins

2. Détail des activités et attendus

Sous-thématique : Information

Objectif de service rendu : 1. Rendre visibles, compréhensibles et cohérentes les informations diffusées au grand public par les différents acteurs nationaux et territoriaux.

	Activités réalisées pour répondre aux engagements	Attendus associés
1.1	Identifier les actions d'information et de communication au grand public issues des différents acteurs, définir la source de référence des catégories d'information et organiser leur diffusion auprès de grand public	• *Les sites d'information nationaux sont connus des membres du SPDA et référencés* • *Les sites d'information des acteurs du SPDA sont référencés entre eux*

		• *Ces sites et les actions d'informations déployées sont mis en visibilité auprès du grand public (ex. affiches, plaquettes, référencement sur des sites internet, etc.)*
1.2	S'assurer de la cohérence des informations et de leur mise à jour régulière	• *Les informations sont régulièrement mises à jour* • *Les modalités de centralisation et de mise à jour des informations entre les membres du SPDA sont définies (ex. mise en réseau des correspondants)*
1.3	Partager l'information dans une logique multicanale	• *Les canaux de diffusion sont variés (ex. sms, internet, téléphone, supports physiques, etc.)*
1.4	Organiser la diffusion des informations aux professionnels	• *Les points d'accueil disposent d'un socle commun d'informations à diffuser auprès des personnes et d'un socle commun d'informations et d'outils à destination des professionnels concourant à la mission d'accueil et d'information* • *Les modalités de diffusion des informations et actualités (ex. newsletter, webinaire, etc.) aux professionnels concourant à la mission d'accueil / d'information sont définies et adaptées à leur périmètre d'intervention*

Sous-thématique : Information

Objectif de service rendu : 2. Diffuser un socle commun d'informations adapté à la variété des situations et des publics

	Activités réalisées pour répondre aux engagements	**Attendus associés**
2.1	Proposer des supports d'information et de communication didactique et accessibles (notamment en facile à lire et à comprendre)	• *Les différents supports doivent respecter les règles d'accessibilité. Ils sont adaptés aux différents publics le cas échéant* • *Des supports d'information physiques peuvent être fournis aux usagers et aux aidants* • *Le langage utilisé est compréhensible*

Sous-thématique : Accueil

Objectif de service rendu : 3. Proposer un accueil de proximité multimodal (physique, avec et sans rendez-vous, itinérant, téléphonique, numérique) et facilement identifiable à toute personne, quelle que soit sa situation et ses besoins (ex. mobilité réduite, difficultés de communication, etc.).

	Activités réalisées pour répondre aux engagements	**Attendus associés**
3.1	Identifier et structurer les différents niveaux d'accueil et d'information associés, en fonction des champs de compétence et d'expertise	• *Identifier et caractériser tous les points d'accueil qui concourent à la mission d'accueil et d'information sur le territoire (ex. CCAS, lieux labellisés France services, CLIC, services départementaux, MDPH, etc.). Le niveau d'accueil proposé, le rôle et le périmètre d'intervention, les conditions d'accessibilité et les modalités de sollicitation de chaque point d'accueil sont définis, partagés et connus entre les acteurs* • *L'offre d'accueil sur le territoire est structurée par niveaux de manière graduée*
3.2	Communiquer sur les points d'accueil de proximité sur le territoire, leur niveau d'accueil et leurs modalités d'accès et de contact	• *Le recensement des points d'accueil est disponible, accessible et régulièrement mis à jour pour les professionnels et pour le grand public depuis plusieurs canaux (physique, téléphonique et/ou numérique)*

		• *Les aides à la mobilité sont recensées et communiquées afin de faciliter l'accès à un point d'accueil et d'information physique (identification des dessertes en transport en commun, solutions de covoiturage ou encore solutions d'assistance aux déplacements et modalités de prise en charge financière associées le cas échéant)* • *Les jours et horaires d'ouverture des accueils physiques et téléphoniques sont connus*
3.3	Structurer le maillage des points d'accueil et d'information physiques permettant à toute personne d'obtenir un contact en proximité de son lieu de vie (proximité géographique, horaires d'ouverture, etc.)	• *Le maillage géographique assure la présence de points d'accueil physiques de premier niveau en cohérence a minima avec une analyse des besoins infra territoriaux* • *Un service d'accueil itinérant est organisé pour les personnes ne pouvant accéder à un point d'accueil physique en proximité de leur domicile* • *Les acteurs participant à la mission d'accueil et d'information organisent la possibilité de prise de rendez-vous physique, téléphonique et/ou par visio avec un de leurs professionnels en fonction de leur périmètre d'intervention et de la demande*
3.4	Proposer un accueil téléphonique adapté aux besoins des personnes	• *L'ensemble des accueils téléphoniques d'un territoire donné sont identifiés et caractérisés (accessibilité, services proposés, etc.)* • *Les modalités de réorientation entre les différents accueils téléphoniques, en fonction du périmètre de chacun, sont définies et partagées*
3.5	Proposer un accueil numérique adapté aux besoins des personnes	• *Les personnes sont informées des possibilités d'accès aux portails usagers et/ou de téléservices* • *Un appui à la prise en main et à l'utilisation des sites internet d'informations et/ou des téléservices est disponible sur le territoire. Les solutions de médiation numérique sont recensées et connues des professionnels de l'accueil qui peuvent orienter les personnes vers elles* • *Les supports numériques répondent aux exigences du RGAA et s'améliorent en continu*

Sous-thématique : Accueil

Objectif de service rendu : 4. Garantir les conditions d'un accueil inconditionnel favorisant l'écoute active afin de recueillir les besoins des personnes et plus globalement d'assurer une bonne entrée et un maintien dans le parcours d'accès aux droits.

	Activités réalisées pour répondre aux engagements	**Attendus associés**
4.1	Proposer un accueil par des personnes sensibilisées aux postures d'écoute active	• *Tous les points d'accueil et d'information disposent d'agents a minima sensibilisés aux postures d'écoute active pour recueillir les demandes des personnes et garantir la qualité de la communication* • *Des temps d'analyse de la pratique professionnelle sont organisés* • *Des temps de travail partagés sont dédiés à la construction collective de réponses à des difficultés rencontrées entre professionnels en charge des missions d'accueil parmi les membres du SPDA*
4.2	Réaliser, dès l'accueil de premier niveau, une première identification des besoins de la personne à partir de l'expression de sa demande, de ses besoins, de sa situation	• *Les points d'accueil et d'information spécialisés disposent d'agents dont les compétences professionnelles leur permettent de comprendre et hiérarchiser les besoins exprimés par les personnes et de favoriser la description de la situation afin d'identifier d'éventuels besoins non explicités initialement*

Sous-thématique : Accueil

Objectif de service rendu : 5. Garantir l'accès à une information adaptée et suffisante, quel que soit le partenaire sollicité en premier lieu.

	Activités réalisées pour répondre aux engagements	**Attendus associés**
5.1	Apporter un premier niveau d'information quel que soit le point d'accueil choisi par la personne (physique, téléphonique et/ou numérique)	• *Tous les points d'accueil (y compris non spécialisés) disposent d'un socle commun et partagé d'informations qui doit permettre d'apporter une réponse de premier niveau à la personne et / ou de la mettre en relation avec la ressource spécialisée appropriée*

Sous-thématique : Accueil

Objectif de service rendu : 6. Le cas échéant, garantir la mobilisation de l'interlocuteur pertinent pour une réponse plus poussée et adaptée à la situation, quel que soit le point d'entrée sollicité par la personne.

	Activités réalisées pour répondre aux engagements	**Attendus associés**
6.1	Structurer collectivement le recours au bon interlocuteur entre partenaires, de manière efficiente pour la personne et ses aidants	• *L'organisation qui permet à un agent d'accueil de solliciter l'interlocuteur pertinent ou l'expertise nécessaire pour répondre à une sollicitation est définie et partagée par l'ensemble des acteurs du SPDA au niveau départemental*
6.2	Définir les modalités de mise en relation d'une personne avec le service ou dispositif pertinent au regard de sa situation, quel que soit le point d'entrée qu'elle a sollicité	• *Les personnes sont systématiquement informées des différentes modalités pour prendre contact avec les acteurs vers lesquels elles sont orientées* • *L'organisation et les conditions qui permettent à un agent d'accueil de mettre en relation une personne avec un partenaire sont définies ainsi que les modalités de partage d'information* • *Des modalités de suivi de la mise en relation, et de bonne prise en compte de celle-ci peuvent être organisées*
6.3	Adapter les modalités de l'orientation jusqu'à la mise en relation en fonction des besoins des personnes	• *Le besoin de mise en relation est toujours recherché (elle est mise en œuvre si cela est nécessaire)* • *La gradation des modalités de l'orientation jusqu'à la mise en relation est définie et partagée (transmission de plaquette de coordonnées, prise de rendez-vous, etc.)* • *Des points d'accueil et d'information identifiés sur le territoire peuvent accompagner les personnes dans la prise de rendez-vous auprès des acteurs du SPDA pertinents en fonction de leur situation*
6.4	Structurer les procédures de signalement de situations préoccupantes, ou d'urgence	• *Des critères partagés sont définis entre acteurs pour identifier les situations urgentes et/ ou préoccupantes* • *Les procédures pour signaler ces situations sont connues des points d'accueil et d'information et partagées avec l'ensemble des acteurs du SPDA*

Sous-thématique : Appui aux démarches

Objectif de service rendu : 7. Proposer des modalités graduées d'accompagnement des personnes dans leurs démarches, adaptées en fonction de leurs besoins.

	Activités réalisées pour répondre aux engagements	**Attendus associés**
7.1	Structurer l'aide au remplissage de tout dossier de demande	• *Les agents des points d'accueil sont formés à l'aide au remplissage de dossiers de demande ou sont capables d'orienter vers un acteur mettant en œuvre cette aide* • *L'aide au remplissage de dossier est organisée dans des points d'accueil identifiés* • *Les services proposant une médiation numérique sont identifiés pour les démarches en ligne*
7.2	Organiser la transmission des dossiers aux services instructeurs compétents depuis des points d'accueil identifiés	• *Des dossiers qui contiennent l'ensemble des pièces nécessaires à la recevabilité des demandes d'aide ou de prestation sont transmis aux services instructeurs par des points d'accueil identifiés. L'absence de certaines de ces pièces est signifiée aux personnes lors du dépôt du dossier* • *Le circuit de transmission jusqu'aux services instructeurs permet de sécuriser un délai de transmission efficient*
7.3	Informer les personnes sur le traitement administratif de leurs demandes	• *Tous les points d'accueil et d'information peuvent informer sur les délais de traitement moyens des membres du SPDA* • *Des points d'accueil et d'information spécialisés peuvent donner de la visibilité aux personnes concernées sur le traitement administratif de leurs demandes.*
7.4	Structurer une offre d'appui renforcé aux démarches	• *Les rendez-vous d'information collectifs organisés sur les droits et prestations mobilisables en matière de soutien à l'autonomie et les démarches associées sur le territoire sont recensés et communiqués auprès des personnes et des professionnels* • *Les acteurs proposant un appui renforcé aux démarches, allant au-delà d'un appui au remplissage de dossier, sont identifiés et leurs modalités de sollicitation sont connues par les partenaires et le public*

3. Pistes d’axes d'analyse pour alimenter une démarche qualité

Pour guider les territoires dans la conception et la mise en œuvre d’une démarche d’amélioration continue de la qualité du service rendu, les axes d’analyse suivants sont proposés. Ces axes constituent des ressources pour définir les objectifs et les priorités partagés d’une démarche qualité collective, à l’échelle du territoire.

