



Équipe Relais Handicaps Rares
Auvergne Rhône-Alpes



Rapport d'activité 2021

Communauté 360 Rhône & Métropole de Lyon

SOMMAIRE

INTRODUCTION

- Objectifs généraux des Communautés 360 8
- Missions 8
- Déploiement de la Communauté 360 Rhône et Métropole de Lyon..... 9
- Territoire d'exercice 11

LES PUBLICS ACCOMPAGNES

- Données générales..... 12
- Focus sur le niveau 1 « Cercle de répondants » 13
- Focus sur le niveau 2 « Cellule de coordination » 17
- File active 19

L'ACTIVITE

- Activité Niveau 1 26
- Activité Niveau 2 28
- Activité Niveau 3 25

TRAVAIL EN PARTENARIAT

- Engagement des partenaires 32
- Liste des membres coeurs..... 33
- Différents types de convention..... 33
- Ouverture du cercle au niveau 3..... 34
- Dynamique régionale et nationale..... 36

ORGANISATION DU SERVICE

- Gouvernance de la Communauté 360 38
- Rôles des membres coeurs 39
- Articulation C360 - MDMPH..... 39
- Outils dématérialisés..... 40



RESSOURCES HUMAINES

- Niveau 1 – Permanence téléphonique..... 43
- Niveau 2 – Coordination de parcours 43
- Formations..... 44

PERSPECTIVES POUR L'ANNEE 2022

- Axes et pistes de développement..... 46

EN CONCLUSION



INTRODUCTION

2021 : LA CRÉATION DE LA COMMUNAUTÉ 360 DANS LE RHÔNE

La création des Communautés 360 a été annoncée par le Président de la République lors de la Conférence Nationale du Handicap le 11 février 2020, afin d'apporter une réponse inconditionnelle et de proximité à toutes les personnes en situation de handicap ainsi qu'à leurs aidants.

L'objectif est de créer une coopération renforcée au plus près des personnes concernées, avec, dans chaque bassin de vie, le concours de l'ensemble des acteurs, organismes de droit commun, collectivités territoriales, organismes gestionnaires médico-sociaux, MDPH et associations représentatives des personnes et des aidants.

La crise sanitaire a conduit au déploiement de ces communautés sous le format « 360 Covid » dès le mois de juin 2020, afin de répondre aux difficultés rencontrées par les personnes et leurs aidants notamment en termes d'accès aux soins et aux solutions de répit durant le premier confinement.

Sophie Cluzel, Secrétaire d'État auprès du Premier ministre chargée des Personnes Handicapées, a missionné la Direction Interministérielle de la Transformation Publique (DITP) afin qu'elle formule des propositions d'évolution du modèle 360 sur la base des retours d'expériences de cette première année de fonctionnement. Ainsi, les travaux menés par de nombreuses personnes (personnes en situation de handicap, associations, départements, MDPH, ARS...)

provenant de 18 départements, ont amenés à la rédaction d'un cahier des charges rédigé par la Direction Générale de la Cohésion Sociale (DGCS) et la Caisse Nationale de Solidarité pour l'Autonomie (CNSA), publié mi-décembre 2021 pour une mise en œuvre effective au plus tard le 30 juin 2022.

Désormais appelées « 360 cible », les communautés 360 interviennent à un niveau départemental et concentrent leurs actions vers la recherche de solutions concrètes dans le milieu ordinaire, en articulation avec le secteur spécialisé. Elles sont mobilisées sur les principes de coresponsabilité des acteurs et de subsidiarité sans se substituer aux missions dévolues aux établissements et services, aux MDPH ou aux autres partenaires de droit commun. Elles sont un point d'entrée unique et de facilitation pour les ARS et MDPH en cas de situation complexe d'accompagnement à résoudre. Elles viennent ainsi compléter la Réponse Accompagnée pour Tous (RAPT) en fédérant les acteurs de droit commun et les acteurs spécialisés afin d'agencer des réponses inclusives et de prévenir les risques de rupture de parcours en développant « l'aller vers » auprès de personnes sans solution.

Les communautés 360 ont donc été créées afin de répondre de manière plus coordonnée à toutes les personnes en situation de handicap ainsi qu'à leurs aidants. Elles ont vocation à fédérer les acteurs spécialisés et de droit commun afin de proposer un étayage global et inclusif, en proximité du lieu de vie.

L'association Les PEP 69/ML, membre engagé du réseau national PEP

Créée en 1915, l'Œuvre des Pupilles de l'Enseignement Public (aujourd'hui Fédération Générale des PEP) se définit dès l'origine comme une œuvre de secours et d'assistance mais aussi d'éducation : éducation à la solidarité et par la solidarité. La direction et la gestion étant initialement assurée par des cadres de l'Éducation Nationale, La FGPEP fait partie des associations complémentaires de l'école publique, avec des missions pédagogiques, éducatives, sociales et périscolaires.

Conformément aux valeurs qui inspirent leur engagement professionnel, tous les établissements et services du réseau PEP, dans toutes les dimensions de leurs interventions pluridisciplinaires, ont pour but de contribuer à l'éducation, à la prise en compte et à l'accompagnement de l'enfant, de l'adolescent et de l'adulte.

Les meilleurs atouts des PEP sont leurs valeurs fondatrices : solidarité, laïcité et égalité

Les PEP se définissent comme des opérateurs de la transformation sociale et du décloisonnement des politiques publiques au cœur des territoires. Toutes leurs actions ont pour finalité de faire reculer les injustices sociales. Dans cette optique, les meilleurs atouts des PEP sont leurs valeurs fondatrices : solidarité, laïcité et égalité. Ces valeurs sont une boussole pour mettre en évidence les insuffisances voire les impasses de l'organisation néolibérale et d'en contrer les effets les plus dévastateurs.

Au niveau national, les liens entre l'ensemble des associations PEP permettent de transférer les compétences pour porter un projet d'une association à une autre.

Résolument engagé en faveur de l'école inclusive, le mouvement des PEP fait de la scolarisation, dont celle des enfants et adolescents en situation de handicap, le point de départ d'une société d'égalité des droits et des chances. **Nous revendiquons pour tous l'appartenance à une société commune, inclusive, garantie par un égal accès aux droits fondamentaux dont le premier est bien l'éducation, et par conséquent la scolarisation.**

Acteur majeur de l'économie sociale et solidaire et du mouvement d'éducation populaire, Les PEP, grâce à 8.000 bénévoles, accueillent 1.300.000 enfants, adolescents, adultes et leurs familles, comptent 23.800 salariés, disposent de 1.200 établissements, services et dispositifs et gèrent 900 millions d'euros d'activité.

Dans le territoire du Rhône, l'association Les PEP 69 / Métropole de Lyon (Les PEP 69/ML) est créée le 26 mars 1924. En 2019, elle fusionne avec l'Œuvre Laïque de Perfectionnement Professionnel du Rhône (OLPPR), association elle-même créée en 1951 à l'initiative de Maria Dubost.

Les PEP 69/ML représentent aujourd'hui près de 1500 usagers et familles, accompagnés et 425 salariés.

L'association gère plusieurs établissements et services dans les champs de la protection de l'enfance (internats sociaux et services d'accompagnement de mineurs non accompagnés), de l'action médico-sociale (dont l'action médico-sociale précoce, l'accompagnement de jeunes ou adultes avec troubles du comportement, TND, déficiences sensorielles, handicaps rares ...) et des politiques éducatives et sociales de proximité :

- Deux Internats sociaux scolaires,
- Un service d'accueil pour mineurs non accompagnés (SAMNA), un service d'accompagnement (PASS'MNA), et un service d'accueil familial (MNA SAS),
- Un Centre d'action médico-social précoce (CAMSP) Déficiences sensorielles, et un Pôle de compétences et de prestations externalisées (PCPE) Réseau Sens,
- Un Institut médico éducatif (IME) et un Service d'Éducation Spéciale et de Soins à Domicile (SESSAD),
- Trois dispositifs intégrés des instituts thérapeutiques éducatifs et pédagogiques (DITEP) intégrant trois ITEP, trois SESSAD, trois unités d'internats en hébergement séquentiel, deux PCPE CAP et une Équipe Mobile d'Appui à la Scolarisation (EMAS)
- Un Service d'Aide à l'Acquisition de l'Autonomie et à la Scolarisation (SAAAS),
- Un Centre Technique Régional pour la Déficience Visuelle (CTR DV),
- Une Équipe Relais Handicaps Rares (ERHR) Auvergne Rhône-Alpes,
- Un Institut de formation pour Masseurs Kinésithérapeutes déficients visuels (IFMK DV),
- Un établissement d'accueil du jeune enfant (EAJE) Pépilou, accueillant de jeunes enfants malades et/ou en situation de handicap en mixité,
- Un centre de formation,
- La Communauté 360 du département du Rhône et de la Métropole de Lyon.

Présentation du dispositif

OBJECTIFS GÉNÉRAUX DES COMMUNAUTÉS 360

La communauté 360 développe des réponses communes sur un territoire de référence, en soutien des habitants en situation de handicap et de leurs aidants, avec une priorité d'action en direction de ceux qui ne trouvent pas de solution ou sont isolés.

Les grandes ambitions fixées sont :

- Apporter une **réponse inconditionnelle et de proximité** aux besoins des personnes en situation de handicap et leurs aidants, en privilégiant le milieu ordinaire, pour soutenir leur participation citoyenne
- Permettre **l'accès aux droits** des personnes en situation de handicap en faisant le lien avec les acteurs compétents de l'écosystème (action en subsidiarité) et en mettant en œuvre si nécessaire une logique « **d'aller vers** »
- Soutenir l'expression et les aspirations des personnes en favorisant leur **autodétermination**
- Mobiliser dans une logique de réponse l'ensemble des acteurs institutionnels et associatifs, de droit commun et spécialisés, pour **proposer une réponse concrète globale et inclusive**
- Améliorer l'adéquation de l'offre aux besoins et attentes des personnes, en soutenant le **mouvement de transformation de l'offre engagé** par les acteurs des territoires
- Disposer d'un cadre, d'une **gouvernance territoriale** de l'accompagnement partagé entre l'ARS les collectivités territoriales, la MDPH et la communauté 360
- Contribuer, en lien avec les maisons départementales des personnes handicapées (MDPH), à la structuration d'une **fonction d'observatoire des réponses apportées** aux besoins des personnes et de la qualité des parcours.

La communauté 360 est accessible par un numéro unique (le 0800 360 360). Les appels sont pris en charge par une équipe de répondants de proximité, chargée d'identifier une réponse adaptée d'accompagnement, en mobilisant les acteurs du territoire.

MISSIONS

3 Chiffres symbolique : 360

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

Les trois principales missions des Communautés 360 sont :

1 - Proposer des réponses concrètes

La communauté 360 a pour mission principale d'organiser des réponses concrètes répondant aux aspirations des personnes en situation de handicap et leurs aidants, quel que soit l'âge, le handicap ou le domaine.

2 – Coordonner les parcours et repérer les personnes sans solution pour leur proposer des réponses concrètes

La communauté 360 met en œuvre la logique « d'aller vers » : repérer les personnes sans solution afin de les aider à élaborer un projet et à construire une réponse opérationnelle. Elle peut ainsi intervenir en prévention des risques de rupture de parcours et de complexification de la situation afin d'aider les personnes à élaborer un projet et construire une réponse opérationnelle à proximité de leurs lieux de vie.

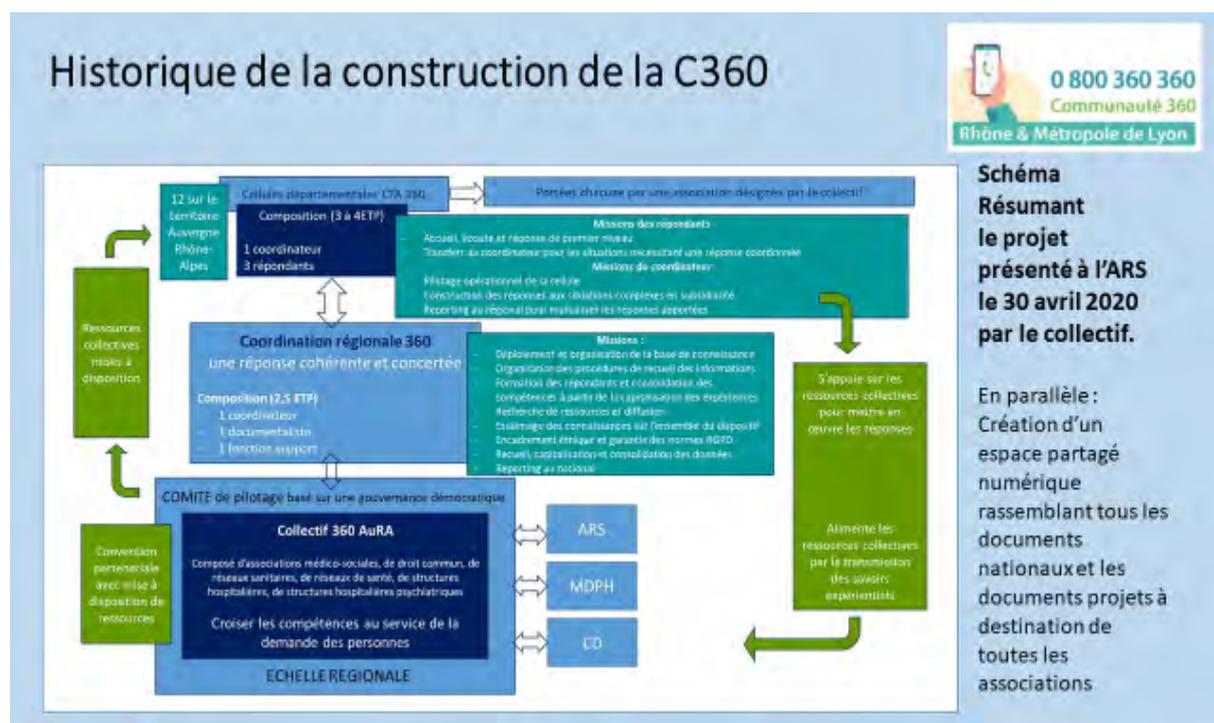
3 - Etre un levier d'innovation et de transformation de l'offre

La communauté 360 peut initier des solutions nouvelles aux besoins non couverts en coordonnant l'élaboration de projets communs entre partenaires de droits communs et/ou spécialisés. Elle est ainsi un levier d'innovation et de transformation de l'offre sociale, médico-sociale, sanitaire et de droit commun. Elle est force de proposition de solutions nouvelles auprès des institutions. La communauté 360 participe à une fonction d'observatoire pilotée par l'ARS et les départements en lien avec les MDPH. Elle doit ainsi contribuer à une analyse qualitative des réponses apportées et des solutions pérennes proposées.

