# INFO RESSOURCES PARCOURS DE SANTÉ

## NOTE D'INFORMATION

# Mise en œuvre du service public départemental de l'autonomie (SPDA) en Occitanie : impact et opportunités pour les DAC

**La loi Bien Vieillir et autonomie du 8 avril 2024 a prévu la mise en place dans chaque département d'un service public départemental de l'autonomie (SPDA).**

La publication du cahier des charges du SPDA en mars 2025 a précisé le socle commun des missions assumées par le SPDA, sous la forme d'engagements partagés de service public que l'ensemble des membres du SPDA devront atteindre collectivement, selon un principe de co-responsabilité. Le cahier des charges national ne remet donc pas en question les missions des acteurs composant le SPDA. Il ne s'agit pas pour les acteurs de faire plus ou moins, mais de faire mieux ensemble, dans un objectif de service rendu aux personnes.

La mise en place des SPDA en département s'inscrit donc nécessairement dans un temps long. La première étape (et donc les attendus pour l'année 2025, année de généralisation du dispositif) consiste à établir un état des lieux de la situation du département au regard des attendus liés à chaque engagement de service public. Il découlera de ce diagnostic la définition de priorités pour chaque territoire et l'élaboration d'un plan d'actions annuel en fonction de ces priorités. Ce plan d'actions sera piloté par une gouvernance spécifique au SPDA, le Conseil Territorial de l'Autonomie (CTA), et renouvelé chaque année afin d'atteindre, progressivement et collectivement, les engagements de service public inscrits au cahier des charges du SPDA.

Les modalités spécifiques d'organisation du SPDA ainsi que les actions menées pour l'atteinte de ces objectifs dépendront directement des choix opérés en territoire. Tous les DAC n'ont donc pas vocation à s'intégrer dans l'ensemble de ces activités, mais ils devront participer comme les autres membres du SPDA à la définition des plans d'actions annuels et leur mise en œuvre, en fonction des spécificités et des priorités définies en territoire, et à la gouvernance spécifique du SPDA (CTA).

Le SPDA est piloté par le Conseil Départemental, en lien étroit avec l'ARS. Ses membres sont : les communes, groupements et établissements publics (CCAS/CIAS) ; sécurité sociale (CPAM, CARSAT, CAF, MSA…) ; MDPH, MDA ; rectorat, éducation nationale (académie) ; organismes pour l'emploi (France Travail) et réinsertion pro (Cap emploi) ; acteurs de la coordination (DAC, CPTS, C360) ; services labellisés « France Services » ; établissements sanitaires et médico-sociaux ; acteurs « de droit commun » concourant à l'autonomie et la citoyenneté des personnes (sport et culture, transports, logement, justice…) ; CDCA (conseil départemental de la citoyenneté et de l'autonomie) et aux autres instances de représentation des personnes.

Pour chaque objectif inscrit au cahier des charges, la CNSA a travaillé à la définition d'activités à réaliser pour répondre aux engagements et aux attendus associés à ces activités, répertoriées dans un guide d'activité qui constitue la principale source d'information pour cette note. Les références (« 1.1 ») correspondent à la numérotation des activités et attendus associés identifiés dans ce guide d'activité.

**La présente note d'information a pour ambition d'aider les DAC à identifier les objectifs de service public du SPDA dans lesquels ils pourront avoir un rôle à jouer.**

## Dans le cadre de la mission 1 – Accueil, information, et mise en relation

*Du fait de sa mission d'information et d'orientation des professionnels, le DAC joue un rôle essentiel dans la réalisation de cette mission collective du SPDA. En fonction de la plus ou moins grande ouverture du DAC aux usagers, les actions identifiées ci-dessous pourront s'appliquer de manière plus ou moins directe aux DAC.*

Au même titre que les autres membres du SPDA assurant une mission d'accueil, d'information et de mise en relation, le DAC participe à l'amélioration du service rendu aux personnes concernant l'information et la mise en relation des personnes avec le bon interlocuteur, en particulier pour la réalisation des objectifs suivants :

- Rendre visible les informations diffusées au grand public en référençant les sites Rendre visible les informations diffusées au grand public en référençant les sites internet des autres membres du SPDA sur son site internet (1.1).
- Partager avec les autres membres du SPDA ses modalités d'accueil téléphonique des personnes et les modalités de réorientation vers son service quand cela est pertinent (3.4), structurer ainsi collectivement le bon recours au bon interlocuteur entre membres du SPDA (6.1, 6.2).
- Avoir la capacité d'apporter un premier niveau d'information aux personnes quel que soit le point d'entrée sur le territoire (5.1) -> partage d'une information actualisée et pertinente entre tous les membres du SPDA pour une communication harmonisée aux personnes.
- Participer à la structuration des procédures de signalements de situations préoccupantes ou d'urgence, élaborer des critères partagés par tous les membres préoccupantes ou d'urgence, élaborer des critères partagés par tous les membres du SPDA et s'entendre sur une procédure partagée (6.4), l'évaluer et la mettre à jour. du SPDA et s'entendre sur une procédure partagée (6.4), l'évaluer et la mettre à jour.
- Connaitre les délais moyens de traitement des demandes par les autres membres du SPDA pour en informer les personnes (7.3). du SPDA pour en informer les personnes (7.3).