Sous-axes	Pistes pour alimenter une démarche qualité
Qualité de l'accueil	
Accès à l'accueil	• Disponibilité et actualisation d’un recensement des lieux d'accueil sur le territoire (périmètre d'intervention, accessibilité, modalités de sollicitations et de passage de relais, etc.) • Analyse du maillage territorial des lieux d’accueil (ex : zones blanches). • Évaluation des modalités d'organisation des services d’accueil itinérants au regard d'un diagnostic des besoins
Efficacité	• Analyse partagée de l'activité d'accueil déployée par les membres du SPDA, intégrant notamment : volumes d'appels reçus et taux de décrochés des lignes téléphoniques déployées, trafic sur les sites d'information, nombre de démarches réalisées via les téléservices existants
Satisfaction des personnes sur la qualité de l'accueil	• Partage et analyse des taux de satisfaction sur la qualité de l'accueil mesurés par les différents membres du SPDA
Accès aux services et informations	
Qualité de l'information	• Vérification du référencement des portails et des sites nationaux • Consolidation et mise à jour selon les évolutions des informations socles à communiquer à une personne pour lui permettre d'identifier les droits auxquels elle peut prétendre et les démarches à réaliser par public • Co-construction d’un recensement des sites et des sources d'informations disponibles. Ce recensement est partagé régulièrement entre les référents communication des différents membres du SPDA
Accessibilité de l'information	• Sollicitation des usagers/représentants d'usagers/comités usagers pour évaluer la lisibilité et la clarté des informations diffusées (ex : cohérence des informations émanant des différents membres du SPDA) • Conduite d’une démarche d’audit des normes accessibilité (ex : RGAA sur le numérique)
Délais d'obtention de l'information	• Analyse partagée des délais de réponse aux sollicitations pour obtenir une information (par type de canal, etc.)
Mise en relation (vers les bons interlocuteurs / services)	• Analyse des mises en relation réalisées entre acteurs du SPDA : fréquence, motifs, pertinence • Définition des critères permettant d'identifier les modalités de contact adaptées aux situations pour chaque acteur du SPDA afin de faciliter la mise en relation des personnes avec la ressource la plus pertinente au regard de sa situation
Satisfaction des personnes sur l'accès aux informations	• Partage et analyse des taux de satisfaction des personnes concernées mesurés par les différents membres du SPDA en matière d’accès aux informations.

Accompagnement gradué aux démarches	
Activité / Efficacité de l'appui aux démarches	• Mise à disposition d'outils ou recommandations pour éclairer les professionnels dans l'appui des personnes pour leurs démarches de remplissage de dossiers de demande d'aide ou de droits. • Evaluation des circuits de transmission de dossiers de demandes d'aide ou de droits des services d'accueil jusqu'aux services instructeurs compétents : analyse du nombre dossiers de demande d'aide transmis à un service instructeur compétent via un lieu d'accueil et d'information (nombre de demandes concernées, complétude des demandes, etc.) • Organisation de la capacité à renseigner les personnes sur l'avancement de leurs dossiers de demande de droits quel que soit l'interlocuteur
Satisfaction des personnes sur l'accompagnement aux démarches déployé	• Partage et analyse des taux de satisfaction mesurés par les différents membres du SPDA sur l'accompagnement aux démarches déployé
Relations partenariales	
Niveau d'engagement des acteurs	• Formalisation des engagements partagés entre les acteurs du SPDA portant des missions d'accueil et d'information • Evaluation et mise à jour des modalités de recueil et de partage des informations (formalisation des règles d'échange et de partage, modalités d'accès aux SI, gestion des habilitations, ...) entre acteurs
Consolidation d'une culture commune entre partenaires	• Nombre et types de processus, outils construits et partagés entre plusieurs membres du SPDA
Soutien des professionnels	
Évaluation de la formation et de la qualification des professionnels de l'accueil	• Analyse de la formation dispensée aux professionnels portant des missions d'accueil et d'information (nombre de professionnels sensibilisés ou formés aux handicaps et à la perte d'autonomie, aux fondamentaux de la posture d'écoute et de communication, au repérage de la fragilité ou des facteurs de fragilité, à la constitution de dossiers de demande d'aides ou de prestations). Cette analyse identifie les actions de sensibilisation ou de formation co-construites par acteurs du SPDA, mutualisées ou croisées pour les professionnels de l'accueil et de l'information du territoire
Amélioration des pratiques professionnelles	• Structuration d'une analyse des pratiques entre professionnels et de temps de coordination entre acteurs territoriaux portant des missions d'accueil et d'information • Evaluation et mise à jour des procédures de signalement de situations préoccupantes, de situations d'urgence ou de suspicion de maltraitance identifiées à l'occasion de l'activité d'accueil et d'information

4. Propositions d’indicateurs pour le suivi de la mise en œuvre du SPDA

Pour suivre et piloter la mise en œuvre du SPDA et le lancement d’une dynamique de travail partagée entre ses membres, au service du respect des engagements inscrits dans le cahier des charges pour la mission d’accueil, information, mise en relation, il est proposé de prendre appui sur les éléments de mesure suivants :

- Un recensement des sites et des sources d'informations disponibles à destination du grand public est co-construit entre les acteurs du SPDA ;
- Un recensement des points d'accueil (périmètre d'intervention, accessibilité, modalités de sollicitations et de passage de relais, etc.) est disponible et actualisé ;
- Une analyse partagée de l'activité d'accueil portée par les différents membres du SPDA est réalisée intégrant notamment :
    - Une analyse partagée de l'activité d'accueil téléphonique, notamment du nombre d'appels reçus et du taux de décrochés des lignes téléphoniques déployées par les membres du SPDA (notamment MDPH, organismes de sécurité sociale, C360 et services départementaux) ;
    - Une analyse partagée du trafic sur les sites d'information déployés par les membres du SPDA ;
    - Une analyse partagée de nombre de démarches réalisées via les téléservices déployés par les membres du SPDA pour les publics concernés ;
- Une analyse est réalisée sur la formation des professionnels de l'accueil et de l'information s'appuyant notamment sur :
    - Le nombre de professionnels sensibilisés ou formés au handicap et à la perte d'autonomie ;
    - Le nombre de professionnels sensibilisés ou formés aux fondamentaux de la posture d'écoute et de la communication (écoute active, empathie, assertivité, etc.) ;
    - Le nombre de professionnels formés ou sensibilisés au repérage de la fragilité ou des facteurs de fragilité ;
    - Le nombre de professionnels ayant fait l'objet d'une formation renforcée à la constitution de dossiers de demande d'aides ou de prestations (appui à la formalisation d'un projet de vie, recueil de pièces complémentaires, etc.).

  Cette analyse identifie les actions de sensibilisation ou de formation co-construites par acteurs du SPDA, mutualisées ou croisées pour les professionnels de l'accueil et de l'information du territoire.

Mission 2 | Instruction et évaluation des droits au service de l'effectivité des droits

Précision sur le périmètre de la mission

Cette mission s'inscrit dans la continuité de la mission d'accueil, d'information et de mise en relation. Elle couvre l'ensemble du traitement de dossiers de demande de droits, depuis l'instruction jusqu'à la notification des droits, avec pour ambition d'apporter à chaque personne un traitement équitable et des réponses personnalisées en tout point du territoire.

Cette mission porte principalement sur les droits et prestations liés au soutien à l'autonomie qui s'inscrivent toutefois nécessairement en cohérence et en complémentarité des droits et prestations de droit commun (en matière d'allocations familiales, d'aides sociales, …) dont peuvent bénéficier les personnes en situation de handicap, les personnes âgées et leurs aidants.

Objectif global de la mission du point de vue des personnes concernées et éléments de définition

En tant que personne âgée, personne en situation de handicap ou aidant, j'ai besoin que :

- La démarche d'ouverture de mes droits soit la plus rapide et fluide possible ;
- L'avancement de mon dossier me soit accessible et communiqué régulièrement ;
- Mes droits soient évalués au regard de ma situation et de mes besoins ;
- Les informations concernant mes demandes en termes de droits me soient communiquées régulièrement ;
- Les différents acteurs (MDPH, conseil départemental, caisses de sécurité sociale, éducation nationale, service public de l'emploi, …) qui vont interagir pour définir mes droits et leurs mises en œuvre se coordonnent (ex : pour évaluer et qualifier mes besoins, apporter une réponse de droit commun et si nécessaire compléter cette réponse par la compensation).

J'ai également besoin de :

- Savoir comment mes droits peuvent être révisés notamment si ma situation change, si mes besoins évoluent, et ce dans un délai adapté ;
- Savoir comment contester une décision concernant mes droits, et ce dans un délai adapté.

L'urgence de ma situation est prise en compte quand elle survient et les risques liés à ma vulnérabilité sont également pris en compte dans les modalités d'instruction et d'évaluation de mes droits.

Mission 2 | Instruction et évaluation des droits au service de l'effectivité des droits

1. Engagements du SPDA

Cette mission couvre les sous-thématiques suivantes :

Sous thématiques	Objectifs de service rendu
Instruction des droits et prestations de soutien à l'autonomie	1. Permettre aux personnes d'être informées du traitement administratif de leurs demandes 2. Accompagner les personnes lors de l'instruction et l'évaluation de leurs droits
Évaluation des droits et prestations de soutien à l'autonomie équitable et personnalisée	3. S'assurer que les personnes bénéficient d'une équité de traitement et d'une évaluation globale de leur situation 4. Identifier les situations urgentes, complexes ou critiques et assurer un traitement prenant en compte cette spécificité
Proposition et décision en matière de droits et prestations de soutien à l'autonomie	5. Garantir une ouverture de droits respectant les principes d'une approche basée sur les droits et les besoins 6. Adapter les droits à l'évolution de la situation de la personne et/ou de son aidant 7. Favoriser une bonne compréhension des droits ouverts et des décisions 8. Informer sur les procédures de contestation d'une décision
Coordination en matière de droits et prestations de soutien à l'autonomie	9. La situation, les besoins et les attentes sont pris en compte de manière coordonnée entre les acteurs professionnels pour une réponse globale articulant le droit commun et le droit spécifique dans le respect de la citoyenneté de la personne

2. Détail des activités et attendus

Sous-thématique : Instruction des droits

Objectif de service rendu : 1. Permettre aux personnes d'être informées du traitement administratif de leurs demandes

	Activités réalisées pour répondre aux engagements	Attendus associés
1.1	Proposer un accompagnement aux démarches de demande de droits	*Cf. Mission 'Accueil, information, mise en relation'*
1.2	Organiser la capacité à informer les personnes sur l'état d'avancement du traitement de leurs demandes	• *Identifier les modalités de contact disponibles pour obtenir une information sur l'avancement de son dossier de demande* • *Organiser entre partenaires la possibilité d'informer les personnes sur leurs demandes en cours* • *Informer les personnes de la réception de leur demande dans le respect des règles fixées par le code des relations entre le public et l'administration.* • *Informer les personnes des différentes étapes de traitement de leur demande et des délais de traitement estimés*
1.3	Organiser le dépôt de demande par différents modes (voie postale, numérique, en accueil physique…)	• *Les demandes peuvent être réalisées par différents modes (postal, numérique, à l'accueil physique)* • *Le grand public et les professionnels portant des missions d'accueil et d'information sont informés sur ces modalités et les démarches en ligne (téléservices existants)*

Sous-thématique : Instruction des droits

Objectif de service rendu : 2. Accompagner les personnes lors de l'instruction et l'évaluation de leurs droits

	Activités réalisées pour répondre aux engagements	Attendus associés
2.1	Organiser le partage de documents entre institutions afin d'éviter des demandes de pièces déjà transmises par la personne concernée et encore en cours de validité	• *Dans le respect du cadre réglementaire, partager les informations ou pièces justificatives entre partenaires en charge de la mise en œuvre des droits*
2.2	Accompagner les personnes bénéficiant d'une mesure de protection juridique dans leurs démarches d'ouverture de droits	• *L'existence d'une mesure de protection juridique de la personne est vérifiée et prise en compte lors du traitement d'une demande (récupération des bonnes pièces administratives)* • *La personne en charge de la mesure de protection est associée aux démarches d'ouverture des droits si nécessaire*
2.3	Contribuer à soutenir la recevabilité et à accompagner la complétude des dossiers de demande déposés	• *Des actions favorisant la bonne recevabilité et complétude des dossiers de demandes sont définies et partagées (ex. sensibilisation des partenaires sur les éléments nécessaires à l'instruction des différents dossiers de demande ou sur les critères d'éligibilité aux droits)*

		• *Suivre les dossiers en attente de pièces et accompagner les personnes qui signalent une difficulté à produire une pièce obligatoire manquante*
2.4	Transmettre à l'acteur compétent les demandes ou documents qui ont été envoyés par une personne par erreur à un autre acteur du SPDA non compétent, après en avoir avisé la personne	• *Les demandes envoyées par une personne à une administration ou service non compétent sont transmises à l'administration compétente si celle-ci peut être identifiée. La personne est informée de cette transmission ou de son erreur* • *Le circuit de transmission jusqu'aux services instructeurs compétents permettant de sécuriser les délais efficients de transmission sont définis*