DÉPLOIEMENT DE LA COMMUNAUTÉ 360 RHÔNE ET MÉTROPOLÉ DE LYON

➤ HISTORIQUE DE LA MISE EN ŒUVRE

Fin avril 2020, en Auvergne Rhône-Alpes (AuRA), les associations engagées dans la mise en place de l'Equipe Relais Handicaps Rares AuRA ont initié une réflexion autour de la mise en place des Communautés 360. Le projet était basé sur une organisation départementale appuyée par une coordination régionale. Les associations initialement engagées dans le projet : Accueil Savoie Handicap - UNAPEI Pays de l'Allier 03 - ADAPEI 07 - ADAPEI 69 - APAJH Drôme - Les PEP 01 – Les PEP 42 – Les PEP 43 – Les PEP 63 - LesPEP69/ML – Les PEP 73 – Les PEP 74 - Les PEP SRA - La Fondation OVE - L'association Une Souris Verte - Le Réseau Lucioles - Le Réseau R4P - Le GCS Maison des Réseaux de Santé Isère - Le Centre Ressources Autisme Rhône-Alpes (CRARA) - Itinova - CRDV Clermont Ferrand - Voir Ensemble.



Un échec constaté en juin 2020

- Incapacité à engager des dynamiques associatives collectives sur les 12 départements
- Opposition des Conseils Départementaux et des MDPH sur beaucoup de territoires
- Pas de financement annoncé par l'ARS AuRA, pas d'instructions claires du national

Focus dans le département du Rhône

- Tensions entre les collectifs et les associations

- Pas d'engagement des collectivités territoriales ni de la Maison Départementale Métropolitaine des Personnes Handicapées

Fin 2020 : Relance de la dynamique départementale dans le 69

À la suite d'une réunion du collectif Handicap 69 (octobre 2020), un courrier est rédigé afin d'interpeller les collectivités territoriales, la Maison Départementale Métropolitaine des Personnes Handicapées (MDMPH) et l'ARS pour relancer le projet. Une réponse positive collective est envoyée au collectif en date du 14 décembre 2020. Par la suite, la réunion du 4 février 2021 (ARS, Conseil Départemental du Rhône / Métropole / MDMPH et représentants associatifs) valide le projet avec un objectif de lancement de la communauté 360 pour mars 2021. Le pilotage de la démarche collective est porté par Les PEP 69/ML au nom du Collectif Handicap 69.

Février 2021 : 5 groupes de travail (2 à 3 réunions par groupe)

- Groupe 1. Les principes de gouvernance, la convention d'engagement constitutive de la communauté 360, la participation des personnes au sein du dispositif.
- Groupe 2. L'organisation fonctionnelle des différents cercles et les modalités de fonctionnement
- Groupe 3. Les ressources mobilisables pour opérationnaliser le fonctionnement (annuaires, services documentaires, FAQ, ...)
- Groupe 4. Les engagements volontaires, les principes de rémunération des différentes mobilisations, et la répartition des crédits.
- Groupe 5. Besoins non résolus, cas complexes

Mars 2021 : Validation de l'organisation

- 1 comité de gouvernance de la Communauté 360
- 1 association porteuse administrative, Les PEP 69/ML, désignée par le collectif
- 1 bureau de la Communauté
- 1 comité de suivi

Associations membres du comité de gouvernance la communauté 360

ACOLEA – AMPH, ADAPEI 69, AGIVR, ALGED, ALLP Groupe Adène, APF France handicap, Association GRIM, Association La Roche, Coordination 69, E=mcdys, EPNAK DT SUD-EST, Fondation ARHM, Fondation CHANTELISE, FONDATION OVE, IRSAM, LADAPT, Les PEP 69/ML, Métropole Aidante, Odynéo, Œuvre Saint Léonard, Réseau R4P, Sésame Autisme, UNAFAM 69, Une Souris Verte, URAPEDA, Unis-Cité, SMC.

Associations membres du bureau la communauté 360

Métropole aidante, Fondation ARHM, Association GRIM, ADAPEI 69, Fondation OVE – CNIS, Fondation CHANTELISE, APF France Handicap, Association Une Souris Verte

Composition du comité de suivi

Il est composé de membre de droits (ARS / Conseil Départemental 69 / Métropole de Lyon / MDMPH / Les PEP 69/ML / Collectif Handicap 69) et de membres de la communauté 360 (ADAPEI 69 / Fondation ARHM / ALLP groupe ADENE / LADAPT)

Avril 2021 : Consolidation du dispositif

- Lien avec la CNSA
- Ouverture des accès au logiciel national Odigo
- Rédaction du profil de poste de la Coordinatrice de la Communauté 360
- Création des outils (Développement d'un logiciel par Evasoft / Bases de données sur un drive partagé / Formation initiale pour les répondants / Outils de communication)

Fin-avril 2021 : Mise en œuvre officielle de la permanence téléphonique de la Communauté 360 Rhône et Métropole de Lyon

LE TERRITOIRE D'EXERCICE

La communauté 360 se déploie sur tout le département du nouveau Rhône et de la Métropole de Lyon, découpés en 5 territoires :

- Métropole de Lyon
- Beaujolais
- Rhône ouest Pierres Dorées
- Monts et Coteaux du Lyonnais
- Sud-est et Vallée du Rhône



LES PUBLICS ACCOMPAGNES

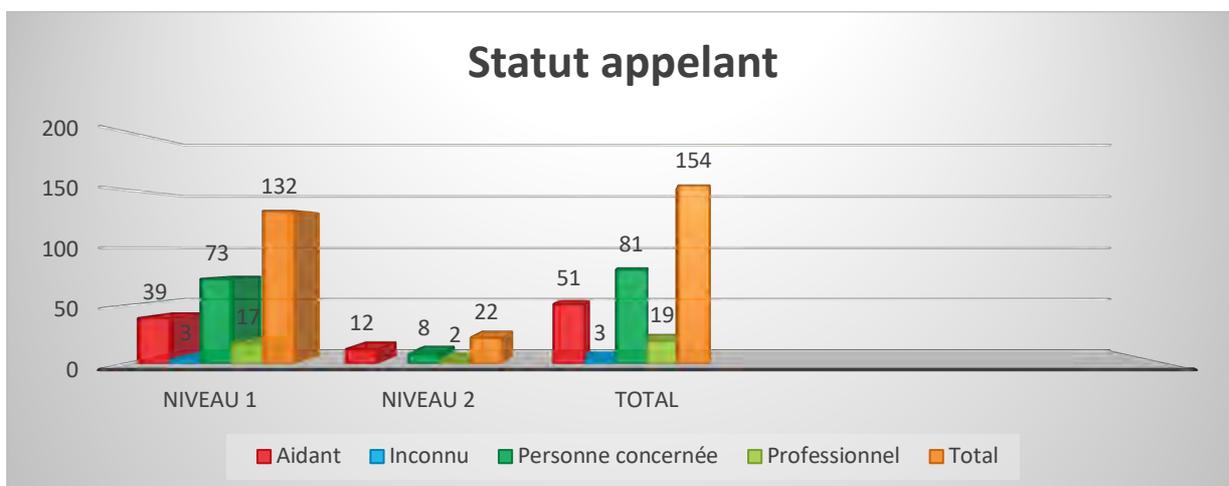
La permanence téléphonique, accessible via le numéro vert « 0 800 360 360 », s'adresse à toutes les personnes en situation de handicap, à leurs aidants ainsi qu'aux professionnels, pour tous les âges de la vie et dans tous les domaines.

Lorsque la réponse ne peut être apportée à ce « niveau 1 » (solution non disponible et/ou non activable par les acteurs du territoire pris isolément), l'appelant est mis en lien avec un coordinateur de parcours afin de pouvoir co-construire une solution avec plusieurs partenaires (niveau 2 de la C360).

Ce rapport d'activités fait état de 8 mois de fonctionnement ; la mise en œuvre de la Communauté 360 Rhône et la Métropole de Lyon ayant eu lieu fin avril 2021. Toutes les données présentées sont donc à consolider et à affiner au fur et à mesure du développement du dispositif mais également grâce à l'évolution du logiciel (logiciel conçu rapidement, spécifiquement pour le département du 69) qui permettra d'incrémenter, répertorier et croiser de manière plus précise un certain nombre d'informations afin d'obtenir une analyse plus fine des publics accompagnés, de leurs demandes et des réponses proposées.

Données générales

➤ Statut appelant

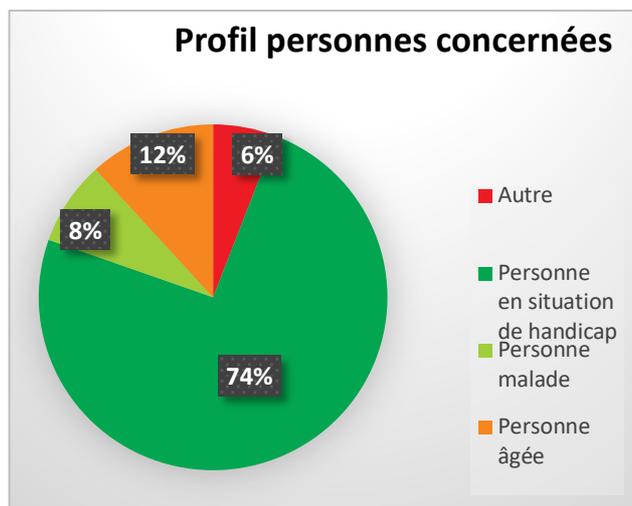


Sur l'année 2021, plus de la moitié des appels reçus, soit 81 sur 154, proviennent des personnes concernées elles-mêmes, qui se saisissent donc de ce numéro vert pour poser tous types de questions ; constat qui va dans le sens d'un des objectifs principaux de la Communauté 360 à savoir « *l'autodétermination des personnes comme principe d'action essentiel des Communautés 360* »

Cette tendance se retrouve au niveau 1 (« écouteur - permanence téléphonique ») ainsi qu'au niveau 2 (« cellule coordination de parcours ») même si l'écart est nettement inférieur dans le dernier cas.

Les aidants constituent presque 1/3 des appels dans les deux niveaux tandis que les professionnels se saisissent moins de ce numéro.

➤ Situations traitées : profil des personnes

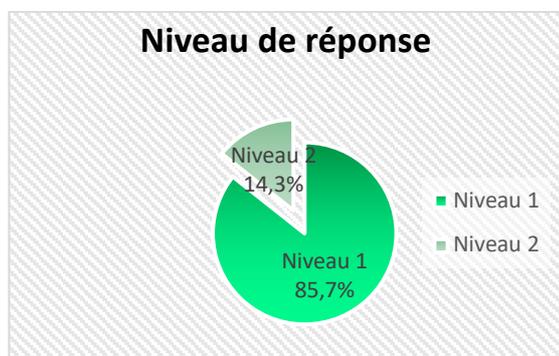


Le public ciblé par ce numéro semble bien repéré car les personnes concernées par les appels sont majoritairement des personnes en situation de handicap. Les catégories « personne âgée » et « personne malade » relèvent aussi du handicap. La catégorie « autre » renvoie aux appelants ne souhaitant pas donner davantage d'informations sur leur situation.

Un travail reste à mener pour définir plus précisément le profil des personnes concernées, avec d'une part un processus d'harmonisation des pratiques (les répondants étant nombreux et ne catégorisant pas de la même

manière les situations) et d'autre part, le développement du logiciel utilisé et sa prise en main par les différents utilisateurs.

➤ **Niveau de réponse**



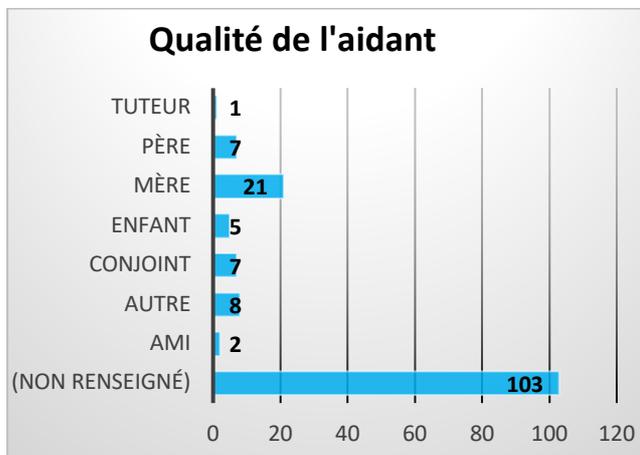
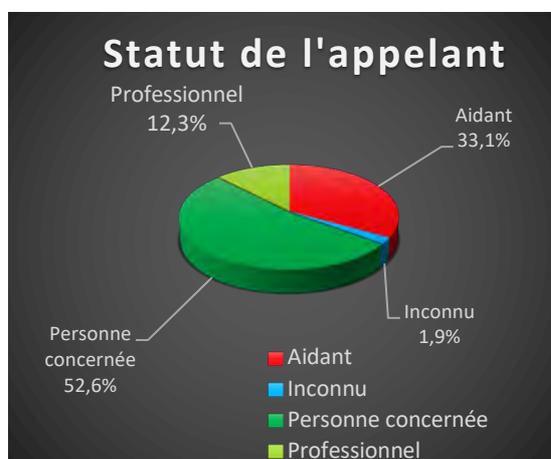
Pour la période de fin avril à décembre 2021, soit 8 mois de fonctionnement, 154 situations ont été traitées. Parmi ces 154 appels reçus, 132 relèvent de la permanence téléphonique (Niveau1) et 22 ont abouti à une coordination (Niveau 2).

Présentation des publics accompagnés

FOCUS SUR LE NIVEAU 1 « CERCLE DE RÉPONDANTS »

Les informations récoltées par les répondants dépendent de ce que souhaitent transmettre les personnes qui contactent la permanence téléphonique. Le positionnement collectif adopté par les membres de la Communauté 360 pour cette écoute téléphonique consiste à ne recueillir que les éléments nécessaires au traitement de la demande. En effet, des données complémentaires peuvent être demandées dans l'objectif d'identifier plus précisément les attendus et de fait les réponses à apporter. Les appelants choisissent donc de transmettre ou non certaines informations, ce qui explique l'intitulé des catégories « inconnu » ou « non renseigné ».

