



0 800 360 360

Communauté 360

Rhône & Métropole de Lyon



# RAPPORT D'ACTIVITE 2024

Communauté 360 Rhône & Métropole de Lyon

/// SOLIDARITÉ // ÉGALITÉ // CITOYENNETÉ // LAÏCITÉ

[www.lespep69.org](http://www.lespep69.org)

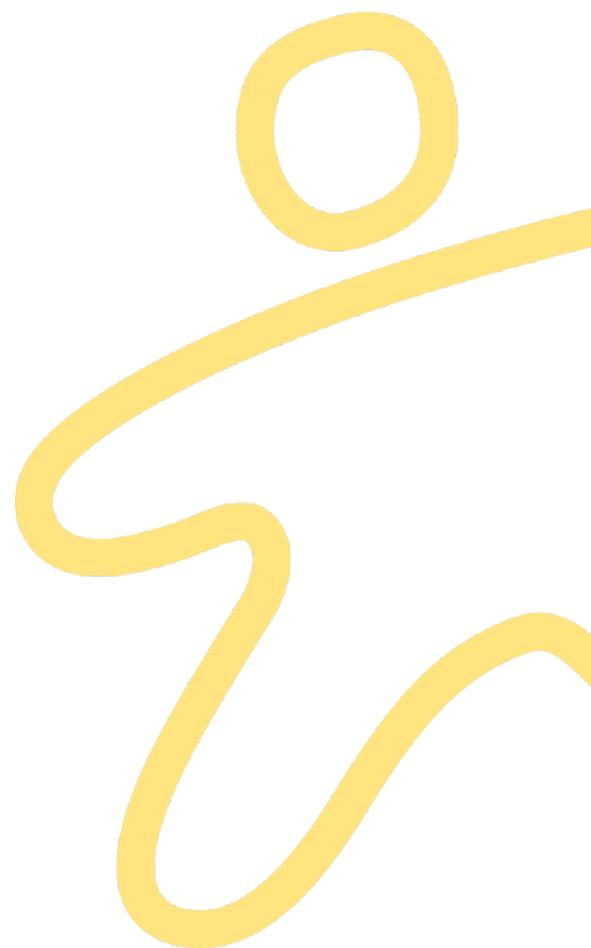
Les  
pep  
69  
La solidarité en action

# SOMMAIRE

<b>INTRODUCTION .....</b>	<b>4</b>
<b>L'ASSOCIATION LES PEP 69/ML, MEMBRE ENGAGÉ DU RÉSEAU NATIONAL PEP.....</b>	<b>6</b>
<b>PRÉSENTATION DU DISPOSITIF .....</b>	<b>8</b>
OBJECTIFS GÉNÉRAUX DES COMMUNAUTÉS 360.....	8
MISSIONS .....	9
DÉPLOIEMENT DE LA COMMUNAUTÉ 360 RHÔNE ET MÉTROPOLE DE LYON .....	9
PRÉSENTATION DES LOCAUX .....	12
<b>LES PUBLICS ACCOMPAGNÉS .....</b>	<b>14</b>
DONNÉES GÉNÉRALES.....	14
PRÉSENTATION DES PUBLICS ACCOMPAGNÉS.....	16
FILE ACTIVE .....	23
FILE ACTIVE – NIVEAU 2 .....	27
<b>L'ACTIVITÉ .....</b>	<b>29</b>
L'ACTIVITÉ SUR 3 NIVEAUX .....	30
<b>TRAVAILLER EN PARTENARIAT.....</b>	<b>45</b>
UNE COLLABORATION MULTI-PARTENARIALE.....	45
ENGAGEMENT DES PARTENAIRES.....	46
LISTE DES MEMBRES COEURS .....	46
DIFFÉRENTS TYPES DE CONVENTION .....	48
OUVERTURE DU CERCLE AU NIVEAU 3 .....	48
DYNAMIQUE RÉGIONALE ET NATIONALE .....	49
<b>L'ORGANISATION DU SERVICE .....</b>	<b>51</b>