Sous-thématique : Évaluation des droits équitable et personnalisée

Objectif de service rendu : 3. S'assurer que les personnes bénéficient d'une équité de traitement et d'une évaluation globale de leur situation

	Activités réalisées pour répondre aux engagements	**Attendus associés**
3.1	Faciliter l'expression du projet de vie (projet personnel et souhaits de la personne), et le prendre en compte (lien mission 3)	• *Les modalités de communication avec la personne sont adaptées afin de tenir compte de ses besoins* • *Le projet de la personne est connu et pris en compte par tous les agents, à toutes les étapes du traitement du dossier, dans le respect du droit des personnes dans le traitement des données à caractère personnel* • *Cf. Objectif 3. de la mission « Soutien à des parcours personnalisés, continus et coordonnés » : Accompagner la personne dans l'expression de son projet, de ses choix et de ses préférences si elle en exprime le besoin*
3.2	Prendre en compte l'expression des besoins des aidants	• *Chaque fois que nécessaire, préciser la place de l'entourage de la personne dans son environnement quotidien, en différenciant l'expression des besoins des aidants de celle de la personne* • *Des solutions de soutien ou d'accompagnement ou de répit sont systématiquement recherchées dans l'évaluation qui intègre la place des aidants*
3.3	Garantir une approche multidimensionnelle dans l'évaluation de la situation	• *La ou les expertises nécessaires et suffisantes à l'évaluation multidimensionnelle de la situation sont réunies* • *L'organisation de l'évaluation de la personne mobilise des professionnels de profils complémentaires*
3.4	Rechercher tous les éléments nécessaires à la compréhension de la situation de la personne, y compris auprès des partenaires et cela à des fins d'évaluation	• *Les partenaires pouvant apporter des informations nécessaires à l'évaluation de la situation sont identifiés.* • *Les modalités de sollicitations d'informations complémentaires nécessaires sont définies*
3.5	Déployer des modalités d'évaluation ajustées à la situation de vie et besoins de compensation des personnes (évaluation sur pièce, entretiens médicaux ou médico sociaux, visites à domicile en prenant en compte les exigences liées à la prestation)	• *Des partenariats sont établis pour permettre de mobiliser les acteurs pertinents en appui de l'évaluation (ex : associations, experts)* • *Les acteurs sont sensibilisés aux éléments nécessaires à l'évaluation des droits*

3.6	Reconnaître et prendre en compte les évaluations déjà réalisées ou les informations transmises par les partenaires dans l'évaluation de la situation	• *Des partenariats entre les départements et les caisses de retraite pour la reconnaissance mutuelle de l'évaluation des personnes âgées sont établis* • *Des temps de coordination entre équipes de différents partenaires sont prévus lors d'évaluations croisées menées pour la même personne*

Sous-thématique : Évaluation des droits équitable et personnalisée

Objectif de service rendu : 4. Identifier les situations urgentes, complexes ou critiques et assurer un traitement prenant en compte cette spécificité

	Activités réalisées pour répondre aux engagements	**Attendus associés**
4.1	Garantir la prise en compte des situations urgentes, complexes et/ou critiques, (en lien notamment avec les situations signalées par les acteurs portant des missions d'accueil et d'information, cf. activité 6.3 - Structurer les procédures de signalement de situations préoccupantes, de situations d'urgence	• *Établir une typologie de situations urgentes, complexes et/ou critiques* • *Définir un circuit adapté au traitement des situations urgentes, complexes et/ou critiques et le faire connaître* • *Des temps de coordination entre équipes de différents partenaires sont prévus lors d'évaluations croisées, menée pour la même personne, pour leur champ de leur compétence*

Sous-thématique : Proposition et décision

Objectif de service rendu : 5. Garantir une ouverture de droits respectant les principes d'une approche basée sur les droits et les besoins

	Activités réalisées pour répondre aux engagements	**Attendus associés**
5.1	Proposer un projet individuel global répondant à l'évaluation multidimensionnelle de la situation et s'appuyant sur des services, prestations ou aides modulaires	• *Dans le champ du handicap, les orientations en établissement et service médico-social s'appuient sur une approche par bouquet de prestations* • *Des droits et prestations non sollicités initialement par la personne sont systématiquement proposés lorsque sa situation de vie et les besoins de compensation le justifient*
5.2	Soumettre la proposition de plan d'aide et recueillir l'avis de la personne concernée	• *L'avis de la personne concernée sur la proposition de plan d'aide élaboré en réponse à ses besoins et attentes est recherché et tracé*
5.3	Adapter les droits à l'évolution possible de la situation de la personne et/ou de son aidant dans le temps (ex : ouverture de droit sans limitation de durée, adaptation des fréquences de révisions, anticipation des âges de transition…)	• *Les droits sont attribués dans le parcours de compensation, sans limitation de durée, dès la première attribution ou à tout renouvellement, conformément à la réglementation*
5.4	Favoriser la réponse aux besoins des personnes dans le milieu ordinaire dans le respect de leurs souhaits et de leurs attentes	• *L'offre de droit commun disponible sur le territoire dans tous les domaines de la vie (éducation, aides techniques, soins, logement, emploi, culture, sport, loisirs, etc.) est recensée (cf. mission « Soutien à des parcours personnalisés, continus et coordonnés »)*

5.5	Identifier les risques de non-effectivité des droits des personnes	• *Les orientations ou préconisations inscrites dans un plan d'aide à risque en raison d'une indisponibilité de la solution proposée sont identifiés et les modalités de compensations alternatives les plus proches de la réponse aux besoins des personnes sont identifiées*

Sous-thématique : Proposition et décision

Objectif de service rendu : 6. Adapter les droits à l'évolution de la situation de la personne et/ou de son aidant

	Activités réalisées pour répondre aux engagements	**Attendus associés**
6.1	Traiter le dossier de demande en cours en anticipant l'échéance des droits connexes	• *Autant que possible, les services évaluateurs s'assurent de l'alignement des droits attribués (ex : alignement des durées d'ouverture des droits en MDPH) le cas échéant*
6.2	Informer régulièrement les personnes concernées et leurs aidants sur les démarches de révision de leurs droits en cas d'évolution de leurs situations	• *Les personnes devant être régulièrement recontactées pour s'assurer de l'adéquation des droits ouverts avec leurs besoins au regard de la possible évolution de leur situation et de leurs facteurs de fragilités sont identifiées* • *La révision des droits anticipée par l'information des personnes avant l'arrivée à échéance des droits ouverts, à tout moment dès lors qu'un changement de situation est signalé. La personne est informée de la nécessité d'introduire une nouvelle demande.*
6.3	Permettre aux professionnels d'alerter sur une évolution de situation nécessitant une révision des droits, une ouverture de nouveaux droits ou prévenant le versement d'indus	• *Les procédures pour informer d'une évolution de situation nécessitant potentiellement une révision des droits sont définies et partagées entre professionnels intervenant auprès des personnes (ex : services autonomie à domicile, mandataires judiciaires à la protection juridique des majeurs, professionnels de santé, etc.) et les services en charge de l'ouverture des droits*
6.4	Soutenir les personnes dans leurs démarches de renouvellement de leurs droits	• *Des contenus d'information sur le renouvellement des droits sont créés et diffusés* • *Des partenariats sont établis pour permettre d'organiser le maintien des droits des personnes en cas de retard dans le renouvellement de leur dossier, dans le respect de la réglementation*

Sous-thématique : Proposition et décision

Objectif de service rendu : 7. Favoriser une bonne compréhension des droits ouverts et des décisions

	Activités réalisées pour répondre aux engagements	**Attendus associés**
7.1	Permettre aux personnes d'être associées au processus de décision	• *Des contenus d'information sur le processus d'attribution des droits sont créés et diffusés*

7.2	Apporter une information claire sur les droits ouverts et les décisions de refus	• *Des documents en langage clair et/ ou des supports complémentaires aux notifications de droits (écrits, vidéos, Facile à lire et à comprendre, etc.) sont disponibles pour faciliter la compréhension par les personnes de leurs droits*
7.3	Organiser des modalités graduées d'appui aux personnes dans la bonne compréhension de leurs droits	• *Les interlocuteurs que les personnes peuvent solliciter lorsqu'elles souhaitent des explications personnalisées sur les décisions sont identifiées* • *Les situations nécessitant un accompagnement pour la compréhension des droits notifiés sont identifiées. Ces situations font l'objet d'actions proactives pour l'explication des droits aux personnes concernées et à leurs aidants*
7.4	Faciliter la mise en relation entre les personnes et les acteurs en charge de la mise en œuvre des droits.	*Cf. Mission « Soutien à des parcours personnalisés, continus et coordonnés »*
7.5	Permettre aux partenaires de disposer des informations nécessaires à la mise en œuvre des droits.	*Cf. Mission « Soutien à des parcours personnalisés, continus et coordonnés »*

Sous-thématique : Proposition et décision

Objectif de service rendu : 8. Informer sur les procédures de contestation d'une décision

	Activités réalisées pour répondre aux engagements	**Attendus associés**
8.1	Communiquer systématiquement les voies et délais de contestation et de recours	• *Les modalités de contestation et de recours sont systématiquement communiquées* • *La mise en œuvre d'une médiation est mise en place dans l'objectif d'éviter les recours*

Sous-thématique : Coordination

Objectif de service rendu : 9. La situation, les besoins et les attentes sont pris en compte de manière coordonnés entre les acteurs professionnels pour une réponse globale articulant le droit commun (respect de la citoyenneté) et le droit spécifique

	Activités réalisées pour répondre aux engagements	**Attendus associés**
9.1	Organiser la complémentarité des droits et prestations de droit commun et des droits relevant de la compensation pour apporter une réponse globale aux besoins identifiés et aux attentes des personnes	• *Une cohérence est recherchée entre les réponses de droit commun proposées (par l'éducation nationale ou le service public de l'emploi notamment) et les droits relevant de la compensation lorsqu'ils sont nécessaires en s'appuyant sur l'évaluation multidimensionnelle de la situation*

3. Pistes d’axes d'analyse pour alimenter une démarche qualité

Pour guider les territoires dans la conception et la mise en œuvre d’une démarche d’amélioration continue de la qualité du service rendu, les axes d’analyse suivants sont proposés. Ces axes constituent des ressources pour définir les objectifs et les priorités partagés d’une démarche qualité collective, à l’échelle du territoire.

Sous-axes	Pistes pour alimenter une démarche qualité
Processus d'instruction et d'évaluation	
Activité / Efficacité	• Analyse partagée entre les membres du SPDA des demandes reçues : volumétrie de demandes reçues et caractérisation (par type de demandes d'aides ou prestation, par modalité de dépôt, etc.), proportion de dossiers complets, proportion de dossiers respectant les critères d'éligibilité aux droits et prestations demandés le cas échéant, nombre de démarches réalisées via les téléservices déployés par les membres du SPDA pour les publics concernés
Délai de traitement	• Définition et partage d’une politique qualité et de pilotage des délais de traitement des demandes : les engagements de délai de traitement sont communiqués entre les partenaires, une analyse partagée des délais de traitement des différents membres du SPDA est réalisée
Anticipation et proactivité	• Définition et actualisation des circuits de traitement pour l’ouverture de droits et prestations dans des situations urgentes, complexes et/ou critiques • Formalisation et mise à jour des modalités d'alerte par des professionnels intervenant auprès des personnes (ex : SAD, mandataires judiciaires à la protection juridique des majeurs, professionnels de santé, etc.) auprès des services en charge de l'ouverture des droits et prestations sur des évolutions de situations nécessitant potentiellement une révision de ceux ci • Analyse partagée de l'activité déployées par les membres du SPDA pour informer les personnes sur les démarches de révision de leurs droits et prestations
Relations partenariales	
Collaboration entre les acteurs	• Formalisation des engagements partagés entre les acteurs du SPDA concourant à la mission d'instruction et d'évaluation des droits et prestations • Formalisation des engagements et modalités de travail partagés entre l’Education Nationale et la MDPH pour garantir l’articulation entre la première réponse aux besoins de tous les élèves apportée par l’éducation nationale et les droits et prestations à la compensation lorsqu’ils sont nécessaires. • Formalisation des engagements et modalités de travail partagés entre France Travail et la MDPH pour favoriser le travail en milieu ordinaire des personnes en situation de handicap plutôt qu’en milieu protégé • Formalisation et partage entre partenaires de la liste des pièces / justificatifs nécessaires à l’instruction des différentes demandes. • Définition et mise à jour des modalités pour mobiliser des expertises ou solliciter des informations complémentaires nécessaires à l'évaluation globale et multidimensionnelle des besoins d'une personne • Nombre et typologies des actions mises en œuvre pour éviter des redondances d'évaluations pour la personne • Mise en œuvre de la reconnaissance mutuelle des GIR et des évaluations entre le CD et la CARSAT/CGSS : convention signée et active • Nombre et typologie des actions mises en œuvre pour améliorer la complétude des dossiers de demande et le respect des critères d'éligibilité aux droits prestations demandés le cas échéant