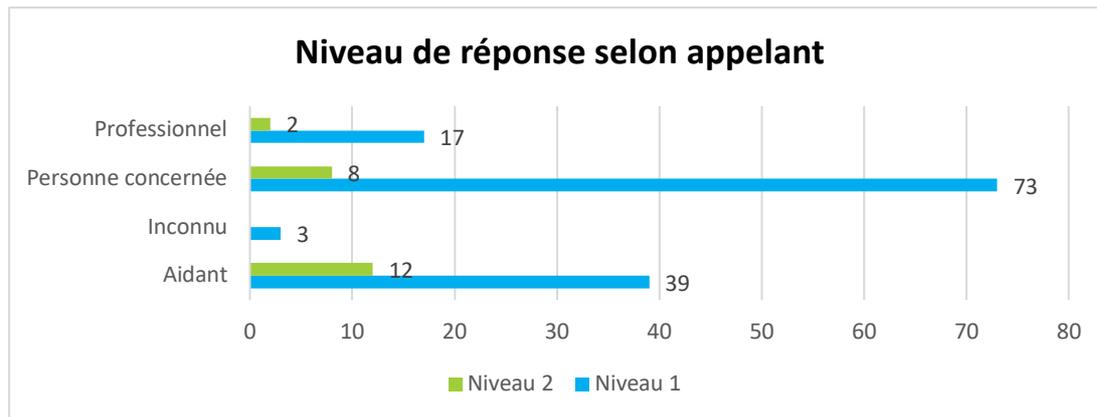
➤ **Statut des appelants / Focus sur l'aidant**



Comme vu précédemment, les personnes concernées sont celles qui sollicitent le plus le numéro vert. Les aidants, quant à eux, représentent 33 % des personnes faisant appel à la Communauté 360. La qualité de ces aidants n'est encore que peu renseignée (information non transmise à l'écouter, difficulté d'incrémentation de cette donnée...) Parmi ces aidants, on trouve principalement des parents (28/51 personnes) puis les conjoints et enfants.

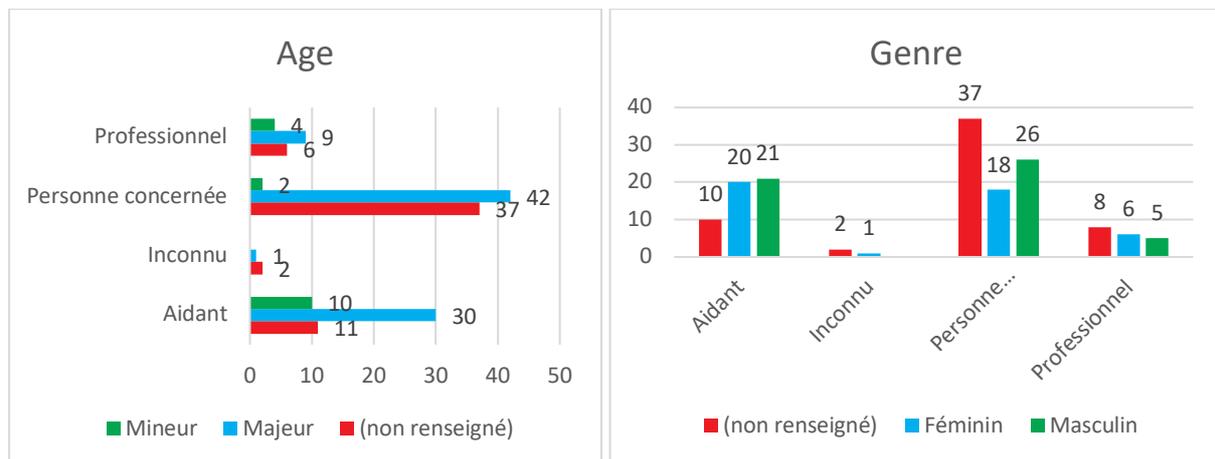
Les professionnels font peu appel à la Communauté (Mobilisation d'un autre réseau ? Pas de connaissance du numéro ? Ne se sentent pas concernés par ce numéro ? ...).

➤ **Niveau de réponse selon appelant**



Les situations nécessitant une coordination de parcours sont davantage sollicitées par les aidants. Les personnes concernées ou les professionnels font principalement appel au numéro vert pour obtenir des informations et/ou des ressources.

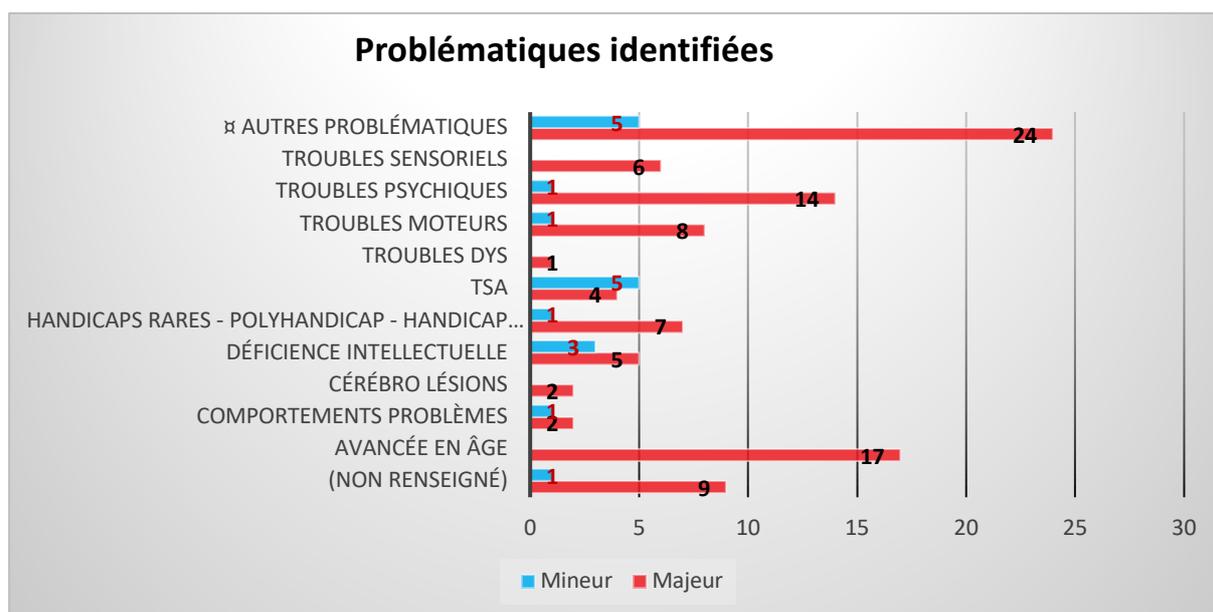
➤ **Profil des personnes concernées selon le type d'appelant**



Les sollicitations en direction de la Communauté 360, quelque que soit le type d'appelant, concernent majoritairement des situations de personnes majeures : 82 majeures / 16 mineures. La catégorie « non renseignée » (56 personnes) reste cependant à affiner pour confirmer ou infirmer ce constat.

La proportion de femmes ou d'hommes est relativement équivalente si l'appelant est aidant ou professionnel, plus élevée en genre masculin lorsqu'il s'agit du public concerné, avec là aussi avec une part importante non renseignée.

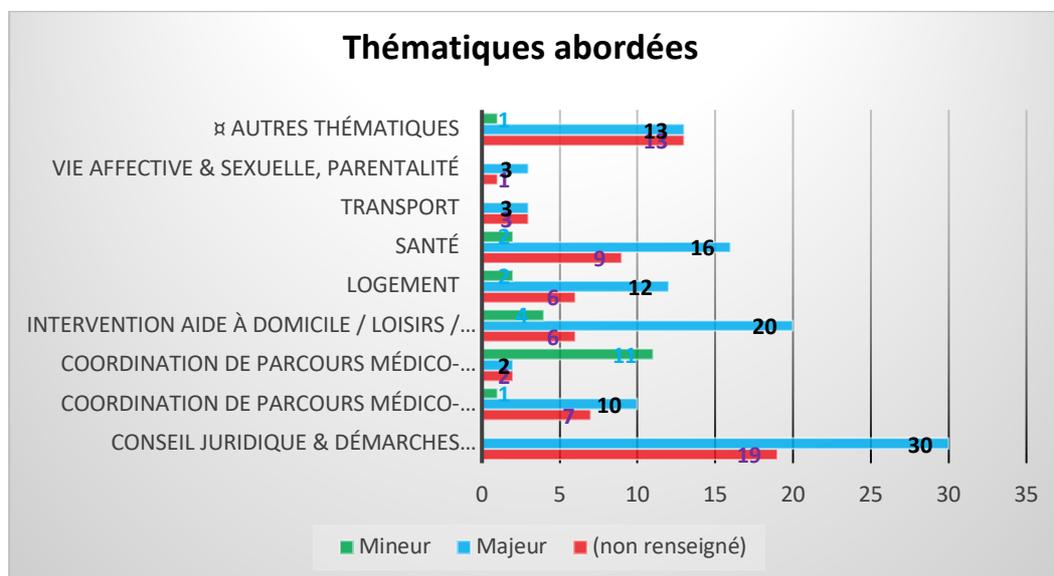
➤ **Problématiques identifiées pour les personnes concernées**



L'avancée en âge ainsi que les troubles psychiques sont les problématiques les plus représentées pour le public majeur. Viennent ensuite les troubles moteurs, le polyhandicap et handicap complexe.

La majorité des situations relevant du public mineur concernent des personnes atteintes de troubles du neuro-développement.

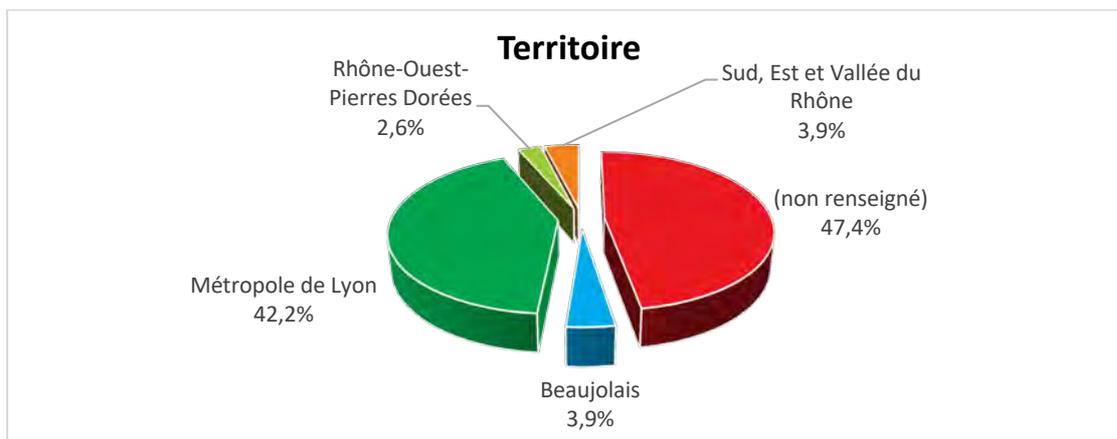
➤ **Thématiques abordées pendant les appels**



Les thématiques les plus récurrentes pour le public majeur concernent les conseils juridiques et démarches administratives, l'accès aux droits, le répit, la demande d'intervention à domicile et la santé. Les questions posées au niveau « santé » sont souvent liées à l'actualité sociétale à savoir ici la crise sanitaire (Covid 19) avec des interrogations portant sur l'accès à la vaccination à domicile.

Les sujets les plus abordés pour le public mineur sont la coordination de parcours médico-social et la scolarisation.

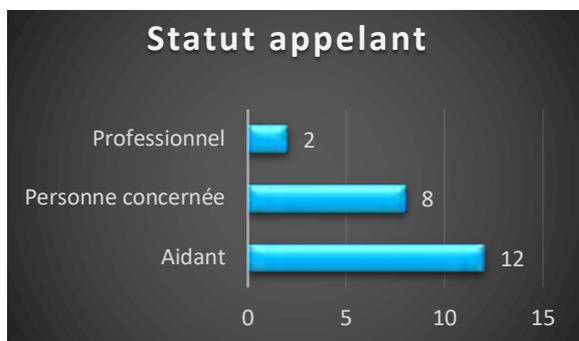
➤ **Domiciliation des personnes concernées**



Sur les 52,6 % de données renseignées, la majorité des appels concernent des personnes domiciliées dans la Métropole de Lyon. Trois autres territoires sont faiblement représentés ; le dernier territoire « Les Monts et Coteaux du Lyonnais » n'apparaissant actuellement pas dans les statistiques.

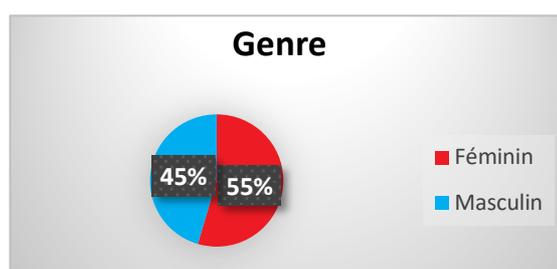
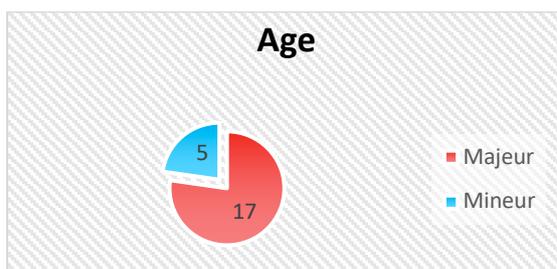
FOCUS SUR LE NIVEAU 2 « CELLULE DE COORDINATION »

➤ **Statut des appelants / Focus sur l'aidant**



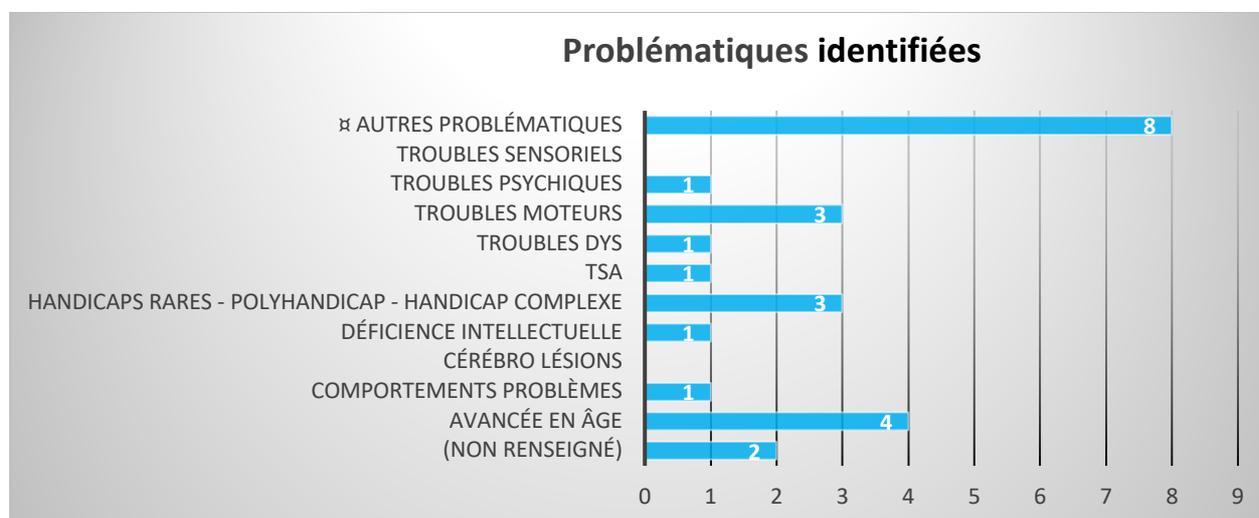
Les appelants sont majoritairement des aidants ; parents et conjoints étant les plus représentés. Il est intéressant de noter qu'un nombre conséquent de personnes concernées sollicitent elles-mêmes une coordination de parcours.