Plus spécifiquement, les expertises, missions et connaissances des DAC peuvent les amener à participer plus activement voire à piloter la réalisation des objectifs suivants :

- Du fait de sa connaissance fine des ressources territoriales : Diffuser des informations/ actualités auprès des professionnels ayant une mission d'accueil et d'information de son territoire (1.4) et Participer à l'identification et la caractérisation des points d'accueil sur son territoire et des zones blanches (3.1), participer à la structuration du maillage des points d'accueil et d'information physiques (3.3).
- Du fait de sa pratique de l'écoute active : Tous les agents du territoire en charge de l'accueil et l'information aux personnes sont à minima sensibilisés à la posture d'écoute active ; des temps d'analyse de la pratique professionnelle sont organisés (4.1).

## Dans le cadre de la mission 2 – Instruction et évaluation des droits au service de l'effectivité des droits

*En respect du principe de subsidiarité, le DAC n'a pas de mission d'accompagnement direct des personnes dans leurs démarches. Néanmoins il peut apporter son soutien aux autres membres du SPDA dont la mission est d'accompagner les personnes dans leurs démarches d'accès aux droits, du fait de ses connaissances et expertises.*

L'expertise du DAC dans la pratique de l'évaluation multidimensionnelle pourra être mobilisée pour participer à la garantie d'une approche multidimensionnelle dans l'évaluation de la situation (3.3, 3.4, 3.5,), éviter les évaluations redondantes entre partenaires (3.6) – concrètement cela pourra consister en la réalisation d'évaluation multidimensionnelle auprès des personnes et à la communication aux partenaires du SPDA des résultats des évaluations menées par le DAC.

L'expertise du DAC dans l'approche de la complexité pourra être mobilisée pour garantir la prise en compte des situations urgentes, complexes et/ou critiques (4.1), pour élaborer avec les partenaires du SPDA une typologie des situations urgentes/complexes/critiques ; définir un circuit adapté au traitement de ces situations ; et participer aux temps de coordination entre équipes des différents partenaires du SPDA pour des évaluations croisées de ces situations.

Du fait de sa connaissance fine des ressources du territoire, le DAC peut participer à favoriser une réponse aux besoins des personnes dans le milieu ordinaire (5.4) en recensant avec les partenaires du SPDA l'offre de droit commun disponible dans tous les domaines de la vie (éducation, aides techniques, soins, logement, emploi, culture, sport, loisirs…) ; du fait de sa qualité d'observateur des ruptures de parcours le DAC peut participer à l'identification des risques de non-effectivité des droits des personnes (5.5) et ainsi orienter ou préconiser des alternatives en cas d'indisponibilité des solutions proposées dans le plan d'aide/d'accompagnement.

## Dans le cadre de la mission 3 – Soutien à des parcours personnalisés, continus et coordonnés

*Le DAC a un rôle central à jouer dans la réalisation des objectifs liés à la mission 3 du SPDA. Il participe voire mène le recensement de l'offre disponible sur le territoire, et poursuit sa mission d'appui à la coordination des parcours complexes, d'observatoire des ruptures de parcours et de structuration territoriale des parcours, en bonne articulation avec les autres membres du SPDA.*

Le DAC participe au recensement de l'offre disponible sur le territoire, pour outiller les professionnels ou informer les personnes et leurs aidants, concourant ainsi à la réalisation des objectifs 1, 2, 3 et 4 liées à la mission 3. L'offre à recenser, ainsi que les modalités de prise de contact de ces acteurs (4.1), concerne notamment :

- L'offre spécialisée, des services publics et des solutions accessibles sur le territoire dans tous les domaines de la vie (éducation, aides techniques, soins, territoire dans tous les domaines de la vie (éducation, aides techniques, soins, logement, emploi, culture, sport, loisirs…) (1.1).
- L'offre en matière d'appui ponctuel (répit, hébergement temporaire…) (1.2).
- Les acteurs proposant un soutien renforcé à la compréhension des solutions - Les acteurs proposant un soutien renforcé à la compréhension des solutions du territoire (C360, CLIC, DAPV…) et leurs modalités de sollicitation (2.1) / les du territoire (C360, CLIC, DAPV…) et leurs modalités de sollicitation (2.1) / les acteurs proposant une assistance aux projets et parcours de vie (3.1). acteurs proposant une assistance aux projets et parcours de vie (3.1).
- Les programmes et actions en faveur du développement des compétences psychosociales et de l'autodétermination (3.2), et les modalités de participation et de recours à la pair-aidance (3.3).