Qualité des interactions avec l'usager	
Disponibilité et facilité d'accès aux informations sur ses demandes et ses droits	• Définition et évaluation des modalités d'organisation permettant aux partenaires d'informer les personnes sur leurs demandes en cours • Définition et mise à jour des modalités d'appui aux personnes dans leur compréhension des droits ouverts : nombre et typologie des actions mises en œuvre pour aider les personnes dans la bonne compréhension de leurs droits
Accompagnement : qualité des interactions avec l'usager	• Partage et analyse des modalités de participation des personnes déployées, notamment dans le processus de décision
Satisfaction des personnes	• Partage et analyse des taux de satisfaction des personnes concernées mesurés par les différents membres du SPDA relativement à leurs démarches de demande d'aide ou de prestation
Soutien des professionnels	
Formation et qualification des professionnels concourant aux missions d'instruction et d'évaluation des droits	• Analyse de la formation dispensée aux professionnels concourant aux missions d'instruction et d'évaluation des droits

4. Propositions d'indicateurs pour le suivi de la mise en œuvre du SPDA

Pour suivre et piloter la mise en œuvre du SPDA et le lancement d'une dynamique de travail partagée entre ses membres au service du respect des engagements inscrits dans le cahier des charges pour la mission d'instruction et d'évaluation des droits au service de l'effectivité des droits, il est proposé de prendre appui sur les éléments de mesure suivants :

- Analyse partagée entre les membres du SPDA des demandes reçues :
    - Volumétrie de demandes reçues et caractérisation (par type de demande, par modalité de dépôt, etc.) ;
    - Proportion de dossiers complets, proportion de dossier respectant les critères d'éligibilité aux prestations le cas échéant ;
- Nombre et typologie des actions mises en œuvre pour améliorer la complétude des dossiers de demande et le respect des critères d'éligibilité aux prestations le cas échéant ;
- La reconnaissance mutuelle des GIR et des évaluations entre le CD et la CARSAT/CGSS est mise en œuvre : convention signée et active ;
- Nombre et typologie des actions mises en œuvre pour aider les personnes dans la bonne compréhension de leurs droits.

Mission 3 | Soutien à des parcours personnalisés, continus et coordonnés

Précision sur le périmètre de la mission

Cette mission concerne les modalités de coopération et de coordination entre acteurs pour favoriser la mise en œuvre des droits de la personne, en garantissant un accompagnement (médico-social, social, sanitaire et du droit commun) concret, global et qui réponde aux souhaits de la personne et ses proches.

L'organisation et la transformation de l'offre médico-sociale ne sont pas directement intégrées à cette mission, même si l'animation territoriale contribuera pleinement à les alimenter.

Objectif global de la mission du point de vue des personnes concernées et éléments de définition

En tant que personne âgée, personne en situation de handicap ou aidant, je souhaite :

- Connaître les solutions/l'offre (prestations, services, aides) disponibles à proximité de chez moi ;
- Pouvoir être conseillé finement sur les possibilités qui s'offrent à moi pour mettre en œuvre mes droits y compris lorsque de nouvelles solutions émergent sur un territoire ;
- Que les acteurs puissent se coordonner entre eux pour que leurs interventions respectives soient intégrées et complémentaires ;
- Être accompagné et avoir des propositions alternatives quand les prestations, services ou aides mises en place ne me conviennent pas ;
- Être aidé pour faire valoir mes préférences ;
- Pouvoir mobiliser des professionnels pour m'aider à réaliser certaines démarches pour mettre en œuvre les solutions auxquelles je peux prétendre ;
- Être écouté et aidé dans l'expression de mes besoins et attentes et y faire correspondre des prestations, services ou aides, en adéquation avec mes préférences ;
- Que mes interlocuteurs soient réactifs et me proposent des solutions évolutives mais continues, qu'elles soient temporaires ou pérennes notamment quand ma situation est urgente.

Mission 3 | Soutien à des parcours personnalisés, continus et coordonnés

1. Engagements du SPDA

Cette mission couvre les sous-thématiques suivantes :

Sous thématiques	Objectifs de service rendu
Recensement des solutions, de l'offre disponibles sur le territoire (services, prestations et aides)	1. Connaître et faire connaître l'offre disponible sur le territoire, aussi bien pour outiller les professionnels que pour informer les personnes et leurs aidants sur les solutions mobilisables
Accompagnement à l'expression des choix et préférences de la personne	2. Proposer un accompagnement pour les personnes qui le souhaitent dans l'identification et la compréhension de l'offre répondant à leurs besoins 3. Accompagner la personne dans l'expression de son projet et de ses choix si elle en exprime le besoin
Aides aux démarches de mise en place des services, prestations et aides nécessaires (y compris de droit commun)	4. Proposer une aide aux démarches pour la mise en place des services, prestations et aides nécessaires, y compris de droit commun pour les personnes qui le souhaitent
Coordination renforcée	5. Proposer une coordination renforcée aux personnes, en fonction de leurs besoins
Structuration d'une approche territorialisée des parcours	6. Organiser les démarches d'observation des besoins et des ruptures 7. Structurer une approche territorialisée des parcours 8. Structurer et renforcer l'offre d'accompagnement des personnes pour l'accès à des aides techniques adaptées

2. Détail des activités et attendus

Sous-thématique : Recensement des offres disponibles sur le territoire

Objectif de service rendu : 1. Connaître et faire connaître l'offre disponible sur le territoire, aussi bien pour outiller les professionnels que pour informer les personnes et leurs aidants sur les solutions mobilisables

	Activités réalisées pour répondre aux engagements	**Attendus associés**
1.1	Recenser l'offre spécialisée et de droit commun disponible sur le territoire et les critères d'accès le cas échéant	• *Les modalités de recensement de l'offre spécialisée, des services publics et des solutions accessibles sur le territoire dans tous les domaines de la vie (éducation, aides techniques, soins, logement, emploi, culture, sport, loisirs, etc.) garantissent la mise à jour des informations et leur centralisation* • *Les acteurs ressources en charge du pilotage de l'offre spécialisée, des services publics, de l'accessibilité sont identifiés*
1.2	Rendre accessible aux professionnels comme au grand public l'information sur l'offre spécialisée et de droit commun disponible sur le territoire	• *L'information relative à l'offre disponible sur le territoire est accessible pour les professionnels et facilement mobilisable pour les besoins de leurs pratiques professionnelles* • *L'information relative à l'offre disponible sur le territoire dans tous les domaines de la vie (éducation, aides techniques, soins, logement, emploi, culture, sport, loisirs, etc.) est accessible pour le grand public sur différents canaux* • *Les nouvelles offres (spécialisées ou non) proposées sur le territoire pouvant apporter une nouvelle réponse aux besoins de la personne sont portées à la connaissance des personnes et des professionnels de façon proactive et ciblée* • *L'offre en matière d'appui ponctuel (ex. répit, hébergement temporaire, etc.) est recensée et l'information est accessible pour les professionnels et le grand public*

Sous-thématique : Accompagnement à l'expression et au recueil des choix et références de l'usager et évaluation de son effectivité

Objectif de service rendu : 2. Proposer un accompagnement pour les personnes qui le souhaitent dans l'identification et la compréhension de l'offre et des prestations répondant à leurs besoins et à leurs préférences

	Activités réalisées pour répondre aux engagements	**Attendus associés**
2.1	Accompagner les personnes qui le souhaitent dans l'identification et la compréhension des solutions (services, prestations et aides) du territoire en fonction de leurs besoins et de leurs préférences	• *Un accompagnement individuel à la compréhension des solutions du territoire est mobilisable, lorsque nécessaire, en fonction des besoins de la personne et de ses préférences* • *Les acteurs proposant un soutien renforcé à la compréhension des solutions du territoire sont identifiés (ex : centre ressource, communauté 360, CLIC, dispositif d'assistance au parcours de vie…) et leurs modalités de sollicitation par les partenaires sont connues* • *Une information est réalisée lors du déploiement d'une nouvelle offre sur le territoire*

Sous-thématique : Accompagnement à l'expression et au recueil des choix et préférences de l'usager et évaluation de son effectivité

Objectif de service rendu : 3. Accompagner la personne dans l'expression de son projet, de ses choix et de ses préférences si elle en exprime le besoin

	Activités réalisées pour répondre aux engagements	Attendus associés
3.1	Accompagner la personne dans l'expression de son projet, de ses choix et de ses préférences si elle en exprime le besoin	• *Les modalités de soutien à l'expression des choix et des préférences des personnes sont recensées à l'échelle du territoire, et connues des acteurs professionnels* • *Les professionnels sont formés à l'écoute et outillés pour accompagner la personne à exprimer ses besoins en prenant compte ses possibilités. Les outils validés, adaptés aux différents besoins des personnes, sont partagés* • *Les acteurs proposant une assistance aux projets et parcours de vie pour accompagner les personnes dans la construction de la réponse à leurs besoins sont identifiés et leurs modalités de sollicitations sont connues* • *Des outils diversifiés (ex. auto-questionnaire) sont mis à disposition des personnes pour les accompagner à l'expression de leurs besoins*
3.2	Accompagner la personne dans le développement de ses compétences psychosociales pour renforcer sa capacité d'autodétermination	• *Les programmes et actions en faveur du développement des compétences psychosociales et de l'autodétermination sont recensés sur le territoire et connus des professionnels*
3.3	Mobiliser la pair-aidance pour favoriser l'expression des besoins et préférences de la personne	• *Les modalités de participation et de recours à la pair-aidance sont recensées sur le territoire et proposées aux personnes*

Sous-thématique : Aides aux démarches de mise en place des services, prestations et aides nécessaires (y compris de droit commun)

Objectif de service rendu : 4. Proposer une aide aux démarches de mise en place des services, prestations et aides nécessaires, y compris de droit commun pour les personnes qui le souhaitent

	Activités réalisées pour répondre aux engagements	Attendus associés
4.1	Informer systématiquement les personnes sur les modalités de contacts des acteurs vers lesquels elles sont orientées pour la mise en place de services, prestations et aides	• *Les modalités de prise de contact sont connues, à jour et référencées* • *Les modalités d'aide aux prises de contact / prises de rendez-vous sont connues par les professionnels et proposées à la personne ou ses aidants*
4.2	Aider la personne dans les démarches de mise en place des services, prestations et aides nécessaires (y compris de droit commun)	• *Les acteurs proposant cette aide aux démarches sont connus par la personne et ses aidants et ainsi que les modalités pour les contacter* • *La personne qui le souhaite est accompagnée si nécessaire dans les démarches*

		• *Une aide dans les prises de contacts et les démarches d'accès aux solutions inclusives est organisée, notamment pour l'accès aux soins, l'accès à une scolarité en milieu ordinaire, l'accès à l'emploi, la pratique de sport ou de loisirs, l'accès à un logement et à son adaptation ou encore pour faciliter la mobilité et le transport*

Sous-thématique : Coordination renforcée

Objectif de service rendu : 5. Proposer une coordination renforcée aux personnes, en fonction de leurs besoins