PROFESSIONNELS IMPLIQUÉS DANS LE FONCTIONNEMENT DE LA COMMUNAUTÉ 360 RHONE ET MÉTROPOLE DE LYON .....	51
GOVERNANCE DE LA COMMUNAUTÉ 360.....	51
RÔLE DES MEMBRES CŒURS DE LA COMMUNAUTÉ 360 .....	53
ARTICULATION ENTRE LA COMMUNAUTÉ 360 ET LA MAISON DÉPARTEMENTALE MÉTROPOLITAINE DES PERSONNES HANDICAPÉES (MDMPH) .....	54
OUTILS DÉMATÉRIALISÉS .....	55
DEMARCHE QUALITE.....	58
SUIVI DES FICHES ACTIONS CPOM .....	58
<b>RESSOURCES HUMAINES .....</b>	<b>60</b>
NIVEAU 1 : PERMANENCE TÉLÉPHONIQUE.....	60
NIVEAU 2 : COORDINATION DE PARCOURS .....	61
FORMATIONS- SENSIBILISATIONS.....	62
CONGRÉS, JOURNÉES NATIONALES .....	63
<b>PERSPECTIVES POUR L'ANNÉE 2025 .....</b>	<b>64</b>
AXES ET PISTES DE DÉVELOPPEMENT .....	64
<b>CONCLUSION .....</b>	<b>68</b>



# INTRODUCTION

---

2024,

Renforcement, élaboration multi partenariale et mise en œuvre au sein de la Communauté 360 Rhône et Métropole de Lyon : un collectif en action.

*Les Communautés 360, créées sous l'impulsion des pouvoirs publics en 2020, 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. Il s'agit désormais de créer des réponses complémentaires dans l'objectif de pouvoir répondre aux aspirations et demandes des personnes en situation de handicap et/ou de leurs proches, 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.*

Les Communautés 360 agissent 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 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.

Construite sur des modalités partenariales comme bases fondatrices, La Communauté 360 Rhône et Métropole de Lyon se développe progressivement en cherchant à s'articuler de la manière la plus fluide et efficiente possible avec les autres acteurs du territoire. Un travail de réseau qui s'avère essentiel pour mener des actions collaboratives multi-partenariales et intersectorielles et déployer ainsi un dispositif à la fois souple, modulable et ajustable en fonction des données émanant des 3 niveaux de la Communauté 360. Toutefois, si la coopération avec le secteur médico-social est désormais plus ancrée, un enjeu majeur pour les années à venir réside dans le renforcement des partenariats avec les acteurs du milieu ordinaire, les personnes concernées et leurs aidants afin de favoriser une co-construction effective des réponses nécessitant l'implication de toutes les forces vives concernées.

Dans cette dynamique, l'engagement des acteurs de la Communauté 360 vise donc à consolider et pérenniser une structuration atypique multi-partenariale, tout en déployant des actions complémentaires aux dispositifs existants pour accompagner la transformation de l'offre sur les territoires. À l'échelle de l'observatoire, l'ambition est d'opérer une restructuration territoriale permettant non seulement de rendre les actions menées plus visibles et lisibles, mais aussi de les articuler de manière plus efficiente et coordonnée. La mise en place progressive de ces partenariats a ainsi pour objectif d'assurer une meilleure fluidité des parcours et de répondre avec agilité aux besoins émergents et évolutifs.

La quatrième année de fonctionnement du dispositif s'inscrit comme une étape stratégique dans le renforcement et l'évolution du dispositif. Elle est marquée par des transformations significatives comme l'arrêt de la plateforme nationale, le changement du logiciel national de téléphonie ainsi que la mise en œuvre d'initiatives novatrices telles que le Dispositif de Soutien à l'Autodétermination et l'élaboration collective du projet SPRINT (Services Plateforme de Ressources et d'Intervention Territoriale).

# 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 décroisement 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 24.000 salariés, disposent de plus de 1.200 établissements, services et dispositifs et gèrent près de 1 milliard 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. Au 1er janvier 2023, elle absorbe l'association du Centre Bossuet, intégrant ainsi 2 nouvelles structures : le CMPP Bossuet et le Sessad Bossuet.

Les PEP 69/ML représentent aujourd'hui près de 2000 usagers et familles, accompagnés et 430 salariés.