➤ **Profil des personnes concernées selon le type d'appelant**



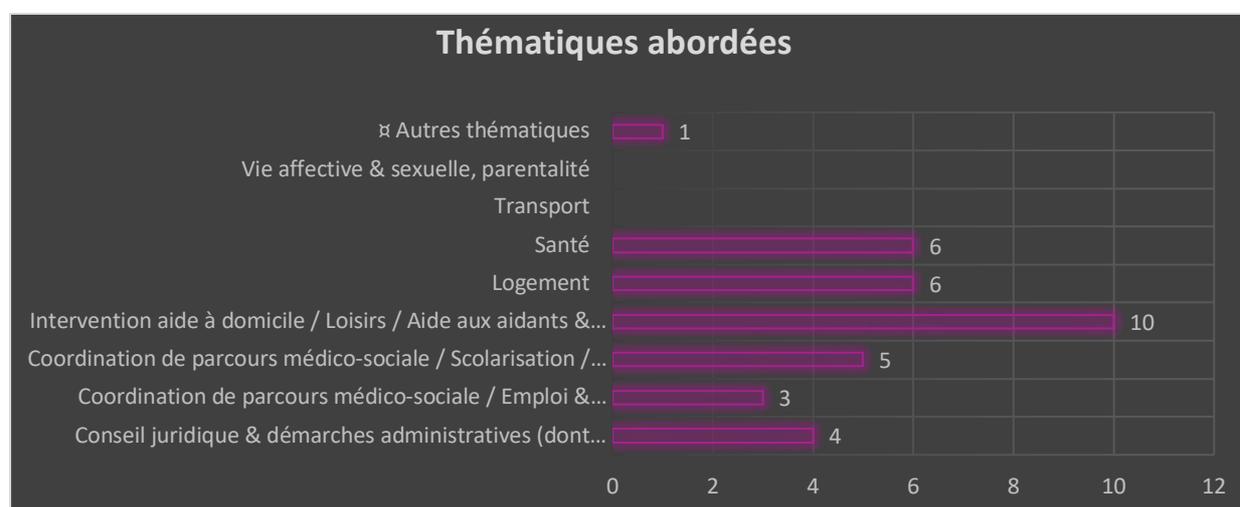
Dans le cadre du niveau 2 « Coordination de parcours », les majeurs représentent 2/3 du public concerné et les mineurs 1/3. Le genre, masculin / féminin, est presque équivalent pour les 24 accompagnements menés.

➤ **Problématiques identifiées pour les personnes concernées**



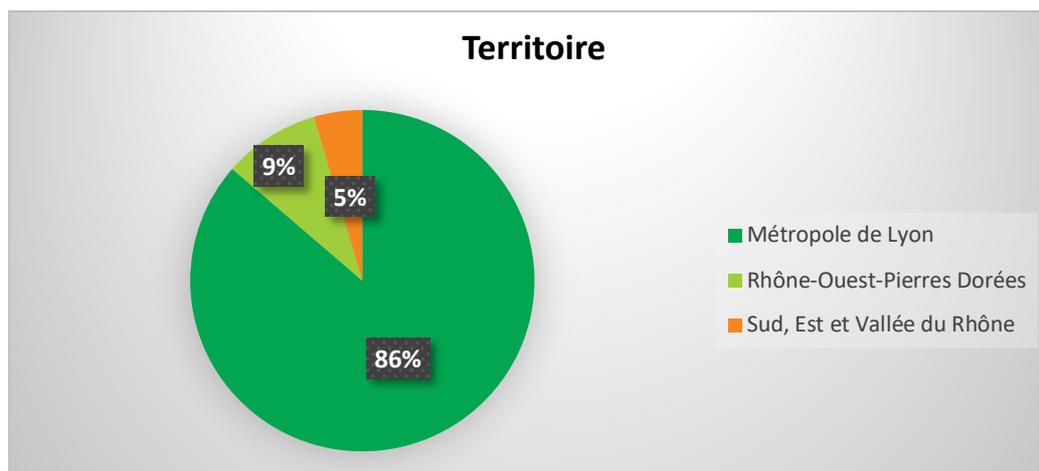
L'avancée en âge, le polyhandicap, handicap rare et handicap complexe représentent la majorité des situations accompagnées dans le cadre de la coordination de parcours. La catégorie « autres problématiques », indiquant également un pourcentage important, sont pour la plupart des problématiques somatiques ajoutées type fibromyalgie, cruralgie, douleurs articulaires...

➤ **Thématiques abordées pendant les appels**



Parmi les thématiques abordées, l'intervention à domicile et le répit suivis de la santé et du logement sont les plus récurrentes pour le public de majeurs. La scolarisation et la coordination de parcours constitue les demandes principales pour le public de mineurs.

➤ **Domiciliation des personnes concernées**



Les demandes proviennent majoritairement d'habitants de la Métropole de Lyon avec une très faible représentativité des 2 autres territoires. Le Beaujolais, Les Monts et Coteaux du Lyonnais ne sont ici pas présents.

FILE ACTIVE

Le numéro vert « 0 800 360 360 » fonctionne du lundi au vendredi, de 9h à 19h30 et le samedi matin de 9h à 13h. Il est accessible à toutes les personnes en situation de handicap (tous les âges, toutes les problématiques et dans tous les domaines de la vie), les aidants et les professionnels.

Pour la période d'avril à novembre, les plages horaires étaient découpées en 3 temps :

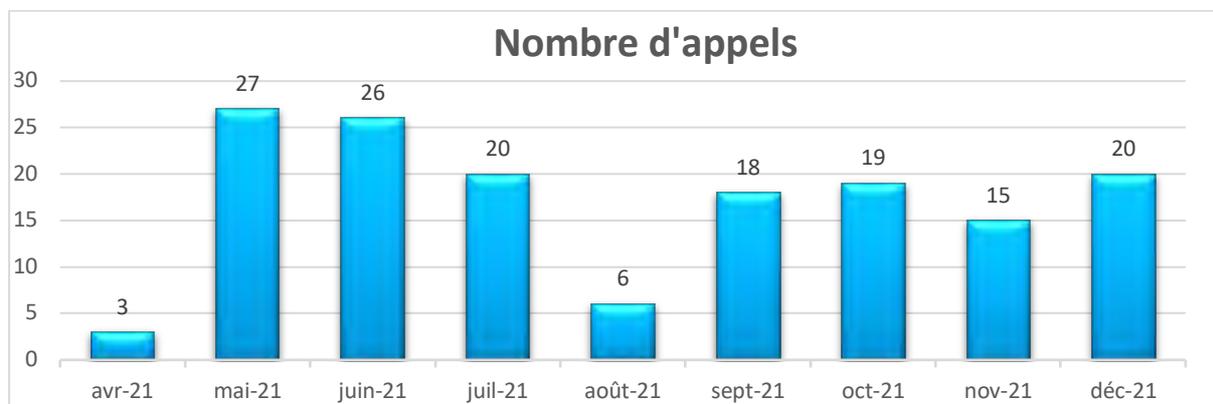
- lundi à vendredi : 9h-12h / 12-17h / 17h-19h30
- samedi matin : 9h-13h

Les conditions sanitaires (covid 19), ajoutées à la charge conséquente de travail de chaque répondant, ont entraîné un redécoupage de ces créneaux horaires afin de faciliter l'inscription des professionnels sur le planning mensuel et par là d'en augmenter le taux de remplissage.

- lundi à vendredi : 9h-12h / 12h-14h / 14h-17h / 17h-19h30
- samedi matin : 9h-13h (cette plage n'a jamais été pourvue du fait de l'indisponibilité des acteurs).

FILE ACTIVE – NIVEAU 1

➤ Nombre d'appels reçus par mois



Le nombre de situations traitées s'élève à 154, dont 12 transmises par l'équipe nationale ; ces dernières étant dues aux appels renvoyés directement vers le national lorsque la permanence n'est pas pourvue au niveau départemental ou lorsque le répondant est déjà en ligne et/ou ne peut répondre à l'appel. L'équipe nationale traite alors la demande en première instance, transmet des réponses lorsque cela est possible puis redirige la situation au local via un mail à la coordinatrice départementale et aux porteurs de la Communauté 360 afin que ces derniers puissent recontacter l'appelant.

Une première campagne de communication sur le dispositif 360 a été faite sur le département lors de la mise en œuvre de la Communauté 360, en avril-mai 2021, par les différents partenaires, expliquant ainsi le nombre plus important d'appels entre mai et juillet. Ce nombre tend à se stabiliser à partir du mois de septembre autour de quinze à vingt appels par mois.

Une deuxième vague d'informations sur le numéro vert est prévue au printemps 2022, pour faire suite à la communication réalisée par le national fin décembre 2021 - début janvier 2022.

➤ Durée des appels

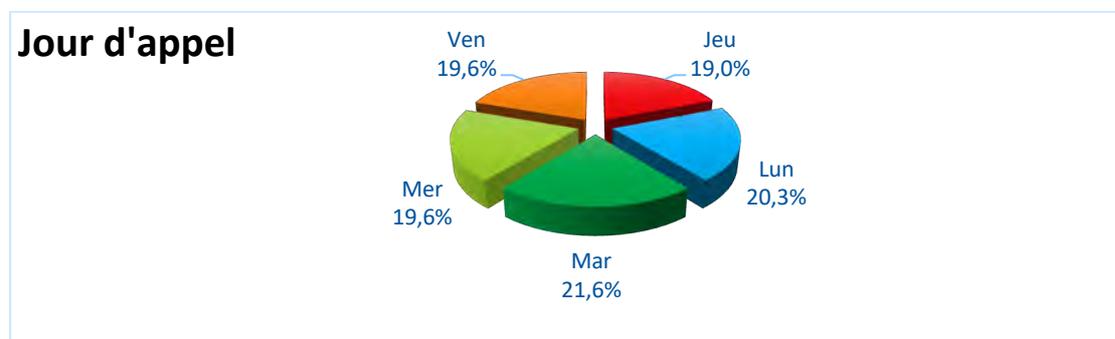
Durée (min)	avr-21	mai-21	juin-21	juil-21	août-21	sept-21	oct-21	nov-21	déc-21	Total minutes
4 ou -		2		3			1			6
5 ~ 9		5	7	4	1	3	3	2	4	29
10 ~ 14	2	7	8	5	1	6	3	1	9	42
15 ~ 19		6	6	2	3	3	2	3	4	29
20 ~ 29	1	1	1	4	1	2	3	5	3	21
30 ~ 59		5	4			3	3	3	1	19
60 ou +		1		2			4	1		8
Total situations	3	27	26	20	6	17	19	15	21	154

Le temps d'échange avec un appelant dure en moyenne 10 à 15 minutes et varie de plus ou moins 5 minutes selon les demandes mais également selon la manière de traiter ces demandes.

Quelques rares personnes appellent plusieurs fois afin de bénéficier d'un temps d'échange (personne téléphonant de manière régulière et sur la durée), d'obtenir une réponse rapide face « au vécu d'urgence » de

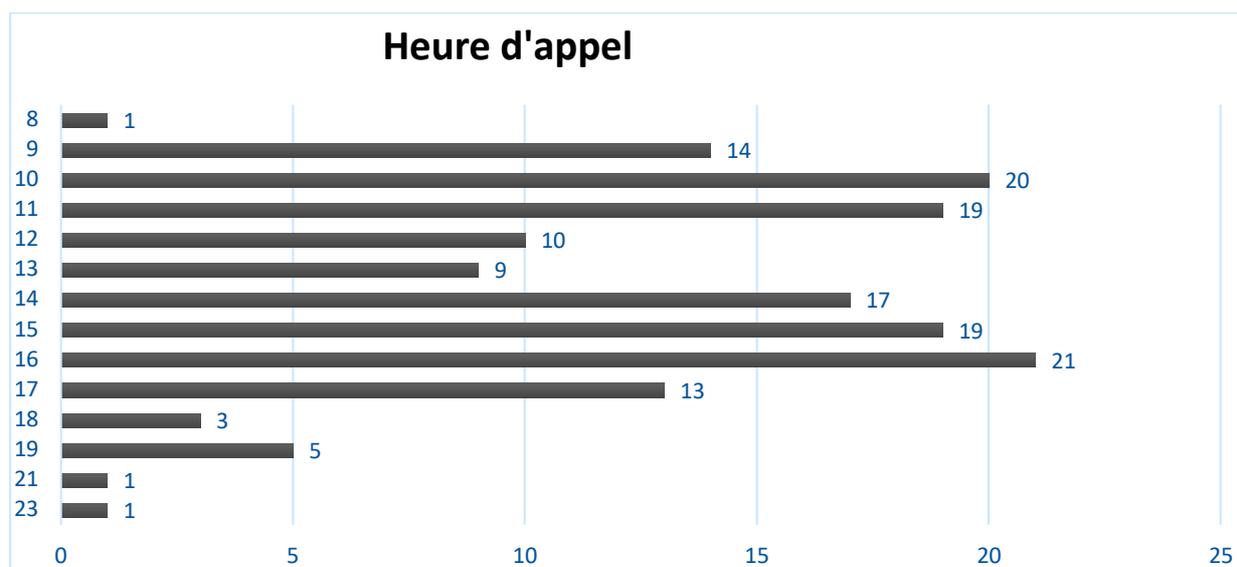
leur situation (personne téléphonant plusieurs fois à quelques jours d'intervalles) ou afin de s'assurer que leur situation a bien été prise en compte par la Communauté 360.

➤ Répartition des appels sur la semaine



La répartition des appels est assez homogène sur les jours de la semaine. Aucun appel n'a été noté le samedi matin depuis la mise en œuvre du numéro vert (Méconnaissance du fonctionnement du dispositif ? Information non suffisamment diffusée ?...).