	Activités réalisées pour répondre aux engagements	**Attendus associés**
5.1	Organiser une évaluation ou réévaluation plus fine des situations nécessitant une coordination renforcée	• *Les situations nécessitant une coordination renforcée font l'objet d'une évaluation multidimensionnelle dans une logique pluriprofessionnelle et pluri-institutions* • *Les acteurs ressources mobilisables selon les problématiques sont identifiés*
5.2	Contacter et mobiliser les acteurs pour organiser les réponses	• *Une aide de proximité à l'organisation des prestations pour la personne est mobilisable sur le territoire. Les acteurs proposant cette aide sont connus par la personne/les professionnels et ainsi que les modalités pour les contacter* • *Un ou des référents sont identifiés et en charge du suivi de la mise en place du projet personnalisé défini (PAG, PPCS, etc.) pour les volets relevant de leur périmètre d'intervention* • *Les acteurs ressources mobilisables selon les problématiques ou les spécificités du projet sont identifiés, les modalités de sollicitation sont clarifiées* • *Les modalités d'appui dans la mise en œuvre de solutions pour des parcours complexes sont partagées et connues par les professionnels comme par les personnes concernées* • *Les transitions sont accompagnées (ex : passage à l'âge adulte, etc.), y compris sur un temps long en fonction des besoins de la personne, de façon progressive et graduée*
5.3	Formaliser un projet personnalisé engageant les différents acteurs (y compris de santé et de droit commun) et la personne concernée	• *La formalisation du projet de la personne est organisée (rédaction, contribution, partage, modalité de mise à jour)* • *Le projet individuel de la personne est co-construit avec elle et les acteurs de proximité qui l'accompagnent* • *Le projet intègre les besoins et attentes de la personne pour son accès à un cadre de vie ordinaire (scolarisation, emploi, logement, loisirs, lien social, etc.) et à la prévention* • *Le contenu du projet de la personne et les actions à mettre en œuvre sont reconnus par l'ensemble des professionnels mobilisés*
5.4	Ajuster les prestations en fonction des suivis et des réévaluations réalisées pour mieux répondre aux besoins identifiés, notamment à des moments clés du parcours (ex : âges de transition, indisponibilité de l'aidant, hospitalisation…)	• *La continuité du projet personnalisé (quel que soit son support ou son référent) est préservée dans les phases de transitions et de changement d'acteurs (les problématiques et objectifs préalablement définis sont pris en compte)* • *Chaque situation doit faire l'objet d'un suivi périodique* • *Le suivi et les réévaluations permettent d'anticiper des risques de rupture (ex : âges de transition, vieillissement des aidants / « après-parents », etc.)* • *Des temps entre professionnels sont organisés à l'initialisation du plan personnalisé et pour le suivi de sa mise en œuvre, tout en veillant à son adéquation avec les besoins et la situation de la personne*

		• *L'ajustement des prestations et des aides en fonction des suivis et des réévaluations intègre une possibilité d'expérimentation ou essai de nouvelles solutions avec un droit au retour* • *Le passage de relais vers d'autres acteurs en fonction de l'évolution de la situation (ex : fin d'un épisode aigu, rétablissement du parcours après une phase de rupture, etc.) est sécurisé*

Sous-thématique : Structuration d'une approche territorialisée des parcours

Objectif de service rendu : 6. Organiser les démarches d'observation des besoins et des ruptures

	Activités réalisées pour répondre aux engagements	**Attendus associés**
6.1	Organiser les démarches d'observation des besoins, des droits ou encore des ruptures pour favoriser leur articulation et le partage de leurs enseignements	• *Les démarches d'observation des besoins, des ruptures de parcours ou des droits existantes sont recensées* • *Une vision commune des observatoires territoriaux et de la stratégie correspondante est établie* • *Les mutualisations et coopérations entre les différentes démarches d'observation des besoins, des ruptures de parcours ou des droits sont recherchées pour porter des enseignements partagés* • *La contribution des différents acteurs à une fonction d'observation des besoins et des ruptures est définie*

Sous-thématique : Structuration d'une approche territorialisée des parcours

Objectif de service rendu : 7. Structurer une approche territorialisée des parcours

	Activités réalisées pour répondre aux engagements	**Attendus associés**
7.1	Identifier les acteurs portant des missions de coordination sur le territoire et qualifier leurs périmètres d'intervention, modalités de sollicitations, expertises mobilisables…	• *La clarification, sur le territoire, du périmètre d'intervention de chaque acteur en matière d'appui au parcours est formalisée et à jour* • *Les interlocuteurs et leurs périmètres d'intervention sont identifiés pour les professionnels et pour les personnes concernées*
7.2	Organiser les espaces de concertation opérationnelle multi-acteurs mobilisables sur des situations individuelles sur le territoire (notamment situations complexes)	• *Les définitions socles sont partagées (ex : notion de "complexité") et participent à la culture commune entre les acteurs et à la gradation des interventions* • *La mobilisation de la communauté des professionnels à la demande de l'un des leurs, pour évaluer une situation individuelle, inventer une solution / un accompagnement adapté est facilitée* • *Les espaces de concertation opérationnelle mobilisables sur des situations individuelles existants sur le territoire sont recensés : les périmètres d'intervention et modalités de mobilisation sont identifiés et leur articulation permet d'éviter des redondances d'interventions*
7.3	Organiser des espaces de concertation multi-acteurs dédiés à la structuration des parcours	• *Les travaux dédiés à la structuration des parcours s'appuient sur les besoins identifiés par les démarches d'observatoires des besoins et des ruptures de parcours*

7.4	Définir des modalités de mise en place d'aide, prestation ou service immédiat temporaire pour répondre à des situations identifiées comme urgentes	• *La mise en place de solutions d'urgence (aides ou prestations immédiates, éventuellement temporaires) pour répondre à une urgence non vitale est organisée* • *La mobilisation de cette offre de solutions d'urgence est facilitée : le rôle et les responsabilités des acteurs sont clarifiés ainsi que les modalités de prise de contact / saisie*
7.5	Organiser l'information, l'apport de conseils et la sensibilisation des acteurs du milieu ordinaire au handicap, à la perte d'autonomie et à l'écosystème du milieu spécialisé	• *Les acteurs du SPDA organisent des actions d'information / sensibilisation/d'animation communes auprès des acteurs de leur territoire sur le handicap et le soutien à l'autonomie*
7.6	Organiser l'étayage des acteurs du milieu ordinaire et structurer une capacité d'appui en expertise médico-sociale	• *Les acteurs ayant développé une fonction ressource sur le territoire sont recensés. L'ensemble des membres du SPDA, y compris les acteurs de droit commun, peut accéder à ce recensement*

Sous-thématique : Structuration d'une approche territorialisée des parcours

Objectif de service rendu : 8. Structurer et renforcer l'offre d'accompagnement des personnes pour l'accès à des aides techniques adaptées

	Activités réalisées pour répondre aux engagements	**Attendus associés**
8.1	Accompagner les personnes pour l'accès à des aides techniques adaptées	• *L'offre d'accompagnement pour l'accès aux aides techniques est graduée : l'accompagnement est global et articulé entre les acteurs sur l'ensemble du territoire pour favoriser l'utilisation des aides techniques*

3. Pistes d'axes d'analyse pour alimenter une démarche qualité

Pour guider les territoires dans la conception et la mise en œuvre d'une démarche d'amélioration continue de la qualité du service rendu, les axes d'analyse suivants sont proposés. Ces axes constituent des ressources pour définir les objectifs et les priorités partagés d'une démarche qualité collective, à l'échelle du territoire.

Sous-axes	**Pistes pour alimenter une démarche qualité**
Connaissance de l'offre disponible sur le territoire	
Qualité de l'information sur l'offre disponible sur le territoire	• Evaluation et mise à jour des modalités de diffusion de l'information sur l'offre spécialisée et de droit commun auprès des professionnels
Auto-détermination	
Qualité de l'accompagnement à l'expression des choix et des préférences de la personne	• Disponibilité et actualisation d'un recensement des acteurs proposant un soutien renforcé à la compréhension des solutions du territoire • Nombre et typologies des actions déployées pour accompagner l'expression des choix et des préférences des personnes

Satisfaction des personnes sur l'accompagnement à l'expression de leurs choix et de leurs préférences	• Analyse partagée des éléments recueillis sur la satisfaction des personnes concernées par rapport à la prise en compte de leurs choix et préférences
Aide aux démarches de mises en place des services, prestations et aides	
Activité / Efficacité	• Analyse partagée de l'activité d'appui aux personnes qui le souhaitent dans leurs démarches de mise en place de services, prestations et aides nécessaires : volume de sollicitations, motifs, type et intensité de l'appui… • Analyse partagée de l'activité d'appui aux personnes en situation de handicap dans leur accès aux soins (ex : dispositif Handiconsult)
Satisfaction	• Analyse partagée des éléments recueillis sur la satisfaction des personnes concernées par rapport à l'aide aux démarches dont elles ont bénéficié
Qualité des réponses apportées aux personnes concernées	
Structuration de la coordination	• Disponibilité et actualisation du recensement des espaces de concertation opérationnelle mobilisables sur le territoire pour des situations individuelles (notamment situations complexes) : leur périmètre d'intervention et leurs modalités de mobilisation sont formalisés et diffusés aux professionnels du territoire • Disponibilité et actualisation du recensement des espaces de concertation opérationnelle multi-acteurs dédiés à la structuration des parcours : leurs périmètres d'intervention et leurs modalités de mobilisation sont formalisés et diffusés aux professionnels du territoire • Disponibilité et actualisation du recensement des démarches d'observation des besoins et/ou des ruptures de parcours. Formalisation des modalités d'articulation voire de convergence entre ces démarches. • Définition et actualisation des modalités de contribution des acteurs concourant à la coordination renforcée de parcours aux démarches d'observation des besoins et des ruptures de parcours
Activité / Efficacité	• Analyse partagée de l'activité des acteurs intervenant dans la coordination renforcée : évolution des problématiques des personnes accompagnées, évolution des refus d'accompagnement, répartition géographique des sollicitations, typologie des adresseurs, etc.
Évaluation de la qualité des réponses apportées	• Définition et déploiement de processus de suivi de la qualité de la mise en œuvre des droits, services, prestations et aides aux personnes (contrôle interne, démarche d'amélioration continue de la qualité, etc.) • Analyse partagée des enseignements issus des démarches d'observation des ruptures de parcours (typologie, causes, …) • Analyse partagée des éléments recueillis sur la satisfaction des personnes concernées par rapport à l'adéquation entre leurs choix et préférences, projets, et ce qui est mis en œuvre
Relations partenariales	
Interconnaissance	• Disponibilité et actualisation d'un recensement des acteurs portant des missions de coordination et d'appui au parcours sur le territoire : il intègre une description des périmètres d'intervention de ces acteurs, leurs modalités de sollicitations et leurs expertises mobilisables • Nombre et typologies des actions déployées pour favoriser l'interconnaissance des acteurs concourant à l'organisation territoriale en soutien de parcours personnalisés, continus et coordonnés

Qualité de la coopération	• Formalisation des engagements réciproques, notamment entre l'ARS et le CD, sur le pilotage nécessairement coordonné des acteurs portant des missions de coordination et d'appui au parcours afin d'organiser une offre territoriale en soutien de parcours personnalisés, continués et coordonnés • Formalisation du réseau des partenaires impliqués dans la définition d'une approche territorialisée des parcours : nombre et typologie des partenaires impliqués, nombre de professionnels mobilisés, liste des travaux menés (outils coconstruits et/ou partagés par plusieurs acteurs, processus partagés, etc.)

4. Propositions d'indicateurs pour le suivi de la mise en œuvre du SPDA

Pour suivre et piloter la mise en œuvre du SPDA et le lancement d'une dynamique de travail partagée entre ses membres au service du respect des engagements inscrits dans le cahier des charges pour la réponse territoriale en soutien à des parcours personnalisés, continus, coordonnés, il est proposé de prendre appui sur les éléments de mesure suivants :

- Des engagements réciproques sont définis notamment entre l'ARS et le CD sur le pilotage nécessairement coordonné des acteurs portant des missions de coordination et d'appui au parcours afin d'organiser une offre territoriale en soutien de parcours personnalisés, continués et coordonnés ;
- Le recensement des acteurs portant des missions de coordination et d'appui au parcours sur le territoire est réalisé et diffusé : il intègre une description des périmètres d'intervention de ces acteurs, leurs modalités de sollicitations et leurs expertises mobilisables ;
- Le recensement des espaces de concertation opérationnelle mobilisables sur des situations individuelles sur le territoire (notamment cas complexes) est réalisé : leur périmètre d'intervention et leurs modalités de mobilisation sont formalisées et diffusés aux professionnels du territoire ;
- Une analyse partagée des enseignements des démarches d'observatoire des besoins et des ruptures de parcours du territoire est réalisée et partagée au sein de la CTA ;
- Des processus de suivi de la qualité de la mise en œuvre des droits, services, prestations et aides aux personnes (contrôle interne, démarche d'amélioration continue de la qualité…) sont définis et déployés.