Le DAC participe directement voire pilote la réalisation des objectifs de service rendu 5 « proposer une coordination renforcée aux personnes en fonction de leurs besoins » par la poursuite de sa mission d'appui à la coordination des parcours complexes, en particulier concernant :

- L'organisation d'une évaluation/réévaluation des situations nécessitant une coordination renforcée (5.1).
- La mobilisation de tous les acteurs pertinents pour la réalisation / mise en place du projet personnalisé (5.2)
- La formalisation du projet personnalisé, engageant les différents acteurs et la personne concernée (5.3)

Dans le cadre de sa mission d'observatoire des ruptures de parcours, le DAC sera également amené à participer activement à la réalisation de l'objectif de service rendu 6, « organiser les démarches d'observation des besoins et des ruptures ». Les attendus associés concernent un recensement des démarches d'observation des besoins, des ruptures de parcours ou des droits qui existent sur le territoire, et la mise en place d'une vision commune des observatoires territoriaux et des stratégies associées (6.1). Cela implique notamment le partage au sein de la CTA des enseignements issus de l'observatoire des ruptures de parcours des DAC pour ce qui concerne les personnes en situation de handicap, les personnes âgées et leurs aidants.

Enfin les objectifs de service rendu liés à l'objectif 7 « structurer une approche territorialisée des parcours » concernent directement les DAC : il fait partie des acteurs incontournables de la coordination que le SPDA devra recenser (7.1), il est expert des situations complexes et peut participer à la diffusion d'une culture commune en matière d'accompagnement des situations individuelles (7.2), il participe activement par sa mission d'animation territoriale à l'organisation de l'information/conseils/sensibilisation des acteurs du milieu ordinaire au handicap/à la perte d'autonomie (7.5).

## Dans le cadre de la mission 4 – Prévention, repérage, aller-vers

*Le périmètre de la mission 4 du SPDA doit être pensée de manière transversale avec les 3 autres blocs de missions. Certains engagements attendus du SPDA dans le cadre des actions de prévention, de repérage et d'aller-vers peuvent donc constituer des opportunités d'action pour les DAC.*

Les DAC pourront être amenés à participer aux missions de prévention du SPDA notamment concernant :

- La réalisation par le SPDA d'un diagnostic partagé des fragilités et des facteurs de risque des population concernées (1.1).
- La construction d'un état des lieux de l'offre de prévention existante sur le territoire (1.2).
- La conception de parcours de prévention territorialisés adaptés aux personnes concernées (1.4).
- La mise à disposition auprès des professionnels (dont les professionnels chargés de l'évaluation de la situation des personnes) de cette offre de prévention, notamment via le co-portage d'actions par plusieurs membres du SPDA pour diffuser une culture de portage d'actions par plusieurs membres du SPDA pour diffuser une culture de prévention (2.1).
- Le recensement et la diffusion des initiatives facilitant l'accès des personnes en situation de handicap aux soins courants et spécifiques en milieu ordinaire (ex : Intimagir, Handiconsult…) (2.2).

Les DAC pourront être amenés à participer aux actions Les DAC pourront être amenés à participer aux actions d'aller vers d'aller vers du SPDA notamment concernant :

- La réalisation d'une cartographie des besoins non couverts pour appuyer une stratégie de réduction des inégalités sociales et territoriales de santé (5.1).
- L'identification des personnes ou structures relais de l'aller-vers (auxiliaires de vie, IDE, téléassistance, PMI…) (5.3).

Enfin, le cahier des charges fixe **cinq engagements transversaux qui relèvent de l'organisation générale du SPDA** : participation des personnes, accessibilité, respect du droit des personnes dans le traitement de leurs données personnelles, partage d'informations et démarche d'amélioration continue de la qualité du service rendu. Ces engagements devront être respectés par l'ensemble des membres du SPDA, dont les DAC.

## En synthèse : SPDA, DAC et CRT

| | *SPDA* | *DAC* | *CRT* |
|---|---|---|---|
| ***Territoire*** | Départemental | Départemental | Local |
| ***Nature*** | Service public collectif | Guichet unique | Structure locale |
| ***Public*** | PA, PH et aidants | Professionnels et usagers, pour tout âge toute pathologie – dont handicap, PA et aidants | Professionnels, les PA et leurs aidants |
| ***Missions clés*** | Articuler les acteurs de l'autonomie pour améliorer le service rendu | Informer, orienter et appuyer à la coordination des parcours complexes | Accompagne, oriente et coordonne pour favoriser le maintien à domicile |

## Pour plus de renseignements :

Le texte officiel du cahier des charges national

Replay du webinaire de la CNSA du 2 février 2025 sur le lancement de la généralisation du SPDA

Deux publications de la CNSA :

- Guide d'accompagnement à la participation des acteurs au SPDA : présentation du SPDA et enjeux par acteurs – décrivant globalement le rôle des DAC dans le SPDA et donnant des exemples de travaux menés par les SPDA de territoires préfigurateurs qui embarquent les DAC
- Guide d'activité du SPDA – précisant les activités à réaliser pour répondre aux engagements du cahier des charges ainsi que les attendus associés en termes d'actions

Boite à outils de la CNSA pour accompagner les territoires dans la généralisation du SPDA