➤ Répartition heure appels par jour

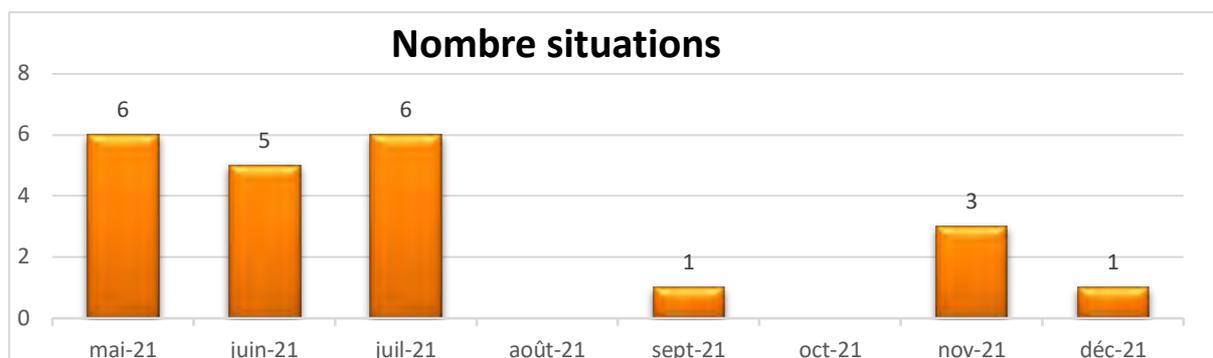


Les créneaux les plus fréquentés pour les appels se situent entre 10h-12h et 14h-17h.

Il pourrait être intéressant d'observer, lorsque la communication sur le numéro vert sera relancée (notamment l'amplitude horaire) et la montée en charge plus conséquente, si ces créneaux restent identiques ou si un élargissement à des heures plus matinales et/ou tardives sont constatées.

FILE ACTIVE – NIVEAU 2

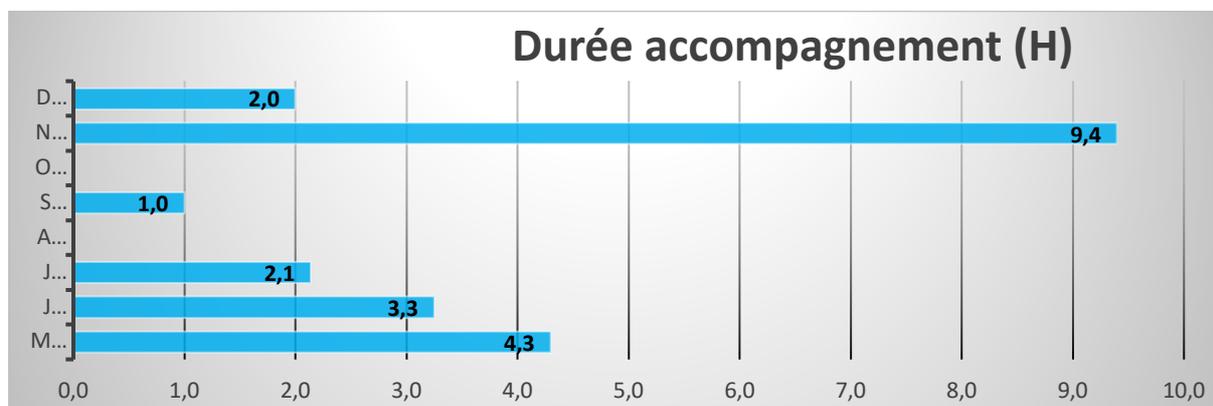
➤ Nombre de situations traitées par mois



Le nombre de situations traitées (22 au total) dans le cadre de la coordination de parcours est plus important entre mai et juillet 2021. Un constat qui correspond à la mise en oeuvre de la communauté 360 et avec elle plusieurs facteurs explicatifs : campagne récente de diffusion d'informations sur la création du numéro vert ; difficulté de qualification entre les niveaux 1 et 2 avec un passage rapide au niveau 2, autres facteurs non déterminés.

Les situations dites « très complexes », déjà repérées par les membres de la Communauté 360, ne transitent pas par les niveaux 1 et 2 et ce par décision collective. En effet, le travail collaboratif autour de ces situations complexes est envisagé dans le cadre du niveau 3 « Observatoire du territoire » et notamment à travers un diagnostic territorial quantitatif et qualitatif du public concerné. L'objectif étant de ne pas emboliser le niveau 1 et 2 par des situations déjà accompagnées par les acteurs du territoire et pour lesquelles de nombreuses démarches ont été réalisées. Cet état des lieux constitue un des axes majeurs du niveau 3.

➤ Durée des accompagnements – Coordination de parcours



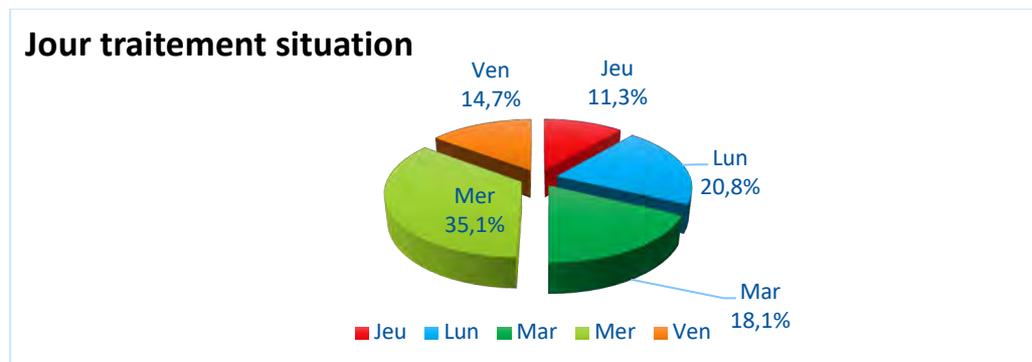
Le temps passé par accompagnement dépend des attentes, demandes, besoins de la personne concernée (et des aidant et/ou des appelants) ainsi que de la complexité de chaque situation. Sur un total de plus de 21 heures de coordination, environ 10 heures ont été mobilisées sur le mois de novembre 2021 pour 3 situations ; 3 situations dont les appelants sont des personnes âgées (personne âgée en sortie d'hospitalisation avec retour à domicile / enfant de 52 ans à domicile depuis 1972 par choix familial avec parents âgés / enfant de 40 ans à domicile sans solution).

Après 8 mois de fonctionnement, il n'est pas encore possible d'établir la durée de traitement pour chaque situation, ni d'observer le délai de traitement entre la demande et les premières réponses apportées, et ce aussi bien pour le niveau 1 que le niveau 2 (l'évolution du logiciel et des pratiques des répondants permettront

ce type d'incrémentation de données ainsi leur extraction dans les mois à venir). Pour autant, après échanges avec les différents répondants et coordinateurs, on peut noter que :

- niveau 1 : la réponse est transmise en direct (le jour de l'appel) ou dans les 3 jours qui suivent (dans de rare cas, cela peut prendre plus de temps en fonction des ressources à rechercher).
- niveau 2 : les coordinations durent environ d'une semaine à un mois en fonction de la disponibilité de l'appelant, du coordinateur de parcours, des acteurs à contacter et aussi des actions à mener.

➤ Organisation du travail de coordination de parcours sur la semaine



Le mercredi est un jour plus repéré pour le traitement des situations. Ces données seraient cependant à approfondir pour savoir si cela correspond à la disponibilité des appelants ou des coordinateurs de parcours.

L'ACTIVITE

TROIS NIVEAUX DE RÉPONSES

Niveau 1 « Cercle de répondants »

Recueil et réponses aux demandes d'informations lors des permanences téléphoniques.

Les répondants sont des membres signataires de la convention partenariale de la communauté 360.

Niveau 2 « Cellule de coordination »

Coordination renforcée pour les parcours nécessitant une co-construction de la solution entre plusieurs partenaires, quand la solution n'est pas disponible ou activable à partir des ressources existantes du territoire.

Les coordinateurs de parcours sont membres de la communauté 360 et mis à disposition par un système de refacturation à la Communauté 360 Rhône et Métropole de Lyon.

Niveau 3 « Observatoire du territoire »

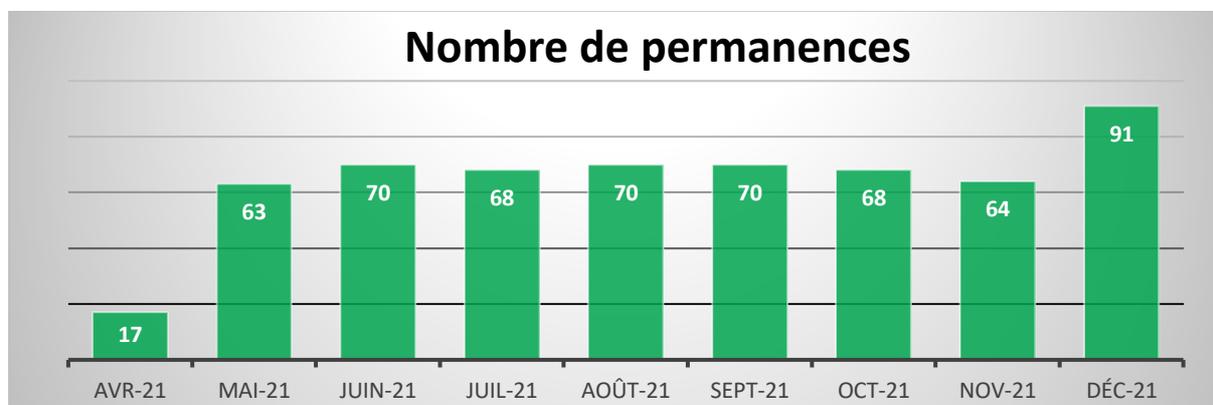
- *Élaboration commune d'un diagnostic sur le territoire du 69 construit à partir des données consolidées sur les besoins exprimés au titre des situations complexes capitalisées par la Communauté 360 et émanant des acteurs du territoire concernant :*
 - *Les personnes maintenues en établissement pour enfants au titre de « l'amendement Creton »*
 - *Les personnes sur liste d'attente d'un établissement et service médico-social (ESMS) et/ou en sortie d'établissement de santé*
 - *Les personnes présentant un risque de rupture de parcours (ex. : transition enfants/adultes, inadéquation de l'accompagnement...)*
 - *Les personnes non repérées ou faisant l'objet d'un signalement.*
- *Construction de projets communs à l'échelle territoriale et de nouvelles formes d'accompagnement permettant d'insuffler la dynamique de transformation de l'offre.*
- *Participation à une fonction d'observatoire pilotée par l'ARS et les collectivités territoriales concernées en lien avec la MDMPH.*
- *Contribution à une analyse qualitative des réponses apportées et des solutions pérennes proposées.*

L'activité sur 3 niveaux

ACTIVITÉ NIVEAU 1

La permanence téléphonique est assurée par des membres des associations partenaires de la Communauté 360 (de professions variées : documentaliste, directeur général, éducateur spécialisé, cheffe de service, assistante de service social, directeur de dispositif, coordinatrice de parcours...), en plus de leur travail habituel. Ils s'inscrivent chaque mois sur les créneaux qui leur conviennent en fonction de leur planning. Une modalité qui se veut souple afin de permettre à chacun/e une plus grande flexibilité dans leur organisation professionnelle.

➤ Permanence fin avril – décembre 2021



Les permanences sont assurées par 13 des 27 associations partenaires de la Communauté 360.

En 2021, sur 581 plages horaires de permanence : 400 ont été pourvues et 181 non pas été attribuées, soit plus de 30% de l'activité.

Le taux de participation des associations est variable. Sur les 8 mois de fonctionnement, la moyenne se situe entre 1,2% et 11%, taux le plus élevé de participation pour une association.

Le taux d'inscription des répondants à la permanence téléphonique est relativement stable et régulier entre mai et décembre avec une moyenne haute de 70 permanences/mois. La variation notée sur le mois de décembre se justifie par l'augmentation du nombre de créneaux horaires à couvrir par jour (4 au lieu de 3) ; ce taux de 91 permanences s'inscrit également dans la stabilité précédemment repérée.

L'organisation de la Communauté 360 est différente selon chaque département. Des questionnements sont en cours au niveau national pour savoir si le niveau 1 « permanence téléphonique » doit être maintenu au niveau départemental ou s'il doit être traité directement pour l'équipe nationale, notamment pour toutes les questions d'ordre administratif, en renvoyant uniquement au local les demandes qui nécessitent un ancrage territorial.

La Communauté 360 Rhône et Métropole de Lyon n'est pas favorable à cette réorganisation pour deux motifs principaux : le risque de perte de dynamique partenariale ainsi que la nécessité de produire des réponses ancrées dans les bassins de vie des personnes concernées. De plus, certaines demandes formulées par les appelants ne correspondent pas toujours aux attentes réelles (ex : une demande administrative peut « cacher » une autre demande) et nécessitent un travail d'écoute afin de pouvoir repérer les besoins, rechercher des informations et proposer des ressources au plus près des personnes.

➤ Nombre de répondants mobilisés par mois

	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre
Nombre de répondants mobilisés/total	28/30	29/31	21/27	14/27	24/25	21/22	19/19	18/19

A la mise en œuvre de la Communauté 360 Rhône et Métropole de Lyon, 30 répondants se sont inscrits sur les plannings de permanence téléphonique. Ce nombre a progressivement diminué entre mai et juin avec une baisse importante observée pendant la période estivale, notamment en août, pour atteindre une moyenne de 19 répondants mobilisés fin décembre 2021. Ces 19 répondants identifiés participent de manière régulière à la permanence depuis sa création.

L'explication de la baisse de mobilisation des 11 autres répondants est multifactorielle :

- changement de poste pour certains professionnels
- charge de travail déjà élevée pour chaque professionnel (travail habituel associé à une réorganisation permanente liée aux conditions sanitaires instables)
- temps de recherche trop important pour répondre aux différentes demandes des appelants
- peu d'appels sur la permanence entraînant une perte de motivation de certains répondants

Les premiers acteurs inscrits sur le niveau 1 ont été majoritairement des professionnels occupant des postes de direction (acteurs déjà engagés dans les démarches de réflexions et du déploiement de la Communauté 360) afin de permettre une mise en œuvre rapide de la permanence téléphonique en avril-mai 2021. Ne pouvant plus accomplir cette mission sur la durée, certains professionnels ont délégué ce travail à des membres de leurs associations et d'autres ont arrêté la permanence sans avoir pu encore envisager de relais possible.

Après échanges avec les partenaires, de nouveaux professionnels devraient intégrer la permanence téléphonique dans le premier semestre 2022 afin de renforcer l'équipe en place.