Mission 4 | Prévention, repérage, aller-vers

Précision sur le périmètre de la mission

Les trois volets "prévention", "repérage" et "aller-vers" doivent être pensés en lien avec l'ensemble des autres blocs de missions du SPDA et de façon transverse.

La prévention recouvre l'ensemble des actions, des comportements qui visent à prévenir une fragilité ou à maintenir un bon état de santé (améliorer l'autonomie des personnes, diminuer les risques pouvant affecter la santé physique et mentale, etc.). Si l'échelle départementale est privilégiée en termes de pilotage, les actions sont à mener de manière territorialisée, en proximité avec les personnes et en s'appuyant sur les acteurs locaux. Le champ de la prévention étant très vaste, le présent cahier des charges vise à couvrir :

- La prévention primaire, secondaire et tertiaire ainsi que la promotion de la santé avec un focus sur les spécificités liées aux personnes concernées par le SPDA (les problématiques générales pour lesquelles la perte d'autonomie ou l'isolement des aidants constitue un facteur de risque supplémentaire). La prévention de la perte d'autonomie à proprement parler en fait donc évidemment partie ;
- La lutte contre les inégalités sociales et territoriales de santé qui est une priorité pour tous les acteurs et intégrée dans toutes les actions ;
- Le public visé est l'ensemble des personnes âgées et des personnes en situation de handicap sur le territoire du SPDA ainsi que leurs aidants.

Le repérage vise à identifier des situations de vulnérabilité qui nécessiteraient la mise en place d'un soutien ou d'un accompagnement, quel qu'il soit. Cela implique une responsabilité partagée par tous les acteurs. Le présent cahier des charges vise à couvrir :

- Le repérage des facteurs de risques et comportements à risque "spécifiques" aux personnes concernées par le SPDA et le repérage précoce des écarts inhabituels de développement chez les enfants permettant d'amener à un parcours de diagnostic et d'interventions précoces ;
- Le repérage des situations de pertes d'autonomie liée au vieillissement et au handicap.

L'aller-vers constitue à la fois une modalité d'action hors les murs et vers les lieux de vie et une posture relationnelle d'ouverture vers la personne. Il constitue le seul moyen pour observer et comprendre la globalité de la personne et devancer les demandes. Le cahier des charges vise ici :

- L'aller-vers comme une modalité "pratique" pour la prévention et le repérage mais aussi pour la lutte contre le non-recours aux droits ;
- L'aller-vers comme un principe pour identifier et aller toucher les populations traditionnellement éloignées de la prévention en lien avec des caractéristiques qui s'ajoutent à celles qui définissent la population cible du SPDA (précarité, isolement social, langue, etc.).

Objectif global de la mission du point de vue des personnes concernées et éléments de définition

En tant que personne âgée, personne en situation de handicap ou aidant, je souhaite que les acteurs du SPDA :

- M'aident à me projeter et à identifier des comportements ou des éléments de mon cadre de vie qu'il faudrait modifier ;
- Me proposent une offre de prévention de qualité, adaptée à ma situation, accessible et lisible au plus près de mon lieu de vie, équitable sur tout le territoire ;
- M'aident à anticiper et éviter des difficultés futures et ainsi permettent la détection, l'accompagnement et la prise en charge de ma situation de fragilité quel que soit le territoire dans lequel je vis.

Mission 4 | Prévention, repérage, aller-vers

1. Engagements du SPDA

Cette mission couvre les sous-thématiques suivantes :

Sous thématiques	Objectifs de service rendu
Structurer l'offre de prévention	1. Favoriser le développement d'une offre de prévention de qualité, pérenne, accessible, et couvrant les principaux besoins du territoire à destination des personnes en situation de handicap, des personnes âgées et de leurs aidants
Diffuser l'offre de prévention	2. Diffuser et faire connaître l'offre de prévention du territoire par une information claire, lisible et adaptée à tous les publics âgés, en situation de handicap et aidants
Déployer l'offre de prévention	3. Déployer l'offre de prévention et sensibiliser professionnels et grand public
Organiser le repérage	4. Organiser le repérage des situations de fragilités de façon précoce, opérante, et accompagner les personnes identifiées comme vulnérables
Aller-vers	5. Systématiser la modalité d'aller-vers dans les actions menées afin de toucher les publics les plus éloignés des services

2. Détail des activités et attendus

Sous-thématique : Structurer l'offre de prévention

Objectif de service rendu : 1. Favoriser le développement d'une offre de prévention efficace, pérenne, accessible, et couvrant les principaux besoins du territoire à destination des personnes en situation de handicap, des personnes âgées et de leurs aidants

	Activités réalisées pour répondre aux engagements	Attendus associés
1.1	Réaliser un diagnostic partagé des fragilités et des facteurs de risques des populations du territoire et notamment des besoins spécifiques des populations concernées (PA / PH / Aidants), étayé par des données fiables et actualisées	• *Il existe une vision partagée des fragilités et des facteurs de risques spécifiques sur le territoire grâce au partage des enseignements des différents diagnostics réalisés par les acteurs du SPDA, en s'appuyant notamment sur les travaux de la commission des financeurs de la prévention de la perte d'autonomie pour les personnes âgées de 60 ans et plus et leurs proches aidants* • *Les principaux facteurs de perte d'autonomie sont identifiés au niveau territorial et individuel (par des évaluations fonctionnelles pluridisciplinaires)* • *Les besoins à couvrir en priorité sont identifiés (documentés et objectivés) et partagés*

		• *L'offre de prévention est adaptée au regard de l'évolution des besoins identifiés, qu'ils soient populationnels ou territoriaux*
1.2	Construire un état des lieux de l'offre de prévention existante sur le territoire	• *L'offre en prévention primaire, secondaire et tertiaire disponible sur le territoire est recensée* • *Les outils permettant de communiquer sur l'offre de prévention du territoire permettent d'exposer les détails de l'offre sans se limiter à l'intitulé des actions et leur localisation* • *Le référencement des acteurs permet d'identifier leur nature (associative, privée, institutionnelle) ainsi que leur périmètre d'intervention (départemental, infra, etc.)* • *Le référencement des offres décrit leur contenu (ateliers, cours collectifs, etc.) et leur coût éventuel. Il permet d'identifier les modalités d'accès aux offres ainsi que leur disponibilité et intègre les offres disponibles à distance (sites internet d'information, accompagnement par téléphone, etc.)*
1.3	Élaborer une stratégie territoriale partagée et partenariale afin de répondre aux priorités de prévention, en s'appuyant sur des stratégies de réduction des inégalités sociales et territoriales de santé et des actions ayant fait la preuve de leur efficacité et dans le cadre de la Commission des financeurs de la prévention de la perte d'autonomie pour les personnes âgées de 60 ans et plus et leurs proches aidants	• *L'ensemble des acteurs de la prévention sont réunis autour d'un programme d'action commun, déclinant quelques priorités claires. La lutte contre les inégalités sociales et territoriales de santé est une priorité transversale et partagée par tous. L'évaluation du programme (indicateurs et rythme) est prévue dès l'établissement de la stratégie* • *Les synergies possibles sont identifiées dans une logique d'optimisation des moyens* • *Les actions prévues ciblent les besoins prioritaires identifiés sur le territoire et les orientations définies par la conférence nationale de l'autonomie et dans les programmes prioritaires de prévention nationaux* • *Les actions déployées s'appuient sur des actions et des données probantes et / ou des référentiels d'actions (en lien notamment avec le Centre de ressources et de preuves sur la prévention de la perte d'autonomie porté par la CNSA) et sont ciblées en priorité sur les 6 fonctions essentielles définies par l'OMS dans le cadre de son programme ICOPE. Elles visent en priorité les personnes vulnérables et la réduction des inégalités sociales et territoriales de santé.*
1.4	Concevoir des parcours de prévention territorialisés adaptés aux personnes concernées (personnes âgées, personnes en situation de handicap et aidants) en lien avec les parcours de santé	• *Des parcours de prévention (primaire, secondaire, tertiaire) adaptés aux populations ciblées sont structurés et fluides* • *L'organisation territoriale des parcours est opérante et régulièrement évaluée*
1.5	Évaluer régulièrement l'efficacité des actions proposées pour renforcer leur impact sur l'adoption durable de comportements favorables à la santé	• *L'efficacité des actions du territoire est évaluée et les résultats des évaluations permettent d'améliorer l'impact de l'action le cas échéant* • *L'évaluation des actions permet de rendre compte de leurs objectifs en matière de prévention de la perte d'autonomie (adoption durable de comportement favorable à la santé) et tient en compte des travaux du Centre de ressources et de preuves*
1.6	Développer la prévention et l'éducation à la santé de façon adaptée aux besoins des personnes en situation de handicap	• *La fédération des acteurs est promue pour répondre aux besoins spécifiques de l'accès aux soins et à la santé des personnes en situation de handicap* • *Des actions de prévention et d'éducation à la santé adaptées aux personnes en situation de handicap sont développées concernant notamment les addictions, l'alimentation, l'activité physique, la vaccination et l'accès aux dépistages ou encore la santé sexuelle. Ces actions sont accompagnées de la diffusion de supports de communication adaptés*

		• *Des actions sont déployées pour sensibiliser et former les professionnels à l'anticipation des risques de handicaps ajoutés et l'aggravation de l'état de santé*

Sous-thématique : Diffuser l'offre de prévention

Objectif de service rendu : 2. Diffuser et faire connaître l'offre de prévention du territoire par une information claire, lisible et adaptés à tous les publics âgés, en situation de handicap et aidants

	Activités réalisées pour répondre aux engagements	**Attendus associés**
2.1	Mettre l'offre de prévention à disposition des professionnels (y compris aux professionnels chargés de l'évaluation des personnes)	• *Des outils existent pour mettre en visibilité ces actions auprès de l'ensemble des partenaires en s'appuyant sur les ressources disponibles (exemple pour les personnes âgées : cartographie « trouver mon activité » sur le portail pourbienvieillir.fr)* • *Des actions sont engagées pour favoriser la connaissance de l'offre par les professionnels* • *Des actions sont engagées conjointement par les membres du SPDA pour diffuser une culture de la prévention* • *L'ensemble des professionnels intervenant auprès des personnes en perte d'autonomie ou en situation de handicap peut accéder à l'offre de prévention*
2.2	Mettre à disposition des professionnels les outils de connaissance de l'offre permettant aux personnes en situation de handicap de mieux appréhender leur santé et de prévenir les risques liés à leur santé	• *Les modalités et initiatives facilitant l'accès des personnes en situation de handicap aux soins courants et spécifiques en milieu ordinaire, quelle que soit la spécialité médicale ou paramédicale (consultations spécialisées, offre de prévention et soins bucco-dentaires, unités d'accueil et soins pour personnes sourdes, dispositifs Handiconsult ou handigynéco, centre ressource Intimagir, …) sont recensées et diffusées aux personnes concernées et aux professionnels*
2.3	Mettre à la disposition du public cette information par une stratégie multicanale (numérique, papier, etc.) prenant en compte les différents types de publics (personnes en situation de handicap, personnes âgées, aidants).	• *Les informations sont accessibles (modalités, format, etc.) pour les personnes concernées et particulièrement les plus vulnérables. Ces informations sont disponibles en accès libre pour les personnes, leurs aidants, et ceux qui les accompagnent au quotidien en s'appuyant sur les outils disponibles (exemple pour les personnes âgées : cartographie « trouver mon activité » sur le portail pourbienvieillir.fr)* • *Des actions de diffusion de l'information sont prévues régulièrement, et mobilisent l'ensemble des canaux pertinents, notamment le relais par les acteurs de proximité*

Sous-thématique : Déployer l'offre de prévention

Objectif de service rendu : 3. Déployer l'offre de prévention et sensibiliser professionnels et grand public