En 2024, l'association a célébré son centenaire, à travers plusieurs événements qui ont mis en lumière son engagement, en particulier auprès des publics déficients visuels à travers une exposition et une conférence, dans le domaine de la protection de l'enfance et dans le secteur médico-social, avec la production de plusieurs capsules vidéo, et l'organisation d'une journée associative autour du pouvoir d'agir des associations dans l'évolution des politiques publiques.

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)
- Un Centre d'action médico-social précoce (CAMSP) Déficiences sensorielles, et un Pôle de compétences et de prestations externalisées (PCPE) Réseau Sens,
- Un Centre Médico Psycho Pédagogique (CMPP) et un SESSAD spécialisé Troubles Sévères du langage
- 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 (S3AS),
- Un Centre Technique Régional pour la Déficience Visuelle (CTRDV),
- 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.
- Un dispositif d'appui à la mobilité internationale et un dispositif de mentorat.

# PRÉSENTATION DU DISPOSITIF

---

## OBJECTIFS GENERAUX 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 0 800 360 360). 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

### Trois chiffres symboliques : 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 REPONSES CONCRETES

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 CONCRETES

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 - ÊTRE UN LEVIER D'INNOVATION ET DE TRANSFORMATION DE L'OFFRE

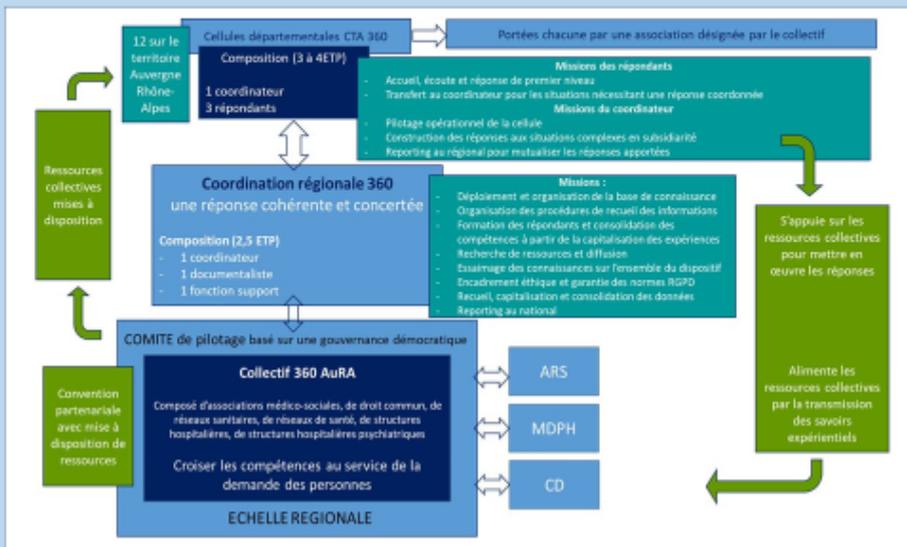
La communauté 360 peut initier des solutions nouvelles aux besoins non couverts en coordonnant l'élaboration de projets communs entre partenaires de droits communs et/ou spécialisés. Elle est ainsi un levier d'innovation et de transformation de l'offre sociale, médico-sociale, sanitaire et de droit commun. 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 MÉTROPOLE 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 – Les PEP69/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.

# Historique de la construction de la C360



**Schéma Résumant le projet présenté à l'ARS le 30 avril 2020 par le collectif.**

En parallèle : Création d'un espace partagé rassemblant tous les documents nationaux et les documents projets à destination de toutes les associations

## 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

#### **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

#### **Mai 2021 – Décembre 2024 : Élargissement du nombre de partenaires (de 28 à 39 membres)**

##### **Associations membres du comité de gouvernance la communauté 360**

ACOLEA-AMPH, ADAPEI 69, Adène médico-social, ADIHAM, AFG Autisme, ALGED, Âges et Perspectives, AGIVR, APF France handicap, Association GRIM, Association La Roche, Association ALERTE, CREA AuRA, Coordination 69, Département du Rhône, DAC Métropole, E=MDYS, EPNAK DT SUD-EST, Fondation ARHM, Fondation CHANTELISE, FONDATION OVE, IRSAM, ITINOVA, LADAPT, Les PEP 69/ML, Métropole Aidante, Métropole de Lyon, MDMPH, ODYNEO, Œuvre Saint Léonard, R4P, la Sauvegarde 69, Sésame Autisme, UNAFAM 69, Une Souris Verte, URAPEDA, SMC, Unis-Cité, Vitalliance.