➤ Formation des répondants

Deux modules de formation des répondants ont été conçus dans le cadre d'un travail collectif avec certains membres de la Communauté 360.

- 3 sessions Module 1 sur avril et novembre 2021 (21 personnes concernées)
- 2 sessions Module 2 sur novembre 2021 (12 personnes concernées)

Les principaux objectifs de cette formation visent à :

- organiser un temps de rencontre entre répondants
- sensibiliser et harmoniser les pratiques autour de l'écoute téléphonique
- échanger autour des pratiques professionnelles dans le cadre de la permanence téléphonique « 360 »

Contenu du Module 1

- public concerné par le numéro vert « 0 800 360 360 »
- définition des niveaux 1 et 2 de la Communauté 360
- scénario et logigramme de l'entretien téléphonique
- écouter, répondre aux appelants
- ressources de la Communauté 360
- mises en situation, études de cas
- formation technique (mail, téléphonie, logiciel)

Contenu du Module 2

- retours d'expériences de la pratique d'écoute dans le cadre de la permanence téléphonique « 360 »

- posture vis-à-vis des personnes « appelantes »
- mises en situation, études de cas
- passage entre niveau 1 et 2

Ces temps de modules ont été appréciés par les différents participants, notamment le fait de pouvoir rencontrer et échanger avec les autres acteurs de la Communauté 360 sur leurs pratiques et fonctionnements respectifs.

Les différents enjeux relevés lors de ces temps concernent :

- le repérage et la connaissance des ressources du territoire
- l'accès facilité aux informations et ressources existantes (annuaires, fichiers, autres outils...) pour diminuer le temps de recherche des répondants lorsque les situations sont en dehors de leur champ habituel de compétences
- la mobilisation en priorité des ressources du droit commun, en articulation avec celles du secteur spécialisé
- l'articulation (passage) entre le niveau 1 et 2

Quelques pistes d'actions se sont également dégagées de ces temps d'échanges :

- organiser un temps de rencontre entre tous les répondants pour favoriser l'interconnaissance entre les acteurs du territoire
- organiser des modules de formation avec des thématiques spécifiques (gestion de l'urgence, politiques publiques, informations sur les nouveaux dispositifs...)
- réaliser des fiches types (questionnaire d'écoute...)

L'ACTIVITE AU NIVEAU 2

Lorsque qu'une réponse satisfaisante ne peut être proposée au niveau 1 et/ou que la situation nécessite une collaboration multi-partenariale afin de pouvoir élaborer une réponse adaptée aux attentes et besoins, le répondant fait une demande de passage en niveau 2 « cellule de coordination » (via une manipulation informatique sur le logiciel).

La coordinatrice de la Communauté 360 prend alors contact avec le répondant afin d'obtenir des éléments complémentaires, si disponibles, puis transmet la situation à une coordinatrice de parcours en fonction de ses champs de compétences mais également de sa disponibilité.

➤ Répartition des coordinations

Coordinateur	Mois						Total
	mai-21	juin-21	juil-21	sept-21	nov-21	déc-21	
Coordinateur 1	1						1
Coordinateur 2			1		1		2
Coordinateur 3		1		1	1		3
Coordinateur 4					1		1
Coordinateur 5	4	4	5			1	14
Coordinateur Externe	1						1
Total	6	5	6	1	3	1	22
	27,3%	22,7%	27,3%	4,5%	13,6%	4,5%	

En 2021, 22 coordinations ont été menées dans le cadre du niveau 2 par 5 coordinatrices de parcours de différentes associations partenaires de la Communauté 360.

L'important taux de mobilisation des mois de juin et juillet correspond, entre autres, à la prise de poste à 20% de la coordinatrice de la Communauté 360 et au traitement de certaines situations qui n'avaient pu être

accompagnées jusqu'alors au niveau 2 (et ce en lien avec la récente mise en œuvre de la C360 et aux plannings chargés des acteurs lors de la fin d'année scolaire).

A la création de la Communauté, 9 coordinateurs s'étaient positionnés sur le niveau 2. Parmi ces 9 :

- 1 personne a changé de poste en septembre 2021
- 3 personnes n'ont pas pu s'impliquer en raison de la mise en œuvre récente de leur propre dispositif ou d'une réorganisation de service
- 1 personne n'a pas pu se mobiliser par manque de temps
- 1 personne n'a pas encore été sollicitée

Fin décembre 2021, 5 coordinatrices restent mobilisables sur ce niveau 2. De nouveaux coordinateurs de parcours devraient rejoindre la cellule de coordination au cours du premier semestre 2022.

➤ Temps de rencontres avec les coordinateurs

Afin de favoriser le travail partenarial entre les différentes coordinatrices de parcours mais également dans l'objectif d'échanger autour de la pratique de coordination de parcours et des situations accompagnées dans le cadre de la Communauté 360, plusieurs temps de rencontre ont été organisés (1 en septembre 2021 et 3 rencontres à venir sur le premier semestre 2022).

Les points traités lors de ces temps :

- présentation des missions et du fonctionnement des associations partenaires
- mission de coordination dans le cadre de la Communauté 360
- situations rencontrées
- ressources dans le cadre de la Communauté 360
- informations sur le nouveau cahier des charges

Des temps de rencontres thématiques ainsi qu'une formation sur la coordination de parcours dans le cadre de la Communauté 360 (en lien avec la formation proposée par l'Equipe Relais Handicaps Rares AuRA) sont envisagés courant 2022.

L'ACTIVITÉ AU NIVEAU 3

En février 2021, en amont de la mise en œuvre effective de la Communauté 360, 5 groupes de travail « thématiques » se sont constitués, à raison de 2 à 3 réunions par groupe.

▪ Groupe A « La Gouvernance »

12 personnes – 12 associations représentées

Thèmes traités : les principes de gouvernance, la convention d'engagement constitutive de la communauté 360, la participation des personnes au sein du dispositif.

▪ Groupe B « Les cercles »

15 à 19 personnes – 15 associations représentées

Ce groupe est divisé en 2 sous-groupes : la formation des écoutants / l'articulation entre les cercles, fiches de postes, missions.

Thèmes traités : l'organisation fonctionnelle des différents cercles (cercle répondants niveau 1 / cercle thématiques spécialisées niveau 1 / cercle coordination de parcours niveau 2 / organisation préfiguratrice des différents niveaux et leurs modalités de fonctionnement)

▪ Groupe C « Ressources mobilisables »

11 personnes – 10 associations représentées

Thèmes traités : ressources mobilisables pour opérationnaliser le fonctionnement (annuaires, services documentaires, FAQ ...)

▪ **Groupe D : « Budget prévisionnel »**

7 personnes - 7 associations représentées

Thèmes traités : les engagements volontaires, les principes de rémunération des différentes mobilisations et la répartition des crédits.

▪ **Groupe E « Situations complexes »**

Réflexion autour des situations complexes et des besoins non résolus.

Groupe non mis en place en 2021 mais envisagé sur l'année 2022.

▪ **Groupe F « Communication »**

5 personnes - 4 associations représentées

Thèmes traités : travail et adaptation des outils de communication (notamment en Facile à Lire et A Comprendre - FALC) type affiche et flyer, à partir des éléments transmis par le national.

Ces différents groupes, ayant permis la mise en œuvre de la Communauté 360, sont amenés à se reformer pour poursuivre les axes de travail amorcés. C'est notamment le cas pour le groupe « Communication » qui a redémarré en septembre 2021 afin de modifier les différents outils de communication (mise à jour de l'affiche et des flyers, affiche en FALC, stratégie de diffusion...) ainsi que les groupes « Ressources mobilisables » et « Situations complexes » qui sont prévus sur l'année 2022.

D'autres thématiques seront à élaborer en fonction des axes retenus collectivement par les membres de la Communauté 360 pour permettre de faire évoluer le dispositif ainsi que pour répondre à la mission « d'observatoire du territoire », avec ses différentes déclinaisons (en lien avec le cahier des charges des « Communautés 360 cibles » publié mi-décembre 2021).

Un des enjeux et objectifs de cette modalité d'organisation collaborative sur les 3 niveaux de la Communauté 360 est de pouvoir faire de ce dispositif une « Communauté apprenante », c'est-à-dire de favoriser l'engagement des acteurs, permettre la diffusion des savoirs / savoir-faire / savoirs expérientiels, renforcer la complémentarité des compétences afin de pouvoir répondre collectivement aux problématiques rencontrées sur le territoire.

NOMBRE DE JOURS D'OUVERTURE en 2021

	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	octobre	Novembre	Décembre
Nombre de jours d'ouverture	5	22	26	26	26	26	26	24	25

La Communauté 360 Rhône et Métropole de Lyon a fonctionné pendant 206 jours en 2021.

TRAVAIL EN PARTENARIAT

UNE SYNERGIE PORTEUSE

Les Communautés 360 sont structurées en réseau afin de favoriser la collaboration entre acteurs du milieu ordinaire et ceux du secteur spécialisé, les personnes concernées, les aidants, les associations de représentants des personnes en situation de handicap, les pair-aidants... et de créer ainsi une synergie porteuse entre ses différents membres pour soutenir les parcours des personnes en situation de handicap, étayer les aidants et les professionnels.

Dans le département du Rhône et Métropole de Lyon, la Communauté 360 s'est organisée en collectif inter-associatif, sur financement ARS, dont le portage administratif et financier est assuré par l'association Les PEP 69/ML.

Une collaboration multi-partenariale

Pour entrer/s'inscrire dans la Communauté, chaque « membre » signe une convention partenariale d'engagement dont l'objet est de :

- Partager les valeurs et les ambitions de la communauté 360 tels qu'indiquées dans le cahier des charges
- Définir l'articulation entre le dispositif d'orientation permanent de la maison départementale métropolitaine des personnes handicapées (MDMPH) et la Communauté 360 Rhône & Métropole de Lyon, composée d'acteurs du milieu ordinaire et du secteur social, médico-social et sanitaire
- Préciser les organisations retenues, les procédures et le rôle de chacun des acteurs institutionnels mobilisés
- Expliciter les prérogatives et champs d'intervention de la communauté 360, au regard notamment des autres dispositifs transversaux
- Formaliser l'engagement des signataires dans une démarche de coresponsabilité pour apporter des solutions adaptées aux situations individuelles relevant de la communauté 360
- Circonscrire le rôle de chaque acteur

ENGAGEMENT DES PARTENAIRES

Les signataires de la convention partenariale conviennent de s'accorder sur 4 engagements principaux :

- **Engagement 1** : Prendre une part active à la mise en œuvre de la communauté 360, participer aux instances de réflexion et de pilotage du dispositif
- **Engagement 2** : Participer à la construction des réponses attendues des niveaux 2 et 3 de la communauté 360
- **Engagement 3** : Participer à l'élaboration de réponses innovantes sur le territoire et à la construction, le cas échéant, des dérogations au cadre règlementaire pour qu'il soit apporté des solutions adaptées aux situations individuelles particulièrement complexes
- **Engagement 4** : Engager une réflexion collective sur les évolutions nécessaires et pérennes de l'offre pour l'adapter aux besoins, à la lumière des enseignements apportés par les situations relevant de la communauté 360

Ils conviennent également d'une nécessaire articulation avec les autres dispositifs existants et d'un non-chevauchement et d'un non-empilement.

Chaque dispositif pourra ainsi préciser son champ spécifique d'action :

- Le dispositif RAPT (Réponse Accompagnée Pour Tous)
- Les dispositifs d'inter-communautés compétents et mobilisables dans les domaines concernés
- Le PTSM (Projet Territorial en Santé Mentale)
- Les PCPE (Pôle de Compétences et de Prestations Externalisées)
- Les PCO (Plateforme de Coordination et d'Orientation)
- L'ERHR (Equipe Relais Handicaps Rares)
- Les DAC (Dispositif d'Appui à la Coordination)
- ...

La communauté 360 intervient ainsi soit par subsidiarité de ces dispositifs, soit en partenariat, dès lors qu'elle aura été saisie en premier lieu et que sera identifié le champ de compétence de l'un des dispositifs listés ci-dessus.

LISTE DES MEMBRES COEURS

Les membres fondateurs du collectif sont tous signataires de la convention partenariale datant du 28 avril 2021 : ADAPEI 69, AGIVR, ALGED, Adène médico-social, APF France handicap, Association GRIM, Association La Roche, Coordination 69, E=MDYS, EPNAK DT SUD-EST, Fondation ARHM, Fondation CHANTELISE, FONDATION OVE, IRSAM, LADAPT, Les PEP 69/ML, Métropole Aidante, Odynéo, Œuvre Saint Léonard, R4P, Sésame Autisme, UNAFAM 69, Une Souris Verte, URAPEDA, SMC, ACOLEA/AMPH, AFG Autisme, Unis-Cité.

Fin 2021, 27 associations sont donc impliquées dans la Communauté 360 Rhône et Métropole de Lyon ; associations provenant majoritairement du secteur médico-social.

L'objectif et également un des principaux enjeux de la Communauté 360 réside dans l'élargissement et le développement du réseau par l'entrée de nouveaux acteurs et notamment ceux du milieu ordinaire ainsi que des personnes concernées, des associations de représentants des personnes en situation de handicap, des pair-aidants... afin d'enrichir le dispositif des savoirs, savoir-faire, savoirs expérientiels et réseaux de chaque membre.

Ce déploiement est favorisé par les différents partenaires présents dans la Communauté 360 qui font appel à leurs propres réseaux afin de faciliter les mises en lien. Ainsi différents temps d'échanges ont pu avoir lieu avec des acteurs du territoire tels que : Le Conseil Local en Santé Mentale, le Centre de Planification et d'Éducation Familiale, Le pôle ressources Éducation Nationale...

Par ailleurs, la mise en œuvre d'un travail partenarial avec la Maison Départementale Métropolitaine des Personnes Handicapées ainsi qu'avec les collectivités territoriales est un point majeur pour le développement de la Communauté 360. Ce travail, enclenché fin 2021, va se poursuivre début 2022 afin de formaliser une convention spécifique d'articulation et collaboration entre la Communauté 360 et la MDMPH.