	Activités réalisées pour répondre aux engagements	**Attendus associés**
3.1	Diffuser des messages de sensibilisation et d'information via les médias locaux et leurs relais nationaux (chaînes locales et nationales	• *Des informations concernant la perte d'autonomie (principaux facteurs, activités permettant de les limiter, etc.) sont diffusées. Leur contenu et leurs modalités de diffusion s'appuient sur des données validées/probantes*

	de télévision, presse locale, radio, médias numériques, etc.)	• *Des informations concernant les risques en santé les plus fréquents des populations cibles du SPDA et les actions de dépistages disponibles sont diffusées* • *La communication est adaptée aux publics ciblés (adaptation des messages d'information, des supports et des canaux de communication) : elle s'appuie sur les enseignements de la littératie en santé et du marketing social* • *Les supports mis en place permettent de travailler sur les représentations (notamment pour lever les réactions de déni face aux situations)* • *L'approche motivationnelle (bienveillance) et l'empouvoirement (« pouvoir continuer à faire ce que l'on a envie de faire ») sont promus pour la délivrance des informations et messages de prévention*
3.2	S'appuyer sur le réseau des partenaires de proximité pour diffuser des messages de sensibilisation aux démarches de prévention.	• *Des partenaires "relais" sont recherchés en lien avec les lieux de vie et de sociabilité des publics ciblés (ex. lieux publics, associations y compris associations caritatives, officine, commerces de proximité, etc.)* • *Les partenaires "relais" identifiés sont sollicités régulièrement pour diffuser les messages de prévention aux personnes*

Sous-thématique : Organiser le repérage

Objectif de service rendu : 4. Organiser le repérage des situations de fragilités de façon précoce, opérante, et accompagner les personnes identifiées comme vulnérables

	Activités réalisées pour répondre aux engagements	**Attendus associés**
4.1	Structurer un réseau d'acteurs de proximité (professionnels, milieu ordinaire, milieux de vie, référents du quotidien, etc.) qui peuvent intervenir dans le repérage des situations de fragilités ou de la dégradation de situations connues	• *Le repérage s'appuie sur des outils validés qui objectivent les situations de vulnérabilité* • *La capacité de repérage de chaque acteur pouvant intervenir auprès des publics cibles (professionnels, milieu ordinaire, milieux de vie, référents du quotidien, etc.) est identifiée* • *Le repérage concerne le binôme aidant / aidé (notamment pour le repérage des situations d'isolement géographique ou social)* • *Les professionnels du SPDA saisissent l'occasion d'un contact avec la personne ou son aidant pour repérer des fragilités éventuelles et proposer des actions de prévention*
4.2	Outiller le repérage des risques de perte d'autonomie (fragilité, altération des capacités intrinsèques) ou de dégradation de situations connues, y compris le repérage précoce	• *Les partenaires de proximité sont formés au repérage précoce des situations à risque et à l'offre de prévention correspondant. Ce repérage s'appuie sur des outils validés et diffusés à l'échelle nationale* • *Des canaux de remontée d'informations pour les partenaires de proximité sont définis et leur fonctionnement est régulièrement évalué* • *Des outils simples, robustes (validés scientifiquement) et dont l'utilisation est généralisée/largement partagée permettent de capter les signaux faibles de la perte d'autonomie (ex : altération d'une des fonctions essentielles identifiées par le programme ICOPE de l'OMS)* • *Les programmes de repérage précoce portés au niveau national (exemples : stratégie nationale 2023-2027 pour les troubles du neurodéveloppement, stratégie nationale maladies neurodégénératives, etc.) sont déployés* • *Les publics prioritaires à repérer sont connus des partenaires de proximité*

		• *Des supports d'information et de sensibilisation adaptables aux contextes locaux existent (réunions d'informations, flyers, affiches, etc.) et sont diffusés à tous les partenaires de proximité* • *Les professionnels de proximité et les financeurs de la prévention de la perte d'autonomie sont destinataires d'informations sur la prévention, le repérage des risques, l'offre de prévention financée dans le cadre des Commissions des financeurs de la prévention de la perte d'autonomie et sur les lieux vers lesquels orienter les personnes identifiées* • *Une dynamique est créée entre les professionnels de proximité en charge du repérage et les financeurs, notamment les Commissions des financeurs de la prévention de la perte d'autonomie, afin de créer un échange d'informations réguliers visant à améliorer l'offre pour le public cible* • *Les actions de repérage se concentrent sur le repérage précoce et/ou ciblent les âges décisifs de la vie (entrée à l'école, passage à l'âge adulte, passage à la retraite, âges visés par MonBilanPrévention, etc.)* • *Des procédures d'évaluation des actions de repérage sont mises en place et régulièrement déclenchées*
4.3	Assurer la bonne mise en relation ou l'orientation des personnes vulnérables repérées vers les offres de prévention adaptées pour la mise en place d'un parcours de prévention	• *Garantir un parcours coordonné de prévention en fonction des attentes de la personne, de ses facteurs de fragilité et de leurs évolutions en s'appuyant sur les actions financées par les acteurs locaux, notamment dans le cadre des Commissions des financeurs de la prévention de la perte d'autonomie* • *Les parcours de prévention des personnes sont co-construits avec elles et formalisés dans le cadre des plans d'accompagnement ou de plans personnalisés* • *Les parcours individuels font l'objet d'un suivi dans le temps*
4.4	Organiser le recueil des informations préoccupantes et les signalements en lien avec les services judiciaires ou sociaux le cas échéant	• *Les circuits de signalement sont définis et connus des professionnels des secteurs médico-social, social et sanitaire et plus généralement de tous professionnels*

Sous-thématique : Aller-vers

Objectif de service rendu : 5. Systématiser la modalité d'aller-vers dans les actions menées afin de toucher les publics les plus éloignés des services

	Activités réalisées pour répondre aux engagements	**Attendus associés**
5.1	Déployer une stratégie de réduction des inégalités sociales et territoriales de santé	• *La réduction des inégalités sociales et territoriales de santé est une priorité partagée par tous les acteurs et intégrée dans toutes les actions* • *Une cartographie des besoins non couverts est réalisée sur la base de la connaissance du territoire de l'ensemble des partenaires et à l'appui des données disponibles dans l'observatoire interrégime des situations de fragilité notamment* • *Cette cartographie est régulièrement mise à jour*

		• *L'analyse du territoire permet de cibler les personnes les plus vulnérables (personnes précaires, faible statut socio-économique, isolement géographique et social…) et de définir une stratégie coordonnée priorisant le développement et le soutien d'actions vers ces publics, mobilisant notamment les actions financées dans le cadre des commissions des financeurs de la prévention de la perte d'autonomie pour les personnes âgées de 60 ans et plus et leurs proches aidants*
5.2	Re-solliciter régulièrement les personnes détentrices d'un droit pour les informer sur les possibilités d'accompagnement	• *La connaissance des bénéficiaires des prestations est utilisée pour identifier les personnes vers lesquelles aller (ruptures de droits constatés/ fin de droits proches bénéficiaires, etc.)*
5.3	Mettre en place de façon transverse les modalités physiques et numériques qui permettent d'aller-vers les personnes et intégrer cette préoccupation largement dans l'ensemble des productions liées au SPDA	• *Des solutions sont proposées pour répondre à l'isolement géographique des personnes (transports, numérique adapté, téléphone, etc.) et social* • *Les services spécialisés peuvent se déplacer au plus près des personnes (dans les lieux de vie)* • *L'accessibilité est évaluée sur l'ensemble des productions et des actions menées dans le cadre du SPDA (mise en place de messages en FALC, etc.).* • *Les personnes ou structures relais de l'aller-vers sont identifiées (auxiliaires de vie, IDE, portage repas, téléassistance, éducation nationale, PMI, etc.)* • *Les actions d'aller-vers permettent d'identifier les risques de dégradation de situation avant qu'elles n'adviennent*

3. Pistes d'axes d'analyse pour alimenter une démarche qualité

Sous-axes	Pistes pour alimenter une démarche qualité
Diagnostic partagé	
Évaluer la construction d'une vision partagée sur les besoins et les priorités du territoire	• Utilisation partagée d'une définition objective (scientifiquement fondée) des personnes en situation de vulnérabilité (ex : personne en situation de précarité économique) • Formalisation d'un diagnostic partagé des fragilités et des facteurs de risques propres aux territoires • Définition d'une stratégie territoriale de prévention, de repérage et d'aller-vers au regard des priorités de prévention identifiées en s'appuyant sur des stratégies de réduction des inégalités sociales et territoriales de santé et des actions ayant fait la preuve de leur efficacité
Accès aux informations et aux actions	
Accessibilité aux informations et aux actions de prévention pour les personnes	• Analyse partagée de l'effort de communication sur l'offre de prévention : nombre et caractérisation des actions de communication, nombre d'actions co-portées ou mutualisées entre plusieurs membres du SPDA • Évaluation de la pertinence de modalités de communication au regard des publics touchés • Partage et analyse des mesures de satisfaction en matière d'accès aux informations et aux actions de prévention réalisées par les membres du SPDA

Prévention	

Activité / Efficacité	• Analyse partagée de l'activité déployée par les membres du SPDA en termes de prévention :
	  ○ Nombre de participants aux actions de prévention collective proposées
	  ○ Caractérisation des actions déployées (par porteurs, par cibles),
	  ○ Part des actions sur des thématiques en lien avec les 6 fonctions essentielles identifiées par le programme ICOPE de l'OMS ou s'appuyant sur des actions et des données probantes ou des référentiels d'actions (en lien notamment avec le Centre de ressources et de preuves sur la prévention de la perte d'autonomie par exemple)
	  ○ Nombre de personnes orientées vers des bilans de prévention
	• Analyse partagée de l'activité déployée par les membres du SPDA en termes de prévention et d'éducation à la santé de façon adaptée aux besoins des personnes en situation de handicap : nombre et typologies des dispositifs et actions mis en place, file active

Couverture territoriale	• Analyse partagée de l'activité déployée par les membres du SPDA en termes de prévention : répartition géographique des actions sur le territoire

Coopération territoriale	• Analyse des modalités d'organisation permettant une réponse territoriale aux enjeux et priorités de prévention identifiés :
	  ○ Nombre de projets cofinancés par un membre de droit (en complément des crédits CNSA) dans le cadre de la CFPPA
	  ○ Nombre de projets pluriannuels financés dans le cadre de la CFPPA
	  ○ Nombre d'actions de prévention co-portées ou mutualisées entre plusieurs membres du SPDA

Repérage	
Activité / Efficacité	• Analyse partagée de l'activité déployées par les membres du SPDA en termes de repérage : caractérisation des actions déployées, nombre de personnes concernées, etc.
Coopération territoriale	• Définition et évaluation des modalités d'organisation permettant une réponse territoriale aux enjeux et priorités identifiés en matière de repérage (outils et / processus partagés, formation des professionnels, etc.)
Aller-vers	
Portée des actions déployées en matière d'aller-vers	• Analyse partagée de l'activité déployées par les membres du SPDA en termes d'aller-vers : caractérisation des actions déployées, nombre de personnes concernées, etc.
Coopération territoriale	• Définition et évaluation des modalités d'organisation permettant une réponse territoriale aux enjeux et priorités identifiés en matière d'aller-vers (outils et / processus partagés, formation des professionnels, etc.)
Qualité des relations partenariales	
Engagements des acteurs	• Formalisation des engagements partagés entre les acteurs du SPDA portant des missions de repérage, de prévention et d'aller-vers • Formalisation du réseau des partenaires de proximité pour diffuser des messages de sensibilisation aux démarches de prévention et évaluation du maillage territorial obtenu : analyse de la typologie des partenaires, de leur capacité à relayer les messages de manière pertinente, nombre de partenariats déployés avec des acteurs de proximité pour diffuser des messages de prévention et participer au repérage

	• Nombre et types de processus, outils construits et partagés entre plusieurs membres du SPDA
Soutien des professionnels	
Formation et la qualification des professionnels	• Analyse de la formation dispensée aux professionnels, y compris de premier niveau et de droit commun, portant des missions de prévention, repérage et aller-vers • Formalisation du réseau des partenaires pouvant intervenir dans le repérage de fragilités et de la dégradation de situations connues : nombre et typologie des partenaires impliqués, nombre de professionnels sensibilisés ou formés

4. Propositions d'indicateurs pour le suivi de la mise en œuvre du SPDA

Pour suivre et piloter la mise en œuvre du SPDA et le lancement d'une dynamique de travail partagée entre ses membres au service du respect des engagements inscrits dans le cahier des charges pour la mission de prévention, repérage, aller-vers, il est proposé de prendre appui sur les éléments de mesure suivants :

- Un diagnostic partagé des fragilités et des facteurs de risques propres aux territoires est formalisé ;
- Une stratégie territoriale de prévention, de repérage et d'aller-vers est définie, au regard des priorités de prévention identifiées en s'appuyant sur des stratégies de réduction des inégalités sociales et territoriales de santé et des actions ayant fait la preuve de leur efficacité ;
- Nombre d'actions de prévention co-portées ou mutualisées entre plusieurs membres du SPDA et portant sur les 6 fonctions essentielles (mémoire, nutrition, vision, audition, psychologie et mobilité) ;
- Nombre de partenariats déployés avec des acteurs de proximité pour diffuser des messages de prévention et participer au repérage.