##### **Mai 2024 : Renouvellement des membres du bureau et du Comité de Suivi**

##### **Associations membres du bureau la communauté 360**

Métropole Aidante, Fondation ARHM, Association GRIM, Fondation OVE, Fondation CHANTELISE, APF France Handicap, Association La Roche, Association Une Souris Verte

Membres de droits : LES PEP69ML, DAC Département

##### **Composition du comité de suivi**

Membres de droits : ARS / Conseil Départemental 69 / Métropole de Lyon / MDMPH / Les PEP 69/ML / Collectif Handicap 69

Membres de la communauté 360 : ADAPEI 69 / Fondation ARHM / Groupe Adène / LADAPT / IRSAM / AFG Autisme / ITINOVA / Sauvegarde 69.

## 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



## PRESENTATION DES LOCAUX

Depuis septembre 2024, la communauté 360 Rhône et Métropole est située au 26 rue Blanc, 69006 LYON.

Les locaux sont partagés avec l'Équipe Relais Handicaps Rares Auvergne Rhône-Alpes, la Cellule de Facilitateurs de Parcours de Vie et accueillent le Parc d'Aide Technique Communication Alternative et Améliorée.

Tous ces dispositifs travaillent la notion de territoire, que ce soit par la mission d'expertise de ses ressources ou par celle d'animation et de mise en lien entre les acteurs qui le compose (milieu ordinaire et secteur spécialisé).

La proximité des professionnels dans ces locaux permet le partage de connaissances et d'expériences, favorisant ainsi la montée en compétences de ces derniers et le déploiement de chaque entité en articulation et complémentarité avec les autres.

Les locaux sont accessibles aux personnes en situation de handicap.

Ils sont composés de :

- Un centre de documentation ERHR AuRA avec prêt de livres, dvds, jeux...
- Deux salles de réunions, mises à disposition des partenaires sur demande.
- Une salle d'entretien pour recevoir les personnes en situation de handicap et leurs aidants
- 8 bureaux pour les professionnels des différents dispositifs

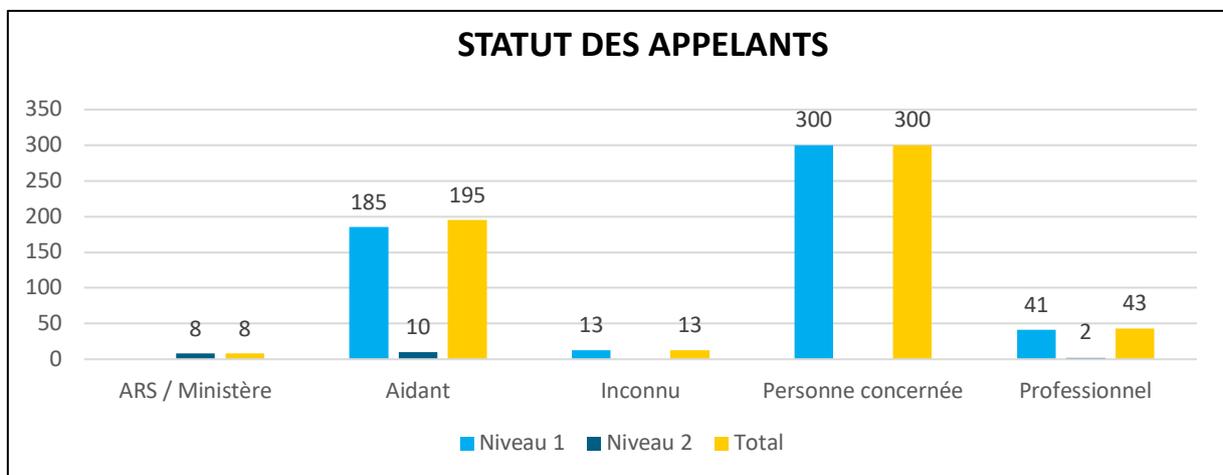
# LES PUBLICS ACCOMPAGNÉS

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).