Les enjeux du co-portage de la communauté 360 sont de créer un dispositif permettant à court, moyen et long termes :

- La **lisibilité d'une plateforme unique** pour l'ensemble des acteurs du territoire et non redondante avec l'existant (mise en place d'outils communs et partagés),
- Une **coopération partenariale renforcée intersectorielle** (entre acteurs des secteurs social, médico-social, sanitaire et de droit commun) permettant une coordination facilitée des dispositifs et actions du territoire
- Des **réponses pour tous, rapides, souples et modulables** permettant un accompagnement inclusif de la personne en situation de handicap et des aidants, dans une approche en termes de missions partagées
- Une **mobilisation des expertises multidimensionnelles et des compétences** pour un accompagnement spécialisé adapté et complémentaire avec des regards différents croisés permettant d'élaborer et de mettre en œuvre des plans d'intervention qui s'appuient sur des expertises partagées
- Un **développement des solutions communes et innovantes sur le territoire**
- Le **renforcement du pouvoir d'agir**, de la construction de parcours
- La **garantie pour la personne en situation de handicap et ses aidants du libre exercice de leurs droits**
- La **fonction d'observatoire** par la démarche à engager sur le diagnostic territorial et les préconisations à mettre en œuvre pour adapter et développer l'offre en fonction des attentes des personnes

DIFFÉRENTS TYPES DE CONVENTION

Différents types de conventions sont envisagés, en plus de celles existantes, afin de répondre aux articulations nécessaires avec les différents partenaires.

Conventions existantes :

- Convention ARS – Les PEP 69/ML pour le portage financier de la Communauté 360

- Convention partenariale entre les différents membres de la Communauté spécifiant les missions, les engagements et les modalités d'organisation du dispositif.

Conventions envisagées :

- Convention C360 – MDMPH pour fixer l'articulation et la coopération entre les deux entités
- Convention cadre, unique, regroupant toutes les conventions

Après échanges avec différents acteurs (CLSM, Éducation Nationale...), il pourrait être également intéressant d'envisager une convention partenaires « ressources » qui permettrait de cibler des acteurs « repères » ; partenaires qui n'ont pas la possibilité de s'investir dans un des 3 niveaux de la Communauté 360 mais qui pourraient intégrer le réseau 360, solliciter et être sollicités par les différents membres de la Communauté 360 et participer ponctuellement à certaines thématiques spécifiques développées au niveau 3.

Une charte (basée sur le modèle proposé par la Communauté 360 Isère) est aussi envisagée. Cette démarche reste cependant à définir et valider collectivement.

OUVERTURE DU CERCLE AU NIVEAU 3

La dynamique partenariale de la Communauté 360 Rhône et Métropole de Lyon se retrouve aux 3 niveaux : « Niveau 1 : Cercle de répondants », « Niveau 2 : Cellule de coordination », « Niveau 3 : Observatoire du territoire ».

Groupes de travail collectif

Comme nous avons pu le voir précédemment, 5 groupes de travail (Gouvernance / Cercles / Ressources mobilisables / Budget prévisionnel / Communication) se sont créés afin de permettre la mise en œuvre effective de la Communauté 360 mais aussi de s'ajuster à son évolution. Ces groupes sont amenés à se développer en 2022.

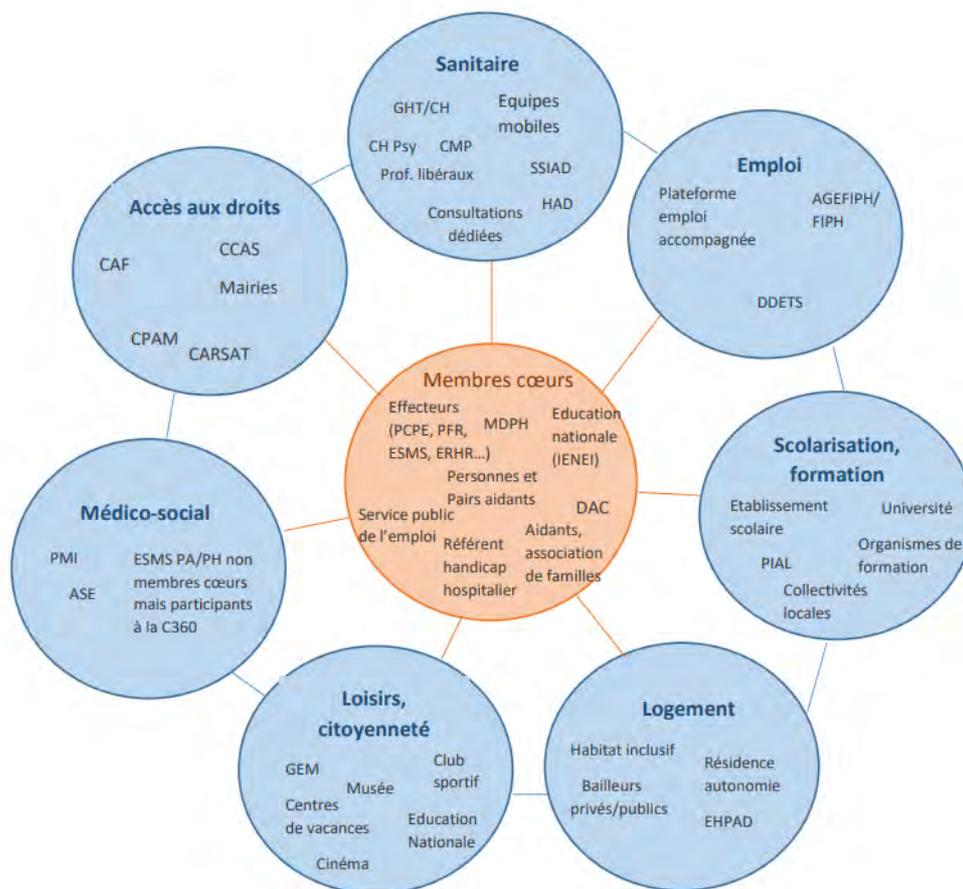
Rencontres avec les acteurs de la Communauté 360

Des rencontres entre la coordinatrice et les partenaires de la Communauté 360 ont débuté en septembre 2021 afin d'avoir une représentation plus précise des modalités de fonctionnement, des missions et champs d'actions de chaque association mais aussi de pouvoir échanger sur l'implication des membres et les perspectives d'évolution du dispositif. Cette dynamique est à poursuivre en 2022.

Élargissement du cercle de la Communauté

L'élargissement de la Communauté 360 avec l'entrée de nouveaux acteurs a débuté fin 2021 et doit se poursuivre sur les années à venir. Plusieurs rencontres ont pu avoir lieu avec des acteurs du sanitaire, de l'éducation et de la formation, des collectivités territoriales... mais un travail important doit se mettre en œuvre pour permettre un déploiement stratégique et efficient.

Le développement et l'opérationnalité des partenariats sont indispensables pour le fonctionnement des Communautés 360. La diversité des acteurs (personnes en situation de handicap, aidants, associations de familles, pair-aidants, acteurs du droit commun et du secteur spécialisé...) prenant part à ce dispositif est essentiel pour permettre d'impulser de nouvelles façons de travailler ensemble, apporter des réponses sur les bassins de vie et contribuer à la création de solutions innovantes sur le territoire.



Ci-dessus la représentation (extrait du cahier des charges publié en décembre 2021) des membres cœurs de la Communauté 360 et leurs partenaires.

ORGANISATION DU SERVICE

LES MEMBRES COEURS

La communauté 360 s'appuie sur un collectif composé de tous les membres signataires de la convention partenariale. Acteurs désignés comme « membres cœurs » dans le cahier des charges publié en décembre 2021.

Professionnels impliqués dans le fonctionnement de la Communauté 360 Rhône et Métropole de Lyon

La communauté 360 s'appuie sur des membres du collectif (le collectif étant amené à évoluer avec l'entrée de nouveaux acteurs du milieu ordinaire, secteur spécialisé, des personnes concernées, des représentants de personnes en situation de handicap, des réseaux de pair-aidants...)

- une coordinatrice de la Communauté 360
- des répondants
- des coordinateurs de parcours
- des membres partenaires de la Communauté 360 pour des actions au niveau 3
- autres membres du collectif mis à disposition en fonction des besoins de la Communauté 360
- (à venir : - les référents Réponse Accompagnée Pour Tous (RAPT) des deux directions territoriales de la MDMPH, autres membres de la MDMPH)

GOVERNANCE DE LA COMMUNAUTÉ 360

Cinq types d'acteurs et d'instances sont définis à ce jour :

- **Porteur** (*portage d'administration à compter du 28/04/2021*) : l'association les PEP 69/ML via l'ERHR AuRA
- **Comité de Gouvernance** : l'ensemble des signataires de la convention partenariale
- **Bureau** (*désignation des membres au 28/04/2021*) : Métropole Aidante, Fondation ARHM, Association GRIM, ADAPEI 69, Fondation OVE – CNIS, Fondation CHANTELISE, APF France Handicap, Association Une Souris Verte
- **Comité de suivi** : il est composé de membre de droits : ARS / Conseil Départemental 69 / Métropole de Lyon / MDMPH / Les PEP 69/ML / Collectif Handicap 69 et de membres de la communauté 360 : ADAPEI 69 / Fondation ARHM / Adène médico-social / LADAPT
- **COTER - Comité Territorial Départemental** (*en attente de création*) : il devrait être co-présidé par l'ARS (représentée par le directeur de la délégation départementale ou un membre de l'agence désigné par le directeur général de l'ARS), le département et le préfet de département (le cas échéant représenté par le sous-préfet à l'inclusion), par la MDMPH, des membres cœurs de la Communauté 360, des représentants des usagers, les collectivités et services territoriaux, des représentants des fédérations d'organismes gestionnaires médico-sociaux, sociaux et sanitaires, organismes de l'assurance maladie, la direction départementale de l'emploi, du travail et des solidarités (DDETS), la direction de la protection judiciaire de la jeunesse (DPJJ), le service public de l'emploi et service public de l'insertion et de l'emploi, les bailleurs, les associations.
Le COTER pourrait prendre appui sur une ou plusieurs instances existantes.

➤ Durée des mandats / modalités d'élection

Les premiers mandats ont débuté le 28 avril 2021

Bureau : la durée de mandat est de 3 ans, renouvelable par tiers à l'occasion d'un comité de gouvernance.

Comité de suivi : à l'exception des membres de droit, la durée de mandat est de 3 ans, renouvelable par tiers à l'occasion d'un comité de gouvernance.

Comité Territorial Départemental : il devrait être organisé une fois par semestre

Modalités de fonctionnement

- Une convention précise les modalités administratives de fonctionnement entre l'ARS et le porteur.
- Le bureau se réunit au moins une fois tous les deux mois.
- Le comité de gouvernance se réunit au moins deux fois par an.
- Le comité de suivi se réunit au moins une fois par an.
- Le Comité Territorial Départemental devrait se réunir au moins deux fois par an.

ROLE DES MEMBRES CŒURS DE LA COMMUNAUTÉ 360

Rôle de la coordinatrice de la Communauté 360

Le coordinatrice 360, rattachée à l'ERHR AuRA et localisée dans les locaux de Métropole Aidante, a pour missions principales :

- Le management des répondants
- La gestion de situations complexes et la désignation des coordonnateurs de parcours impliqués dans cette gestion
- Le pilotage opérationnel de la communauté 360
- La participation au repérage des ressources du territoire
- La participation au développement de la transversalité des pratiques
- Le suivi et la transmission de l'activité quotidienne et des résultats (leviers, obstacles) de la communauté 360, au bureau, à l'instance de pilotage de la communauté 360 et au comité territorial départemental (COTER)
- La coordination, le développement des partenariats et la communication en lien avec la gouvernance territoriale

Rôle des membres cœurs de la communauté 360

Ils participent à l'élaboration et construction de réponses au niveau 1 et 2 ainsi qu'aux réflexions et travail menés dans le cadre du niveau 3

- Niveau 1 « Cercle de répondants »
- Niveau 2 « Cellule de coordination »
- Niveau 3 « Observatoire du territoire ».

ARTICULATION ENTRE LA COMMUNAUTÉ 360 ET LA MAISON DÉPARTEMENTALE MÉTROPOLITAINE DES PERSONNES HANDICAPÉES (MDMPH)

Le cahier des charges publié mi-décembre 2021 précise, entre autres, l'articulation de la Communauté 360 avec le dispositif d'orientation permanent de la maison départementale des personnes handicapées. En voici les principaux axes :

Quatre axes

Du fait des missions confiées à la communauté 360, celle-ci intervient en complémentarité de la MDMPH en articulation principalement avec la démarche « Réponse Accompagnée pour Tous » au titre de :

- L'axe 1 : Dispositif d'Orientation Permanent (DOP) pouvant conduire à un Plan d'Accompagnement Global (PAG) à la demande de la personne sans solution satisfaisante ou exposée à un risque de rupture de prise en charge.
- L'axe 2 : la réponse territorialisée en activant les ressources de proximité, en les adaptant et/ou en développant, le cas échéant, des offres modulées en fonction des attentes des personnes concernées.
- L'axe 3 : la dynamique d'accompagnement par les pairs qui pourra être intégrée à partir d'une démarche commune MDMPH, partenaires de la communauté
- L'axe 4 : la conduite du changement à initier et consolider afin d'offrir un environnement porteur aux modalités requises au titre de la transformation de l'offre

Les missions confiées à la Communauté 360 viennent compléter la RAPT en fédérant les acteurs du droit commun et les acteurs spécialisés afin d'agencer des réponses concrètes inclusives en proximité du lieu de vie des personnes en situation de handicap et de prévenir les risques de rupture de parcours en développant « l'aller vers » auprès des personnes sans solution.

Contribution à la fonction d'observatoire, des réponses apportées aux besoins des personnes et de la qualité des parcours

La communauté 360 peut être force de proposition de solutions nouvelles auprès des institutions, en réponse aux besoins non couverts en coordonnant l'élaboration de projets communs entre partenaires de droits communs et/ou spécialisés. Elle est ainsi un levier d'innovation et de transformation de l'offre sociale, médico-sociale, sanitaire et de droit commun.

En lien avec la maison départementale métropolitaine des personnes handicapées, elle participe à la structuration d'une fonction d'observatoire des réponses apportées aux besoins des personnes et de la qualité des parcours ainsi qu'à la mise en œuvre du plan d'actions de repérage des personnes sans solution.

Rôle du référent Réponse Accompagnée Pour Tous

Le référent Réponse Accompagnée Pour Tous participe activement à la Communauté 360 et contribue au suivi des droits concernant les personnes faisant appel à la Communauté 360.

- Il permet la transmission d'informations connues de la MDMPH, dans le respect de la confidentialité et avec l'accord de la personne.
 - Il facilite les démarches de ces personnes pour des prestations ou droits délivrés par la MDMPH.
 - Il veille à l'adéquation de la solution proposée aux besoins de la personne, évalue les impacts administratifs (notifications Commission des Droits et de l'Autonomie des Personnes Handicapées : CDAPH) et engage le cas échéant la régularisation de la situation.
 - Il participe à l'identification des situations pour lesquelles la Communauté 360 peut déployer sa logique « d'aller vers ».
 - Il participe à la vie de la Communauté 360 et au développement des partenariats en appui de ma coordinatrice. Cette organisation vise à favoriser une articulation et un dialogue permanents entre la Communauté 360 et la MDMPH.
- Selon les situations, d'autres professionnels de la MDMPH pourront apporter leur expertise.