Pour les personnes âgées de 60 ans et plus et leurs proches aidants, les indicateurs remontés dans le cadre de la Commission des financeurs de la prévention de la perte d'autonomie pourront utilement être analysés et partagés.

Engagements transversaux

Précision sur le périmètre des engagements

Ces engagements transversaux relèvent de l'organisation générale du SPDA. Ils couvrent de façon transversale les quatre missions et font référence à des obligations légales qui dépassent le cadre du SPDA posées notamment par :

- La loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances en matière d'accessibilité,
- Le règlement général sur la protection des données (RGPD),
- La loi de modernisation de notre système de santé du 26 janvier 2016 sur les conditions d'échange et de partage d'informations entre professionnels de santé et autres professionnels des champs social et médico-social et à l'accès aux informations de santé à caractère personnel
- La loi du 8 avril 2024 portant mesures pour bâtir la société du bien vieillir et de l'autonomie

Objectif global des engagements du point de vue des professionnels et éléments de définition

Les engagements transversaux du SPDA couvrent les axes suivants :

- Participation des personnes ;
- Démarche qualité ;
- Respect du droit des personnes dans le traitement de leurs données à caractère personnel ;
- Partage d'informations ;
- Accessibilité.

1. Engagements du SPDA

Sous thématiques	Objectifs de service rendu
Participation des personnes	1. Favoriser la participation des personnes dans la construction et la gouvernance du SPDA (un service public pour et par les personnes)
Accessibilité	2. Améliorer en continu, par une stratégie partagée entre ses membres, l'accessibilité universelle pour garantir le respect de la citoyenneté des personnes dans tous les domaines
Respect du droit des personnes dans le traitement de leurs données à caractère personnel	3. Garantir aux personnes une protection de leurs données personnelles
Partage d'informations	4. Favoriser le principe "Dites-le nous une fois" (DLNUF)
Démarche qualité	5. Déployer une démarche d'amélioration continue de la qualité du service rendu

2. Détail des activités et attendus

Sous-thématique : Participation des personnes

Objectif de service rendu : 1. Favoriser la participation des personnes dans la construction du SPDA (un service public pour et avec les personnes)

	Activités réalisées pour répondre aux engagements	Attendus associés
1.1	Recueillir les besoins et les aspirations des personnes pour la mise en œuvre des engagements de service rendu du SPDA	• *Réaliser des enquêtes / des entretiens sur les attentes et les besoins des personnes* • *Mettre en place des consultations en ligne* • *Organiser des réunions et groupes de travail associant les personnes ou leurs représentants*
1.2	Intégrer les personnes dans la construction et la gouvernance du SPDA	• *S'appuyer sur les instances de représentation existantes (CDCA, CTS, CRSA, comités des usagers, etc.) et définir avec elles leur place dans le suivi du projet* • *Rendre compte du suivi et de la mise en œuvre du SPDA auprès des personnes via leurs représentants et autres canaux (lettres d'information, canaux de communication traditionnels, etc.)*
1.3	S'appuyer sur les savoirs expérientiels des personnes pour la construction d'outils adaptés (documents pédagogiques, supports d'informations, sites internet…)	• *Associer les personnes à des groupes de travail avec des professionnels ou lors d'ateliers spécifiques* • *Favoriser la co-construction d'outils avec les personnes (documents pédagogiques, supports d'informations, sites internet, etc.)*
1.4	Mesurer l'impact de la mise en œuvre des actions et recueillir la satisfaction des personnes par rapport au SPDA	• *Identifier les indicateurs d'impact et de satisfaction pertinents au regard des actions engagées* • *Réaliser des enquêtes de satisfaction* • *Prendre en compte les retours des personnes dans la démarche d'amélioration continue de la qualité du service rendu*

Sous-thématique : Accessibilité

Objectif de service rendu : 2. Améliorer en continu, par une stratégie partagée entre ses membres, l'accessibilité universelle pour garantir le respect de la citoyenneté des personnes dans tous les domaines

	Activités réalisées pour répondre aux engagements	Attendus associés
2.1	Définir une stratégie partagée d'amélioration continue de l'accessibilité universelle notamment en matière d'accessibilité physique des lieux d'accueil, d'accessibilité des démarches en ligne et des modalités d'information et de communication (ex : échanges téléphoniques, supports diffusés…)	• *Une approche commune et coordonnée de l'accessibilité est définie* • *Les stratégies propres à chaque membre du SPDA en matière d'accessibilité sont connues et partagées* • *Une stratégie partagée d'amélioration continue de l'accessibilité est définie et formalisée*
2.1	Disposer de ressources d'information, de communication et de contact accessibles au plus grand nombre et répondant à la diversité des besoins des personnes (ex : documents FALC, logiciel de transcription, vidéos LSF)	• *L'accès à un soutien pour l'accessibilité est proposé aux personnes* • *Mettre à disposition des supports d'information accessibles au plus grand nombre, notamment au regard des différentes situations de handicap (ex : vidéos LSF, logiciel transcription, documents FALC, etc.).*

		• *Les professionnels sont formés aux enjeux et outils de l'accessibilité*
2.2	Garantir l'accessibilité des lieux d'accueil physique	• *Les modalités d'accueil et de contact de l'ensemble des points d'accueil physique du territoire répondent aux obligations d'accessibilité des ERP (Établissement Recevant du Public)* • *Les aides à la mobilité sont recensées et communiquées aux professionnels et au public*

Sous-thématique : Respect du droit des personnes dans le traitement de leurs données à caractère personnel

Objectif de service rendu : 3. Garantir aux personnes une protection de leurs données personnelles

	Activités réalisées pour répondre aux engagements	**Attendus associés**
3.1	Être garant de la conformité de la gestion des données individuelles	• *Formaliser les modalités de partage et de transmission des données à caractère personnel entre partenaires* • *Garantir un accès des professionnels aux informations limités à leurs prérogatives (strictement nécessaires à l'exercice de leurs missions)* • *S'assurer que les professionnels disposant des données des usagers sont régulièrement formés au traitement des données personnelles et aux enjeux de confidentialité* • *S'assurer que les personnes disposent des informations relatives au traitement de leur données et à l'expression de leur consentement pour le partage de leurs données*

Sous-thématique : Partage d'informations

Objectif de service rendu : 4. Favoriser le principe "Dites-le nous une fois" (DLNUF)

	Activités réalisées pour répondre aux engagements	**Attendus associés**
4.1	Vérifier qu'une information n'est pas déjà disponible auprès d'un membre du SPDA avant de la demander à la personne ou à ses aidants	• *Sous réserve de l'accord de la personne, solliciter un service tiers afin de récupérer une information ou une pièce utile au traitement de sa demande*
4.2	Partager avec les partenaires les informations essentielles pour assurer la continuité du parcours de la personne, dans le respect du cadre réglementaire	• *Les informations pertinentes recueillies lors de l'accueil d'une personne sont transmises aux autres partenaires / services avec lesquels cette personne est mise en relation, dans le respect du cadre réglementaire* • *Les modalités d'accès des membres du SPDA aux droits obtenus par une personne sont définies, dans le respect du cadre réglementaire, afin de faciliter la mise en œuvre de solutions concrètes*

Sous-thématique : Démarche qualité

Objectif de service rendu : 5. Déployer une démarche d'amélioration continue de la qualité du service rendu

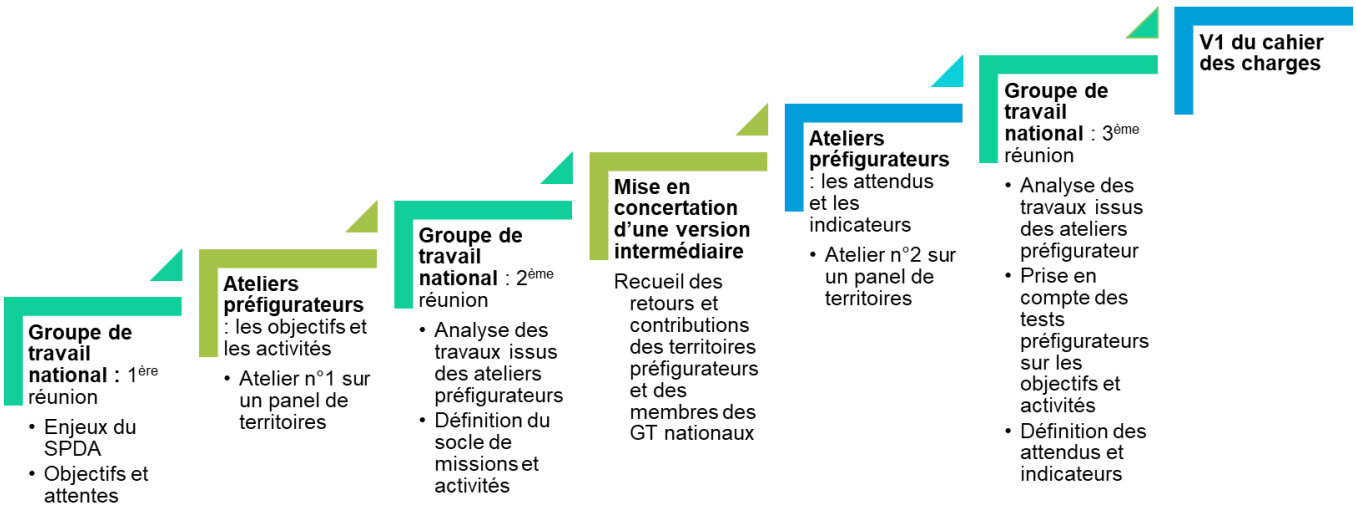
	Activités réalisées pour répondre aux engagements	**Attendus associés**
5.1	Définir des modalités d'analyse partagée de l'activité des différents membres du SPDA concourant à l'atteinte des engagements de service rendu défini dans le présent cahier des charges	• *Partage des indicateurs et prise en compte des retours d'expérience des usagers (lien avec l'animation territoriale existante ou référence au schéma de gouvernance)* • *Analyse partagée et identification conjointe d'axes d'amélioration* • *Partage de bonnes pratiques* • *Un socle d'indicateurs d'activité partagés est défini entre les partenaires contribuant à l'atteinte des engagements de service rendu inscrits dans le cahier des charges* • *Des modalités de recueil de l'expérience et / ou de la satisfaction usager sur le service rendu sont définies et mises en œuvre*
5.2	Favoriser une culture commune de qualité de service aux personnes	• *Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés aux pratiques et référentiels utilisés dans leur champ d'intervention* • *Des actions sont déployées pour favoriser un travail en réseau entre les équipes contribuant au SPDA (stages d'immersion, stages croisés, etc.)* • *Des démarches partagées d'analyse des pratiques sont mises en œuvre*

Quelle méthode de co-construction a été suivie pour concevoir le cahier des charges du SPDA et le guide d'activités ?

Pour chacun des quatre blocs de missions du SPDA, la construction du cahier des charges a reposé sur :

- Une analyse de la mission au regard des droits, des besoins et attentes des personnes,
- La définition des objectifs de la mission de service public, répondant aux besoins identifiés,
- L'identification des activités permettant de remplir les objectifs grâce à la mobilisation des acteurs co-responsables,
- La définition des attendus en termes de qualité de service pour les personnes,
- La précision des indicateurs de mesure de l'atteinte des objectifs de service public à retenir.

La méthode de co-construction s'est fondée sur des itérations entre les niveaux national et local avec des groupes de travail national constitués pour chaque bloc de mission. Au total, 18 séances de travail ont été réalisées en territoires et 12 groupes de travail nationaux. De manière complémentaire, plusieurs séances consacrées à un travail avec des personnes concernées ont été réalisées.



Ces itérations successives ont permis de recueillir le point de vue des professionnels et d'identifier la diversité des organisations à l'échelle des territoires pour définir le socle des engagements communs à l'échelle nationale.