## DONNÉES GÉNÉRALES

### STATUT APPELANT



L'année 2024, comme les années précédentes, connaît une hausse significative du nombre d'appels traités (560 en 2024 ; 365 en 2023 ; 215 en 2022). Le numéro vert est donc de plus en plus sollicité ; un indicateur démontrant une meilleure connaissance de ce numéro ainsi que le recours plus important à la plateforme.

Avec cette courbe ascendante, on observe que plus de la moitié des appels reçus, 300 sur 560, soit 53,6%, (46,7% en 2023), proviennent des personnes en situation de handicap, 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 ». Les aidants continuent de représenter un taux important des appels, soit 35,7%, presque

à l'identique de l'année 2023 avec 36,5%. On note que le nombre d'appels provenant des professionnels varie en fonction des années avec une baisse observée en 2024 (43 sur 560 en 2024 soit 7,68% ; 53 sur 365 en 2023 soit 13,9% ; 25 sur 215 en 2022 soit 11,6%).

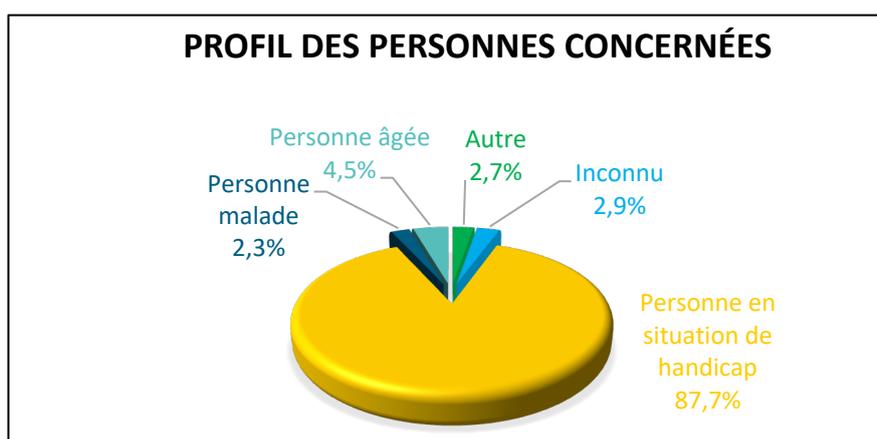
Le nombre de sollicitations au niveau 2 est en baisse par rapport aux 2 années précédentes avec 20 situations (25 en 2023 et 23 en 2022) ; ceci étant lié entre autres à l'articulation mise en place fin 2023 avec la Direction Départementale de l'Agence Régionale de la Santé (DDARS) concernant les courriers transmis par le Ministère ; courriers provenant majoritairement des aidants de personnes en situation de handicap pour dénoncer l'état de leurs situations et la nécessité de les étayer. En effet, depuis juin 2022, certains courriers adressés au Président de la République, à l'ARS ou au préfet sont directement redirigés vers la Communauté 360 après un courrier d'information de l'ARS aux demandeurs (concernant la mise en contact avec la C360).

Lorsque ces sollicitations concernent une demande de place en établissement spécialisé (avec refus de solutions alternatives), la C360 ne peut pas proposer d'accompagnement car le dispositif n'a pas de levier sur la priorisation des listes d'attentes des établissements sociaux et médico-sociaux ni sur le manque de place sur le département.

Contrairement à l'année précédente, le niveau 2 de la Communauté 360 est majoritairement mobilisé par les aidants (10 situations en 2024 ; 6 en 2023) puis l'Agence Régionale de la Santé avec 8 situations en 2024 (12 en 2023). Le nombre de sollicitations par les partenaires a diminué (2 en 2024 ; 6 en 2023), ceci s'expliquant notamment par la mise en place d'un travail partenarial avec le DAC Département (Dispositif d'Appui à la Coordination) fin 2023. En effet, un travail de réflexion collective est mis en œuvre afin de permettre non seulement une montée en compétences de l'ensemble des acteurs grâce aux expertises partagées mais aussi d'expérimenter les différentes articulations possibles entre les deux dispositifs en fonction des sollicitations ; le DAC agissant du côté du « parcours de santé » et la C360 du « parcours de vie ». Plusieurs situations ont ainsi pu être traitées dans ces temps d'échanges pour permettre d'élaborer ensemble des pistes d'actions mais sans intervention de la C360 en première intention. Ces situations ne sont pas comptabilisées dans le cadre des données C360 mais il pourrait être intéressant de le faire en 2025.