OUTILS DÉMATÉRIALISÉS

Logiciel ODIGO

La gestion des appels au « 360 » est faite via le logiciel ODIGO, plateforme téléphonique nationale, qui répartit les appels au niveau départemental. En cas d'indisponibilité du répondant local, l'appel est redirigé vers l'équipe nationale qui propose alors un premier niveau de réponse et renvoie (par mail) la situation au niveau départementale lorsque celle-ci le nécessite.

Le bandeau Odigo permet de :

- se connecter sur sa session personnelle pour prendre les appels (permanence téléphonique)
- gérer les activités (réunions pause...)
- réaliser un transfert d'appel entre répondant ou à un répondant d'un autre département

- planifier des rendez-vous
- inscrire des données (profil appelant, personne concernée par la demande, motif d'appel, contexte de l'appelant, réponse apportée par la Communauté 360)

Dans la pratique, ce logiciel est assez complexe à appréhender et ne permet pas l'incrémentation et le croisement suffisant de données pour avoir un état des lieux précis des situations. Les acteurs de la Communauté 360 Rhône et Métropole de Lyon ont donc décidé de mettre en place un autre système de recueil et d'exploitation de données, et ce dans le respect des normes RGPD (Règlement Général sur la Protection des Données) : le logiciel Evasoft.

Pour autant, l'accès à la plateforme téléphonique nationale ne peut se faire que par Odigo. Les répondants doivent donc continuer à se connecter à ce logiciel lors de la prise de la permanence téléphonique.

Logiciel EVASOFT

Ce logiciel a été conçu en très peu de temps afin de pouvoir répondre rapidement à la mise en œuvre de la permanence téléphonique.

La page d'accueil propose 3 types d'utilisateurs :

- répondant
- coordinateur
- administrateur

Les volets « répondant » et « coordinateur » permettent de renseigner des informations telles que l'identité de l'appelant, la personne concernée par l'appel, la domiciliation, les problématiques identifiées, les thématiques abordées, les demandes et les réponses apportées, la date de la demande et autres types d'informations nécessaires au traitement de la demande.

Un formulaire RGPD est envoyé à chaque appelant dès lors que ce dernier donne son accord pour inscrire ses coordonnées sur le logiciel afin que l'appelant puisse le recontacter pour lui transmettre des informations et ressources complémentaires.

Le volet administrateur contient plusieurs entrées :

- le calendrier des permanences (les répondants ont accès au planning mensuel sur lequel ils peuvent s'inscrire et se désinscrire dès qu'ils le souhaitent).
- le tableau de bord des appels (récapitulatif du traitement des appels par mois)
- la rapport d'activités (extraction de données)
- le corpus des appels (situations traitées dans l'ordre chronologique)
- les comptes utilisateurs et établissements (coordonnées des différents acteurs et autres données)

Comme tout logiciel nouvellement développé, ce dernier nécessite des évolutions afin de proposer une meilleure ergonomie aux utilisateurs mais aussi d'affiner les données à incrémenter, les croisements entre ces données et par là l'extraction des informations nécessaires au développement du dispositif.

Annuaire local partagé

Cet annuaire est constitué de plusieurs fichiers Excel partagés sur un drive auquel tous les acteurs de la Communauté 360 ont accès. Il propose :

- la liste des répondants et coordinateurs de parcours de la Communauté 360 Rhône et Métropole de Lyon
- des ressources locales thématiques (Conseil juridique et démarche administratives, Intervention à domicile...)
- des ressources locales par problématique (avancée en âge, comportements problèmes...)
- des ressources locales par territoire
- des ressources internet

RESSOURCES HUMAINES

UN MODELE INÉDIT

La communauté 360 Rhône et Métropole de Lyon est actuellement composée :

- d'1 ETP de coordinatrice de Communauté 360*
- de la directrice de secteur (Dispositif régional, développement, formation et PESP) et du directeur général des Pep69/ML, organisme porteur de la C360*
- des partenaires signataires de la convention*
- des membres de droits du Comité de suivi (dont ARS, Conseil Départemental 69, Métropole de Lyon, MDMPH)*

➤ NIVEAU 1 : Permanence téléphonique

Partenaires	avr-21	mai-21	juin-21	juil-21	août-21	sept-21	oct-21	nov-21	déc-21	Total	%	Nbre pers sur 2021	Nbre pers fin 2021
(non renseigné)		3	8	22	30	15	30	27	46	181	31,2%		
Association 1	2	6	7	3	3	4	5	5	5	40	6,9%	6	2
Association 2	2	3	5	5	3	5	6	5	6	40	6,9%	3	3
Association 3			2	1	2	1	1	1	4	12	2,1%	1	1
Association 4	1	2	2	2	1	2	1	2	1	14	2,4%	1	1
Association 5	1	2	7	2	1	2	2			17	2,9%	2	0
Association 6	4	14	13	9	3	9	6	5	1	64	11,0%	6	2
Association 7		2	1			1	1	1	1	7	1,2%	1	1
Association 8		5	4							9	1,5%	1	0
Association 9		3	3	2		3	2	2	4	19	3,3%	1	1
Association 10	1	10	8	8	1	7	6	6	7	54	9,3%	4	2
Association 11	4	5	2	3	13	11	2	1	3	44	7,6%	3	1
Association 12	1	3	2	4		4		3	3	20	3,4%	1	1
Association 13	1	5	6	7	13	6	6	6	10	60	10,3%	3	3
Total	17	63	70	68	70	70	68	64	91	581		33	19

Au total, 13 associations sont investies au niveau 1 de la Communauté 360.

Les mouvements des répondants entre avril et décembre 2021 correspondent à des changements de poste, des emplois du temps trop chargés ne permettant plus de s'inscrire sur la permanence (et pour la plupart sans délégation de la mission à un autre membre), une mobilisation trop importante en temps pour répondre aux demandes des appelants, une baisse de motivation face au faible nombre d'appels.

Fin décembre 2021, 19 répondants restent mobilisés sur la permanence téléphonique.

➤ NIVEAU 2 : Coordination de parcours

Coordinateur établissement	avec	mai-21	juin-21	juil-21	sept-21	nov-21	déc-21	Total	Nombre pers sur 2021	Nombre pers fin 2021
Coordinateur 1		1						1	1	0
Coordinateur 2				1		1		2	1	1
Coordinateur 3			1		1	1		3	1	1
Coordinateur 4						1		1	1	1
Coordinateur 5		4					1	5	1	0
Coordination 6			4	5				9	1	0
Externe		1						1	1	0
7 lignes - Total		6	5	6	1	3	1	22	7	3

A la mise en place de la Communauté 360, 9 professionnels se sont inscrits sur le niveau 2 :

- 6 personnes ont effectué des coordinations de parcours au cours de l'année 2021
- 5 personnes restent mobilisées sur le niveau 2 fin décembre 2021 (dont 2 personnes qui n'ont pas encore réalisé de mission de coordination de parcours en 2021).

L'arrêt des 4 autres professionnels s'expliquent par différents motifs :

- un changement de poste
- la coordinatrice de la Communauté 360 qui n'effectue plus, sauf occasionnellement, de coordination de parcours
- une personne (répondante) qui a effectuée exceptionnellement une coordination mais ne s'inscrit plus au niveau 2
- une coordination externe qui a été comptabilisée sur le logiciel mais ne devrait plus l'être en 2022

Les effectifs au niveau 1 et 2 sont amenés à se développer afin de consolider l'organisation et renforcer les équipes en place.

➤ Formations

La coordinatrice de la Communauté 360 a suivi plusieurs formations entre septembre et décembre 2021.

DATE	LIEU FORMATION	INTITULE FORMATION	OBJECTIFS
11-12/10/21	Sciences Politiques	Lobbying parlementaire et administratif : décision publique et concertation	<ul style="list-style-type: none"> - Connaître les différentes méthodes de lobbying pour agir auprès de la haute administration et du Parlement français - Constituer et rendre performant son réseau - Comprendre les enjeux d'une interaction entre pouvoirs publics et société civile - Développer une véritable stratégie d'influence et de persuasion
3-4/11/21	Sciences Politiques	Négociation : perfectionner ses compétences	<ul style="list-style-type: none"> - Préparer son processus d'accord - Se détacher de ses réflexes et développer une posture pour affronter les situations difficiles Affiner ses outils et gérer les rapports de pouvoir en action - Mettre en place une coopération à long terme
22-23-24/11/21	Elegia formation	Comptabilité générale (niveau 1) : s'approprier les fondamentaux	<ul style="list-style-type: none"> Construire un bilan et un compte de résultat à partir d'une balance générale - Utiliser le plan de comptes - Faire fonctionner les comptes - Comptabiliser des opérations courantes
7-8 /12/21	Sciences Politiques	Négociation : acquérir les fondamentaux	<ul style="list-style-type: none"> - Maîtriser l'intégralité du processus de négociation, de la préparation des échanges à la conclusion d'un accord - Apprendre à dégager des accords gagnant gagnant, maximisant la valeur créée à la table de négociation - Acquérir les techniques de communication permettant de dépasser les blocages et de construire des partenariats fiables et durables

PERSPECTIVES POUR L'ANNEE 2022

CONSOLIDER ET DÉVELOPPER LA COMMUNAUTÉ 360

La récente mise en œuvre de la Communauté 360 Rhône et Métropole de Lyon nécessite de fait des consolidations, ajustements et évolutions afin de permettre un déploiement souple et ajustable en fonction des besoins et problématiques rencontrés sur le territoire.

Axes et pistes de développement

Niveau 1 « Cercle de répondants »

- Élargir le cercle de répondants
- Poursuivre les Modules 1 et 2 de formations pour les nouveaux répondants
- Poursuivre les temps de rencontre entre répondants
- Proposer des formations thématiques

Niveau 2 « Cellule de coordination »

- Élargir la cellule de coordinateurs de parcours
- Poursuivre les temps de rencontre régulier entre coordinateurs
- Proposer une formation « Coordination de parcours » et des formations thématiques

Niveau 3 « Observatoire du territoire »

- Développement de la Communauté 360 avec l'entrée de nouveaux acteurs du milieu ordinaire, secteur spécialisé, des personnes en situation de handicap, des représentants des personnes en situation de handicap, des réseaux de pair-aidants...)
- Poursuite du groupe communication
- Réactivation des groupes « Situations complexes » et « Ressources »
- Mise en place de groupe de travail sur des thématiques particulières (définies par le collectif), type « Réflexion autour de la notion « aller-vers » ».
- Élaboration d'une convention C360 – MDMPH / une convention cadre / autres types de conventions
- Organisation d'une journée partenariale avec tous les membres de la Communauté 360
- Organisation de temps de rencontre entre les différentes Communautés 360 de la région AuRA
- Évolution des outils (logiciel Evasoft, annuaire des ressources...)

EN CONCLUSION

L'évolution des politiques publiques en faveur d'une société plus inclusive entraîne, petit à petit, une déstructuration de l'organisation historique des secteurs social, médico-social et sanitaire fondée de manière sectorielle et catégorielle, au profit d'une logique transversale, d'une ouverture des frontières, désormais plus souples, adaptables et modulables. Dans ce contexte de mutation profonde, se développe un climat de tension où la logique de « place » et la logique de « parcours » tentent de s'accorder pour créer des réponses complémentaires dans l'objectif de pouvoir répondre aux aspirations et demandes des personnes en situation de handicap et/ou de leurs familles, en proximité de leur lieu de vie. Les solutions apportées ne doivent donc plus être formulées en fonction de l'offre sur le territoire mais en fonction de la demande des personnes, nécessitant dès lors un changement de paradigme : d'une posture de "faire pour" la personne, puis "faire avec", se développe des postures qui s'organisent plutôt sur "se mettre au service de ; mettre ses compétences au service" d'une partie des besoins de la personne. Le travail en transversalité, les réponses coordonnées au plus près de l'environnement de la personne, le principe de subsidiarité, l'empowerment, le partage des savoirs / savoir-faire / savoirs-expérientiels s'érigent donc comme des principes fondateurs pour permettre d'accompagner toutes les situations du territoire, et notamment les plus complexes.

C'est dans ce mouvement inclusif qu'émergent les Communautés 360, dispositif aspirant à fédérer non seulement les acteurs des différents secteurs mais aussi plus largement tous les acteurs qui composent la société (personnes en situation de handicap, familles, pair-aidants, acteurs du milieu ordinaire et du secteur spécialisé...). Une vision réunificatrice qui prend d'autant plus de sens dans un monde fortement éprouvé par la crise sanitaire liée à la Covid 19 de ces deux dernières années ; la nécessité de retrouver des repères, la quête de

sens, la volonté de recomposer « du commun », l'engagement collectif... sont des axes qui trouvent pleinement place dans ce dispositif inédit de « Communauté 360 ».

Dans cette optique, les modalités entreprises pour la construction de la Communauté 360 Rhône et Métropole de Lyon s'avèrent extrêmement intéressantes afin de favoriser une collaboration multi-partenariale et intersectorielles. En effet, le regroupement de 27 associations pour répondre à l'appel à projet pose ici les premières fondations d'un travail partenarial prometteur. Bien que complexe à mettre en œuvre, du fait de la coordination de nombreux acteurs et donc de l'animation d'un collectif conséquent, cette organisation inscrit le travail en réseau et la dynamique collective comme bases inhérentes au fonctionnement de ce nouveau dispositif.

L'énergie déployée par les acteurs au sein des trois niveaux de la Communauté 360 en témoigne et avec elle la volonté de sortir d'une logique de silo pour mener des actions transversales et innovantes.

La Communauté 360 Rhône et Métropole de Lyon, par sa structuration, démultiplie les possibilités d'interactions entre acteurs, de mobilisation des réseaux et par là favorise une collaboration partenariale renforcée. Ce modèle flexible permet de développer et faire évoluer rapidement la Communauté pour s'adapter de manière permanente aux problématiques rencontrées sur le département. Comme tout dispositif naissant, ce dernier nécessite des ajustements sur les 3 niveaux (Cercle de répondants / Cellule de coordination / Observatoire du territoire) afin de renforcer leurs bases et de les enrichir.

La consolidation des niveaux 1 et 2 pour permettre d'apporter des réponses complètes, globales et inclusives aux personnes en situation de handicap et à leurs aidants ; l'élargissement de la Communauté avec l'entrée de nouveaux acteurs ; la dimension d'une Communauté 360 « apprenante » ; les missions d'observatoire du territoire... constituent, entres autres objectifs, des défis à relever pour les années à venir.