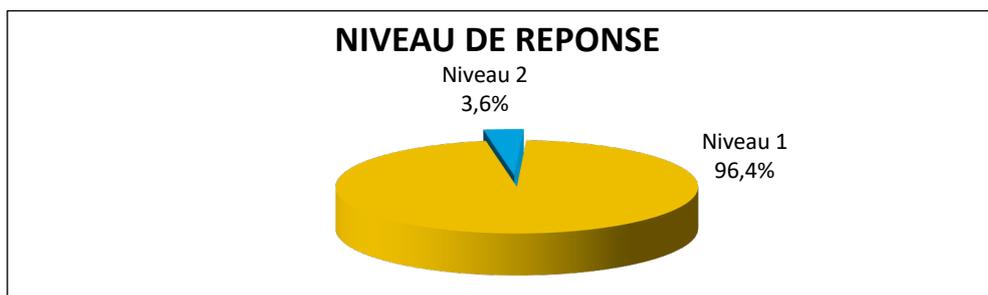
Les personnes en situation de handicap se saisissent peu de cette cellule. Des tendances qui restent assez similaires avec celles de l'année dernière.

## 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, soit 87,7 % (80,8% en 2023). 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. Les taux de ces 3 dernières catégories sont en légère baisse par rapport à l'année précédente.

## NIVEAU DE RÉPONSE



En 2024, la Communauté 360 Rhône et Métropole de Lyon a été sollicitée 560 fois.

Sur le niveau 1, permanence téléphonique, 540 appels ont été traités (avec en plus 20 premiers appels traités sur le niveau 2 pour un total de 560 appels) ; hausse importante par rapport à l'année précédente qui notait 365 appels. Le numéro vert commence à être de plus en plus repéré grâce au travail de réseau et notamment des partenaires qui diffusent l'information mais également grâce à la présence d'acteurs de la Communauté 360 dans des salons, colloques, congrès ou autres instances collectives.

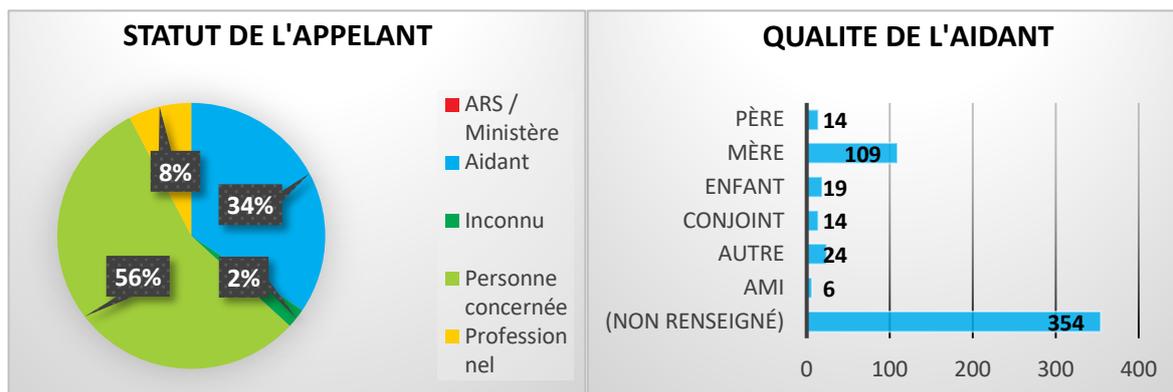
Sur le niveau 2, cellule de coordination de parcours, il y a eu 20 sollicitations ; nombre en légère baisse (25 en 2023). Ce taux peu élevé de coordination de parcours s'explique par la décision collective des partenaires de la Communauté 360 (au moment de sa mise en place en 2021) de ne pas emboliser le niveau 2 avec toutes les situations complexes accompagnées par les différentes associations gestionnaires. La stratégie partenariale consistant plutôt à favoriser l'élaboration d'un diagnostic territorial quantitatif et qualitatif de ces situations complexes sur le niveau 3 afin d'avoir une vision globale et produire des réponses ajustées, collectives et innovantes en fonction de ces données.

## 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 de la catégorie « non renseigné ».

- Statut des appelants / Focus sur l'aidant

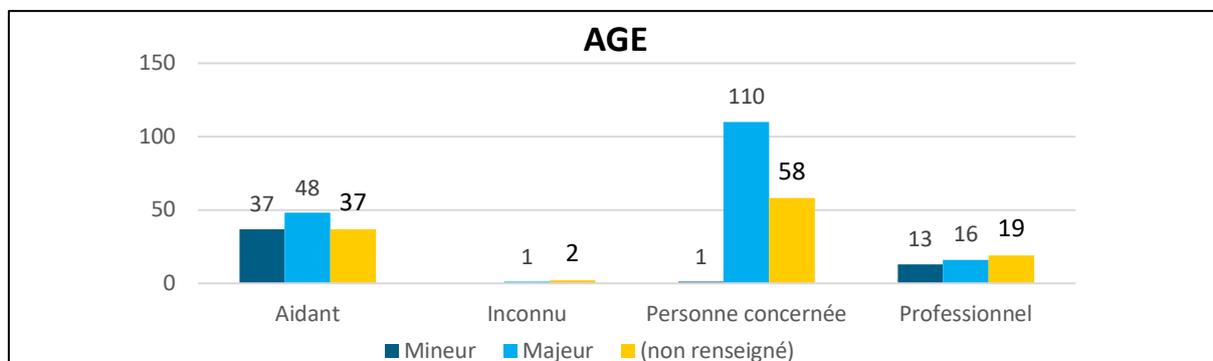


Comme en 2023, les personnes concernées sont celles qui sollicitent le plus le numéro vert, avec un taux en augmentation en 2024 (56% en 2024 ; 49,4% en 2023 ; 52% en 2022) alors qu'on observe le phénomène inverse du côté des professionnels qui interpellent un peu moins le niveau 1 (8% en 2024 ; 14% en 2023 ; 11% en 2022).

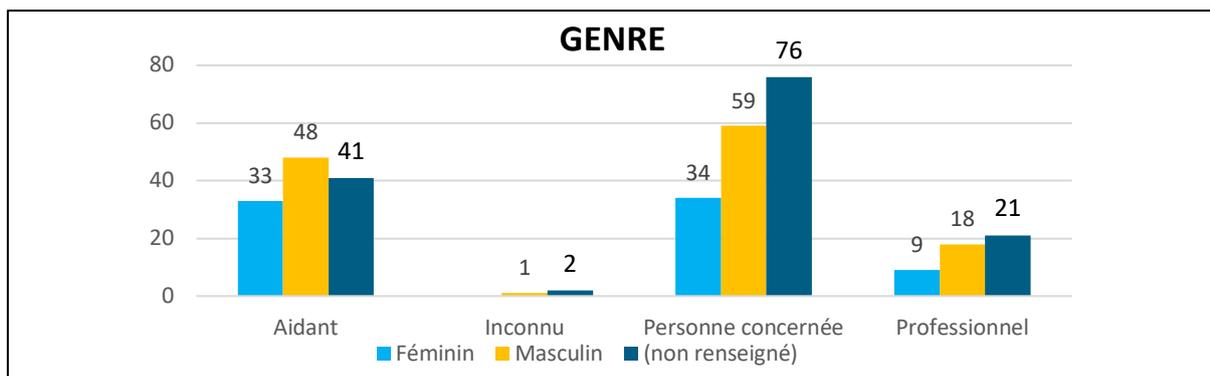
Les aidants, quant à eux, représentent 34 % des personnes faisant appel à la Communauté 360 ; un taux presque identique à l'année précédente.

La qualité des aidants reste une catégorie encore peu renseignée (information non transmise à l'écoutant, difficulté d'incrémentation de cette donnée...). Comme l'année dernière, parmi ces aidants, on trouve principalement des parents puis les enfants et ensuite les conjoints.

- Profil des personnes concernées selon le type d'appelant

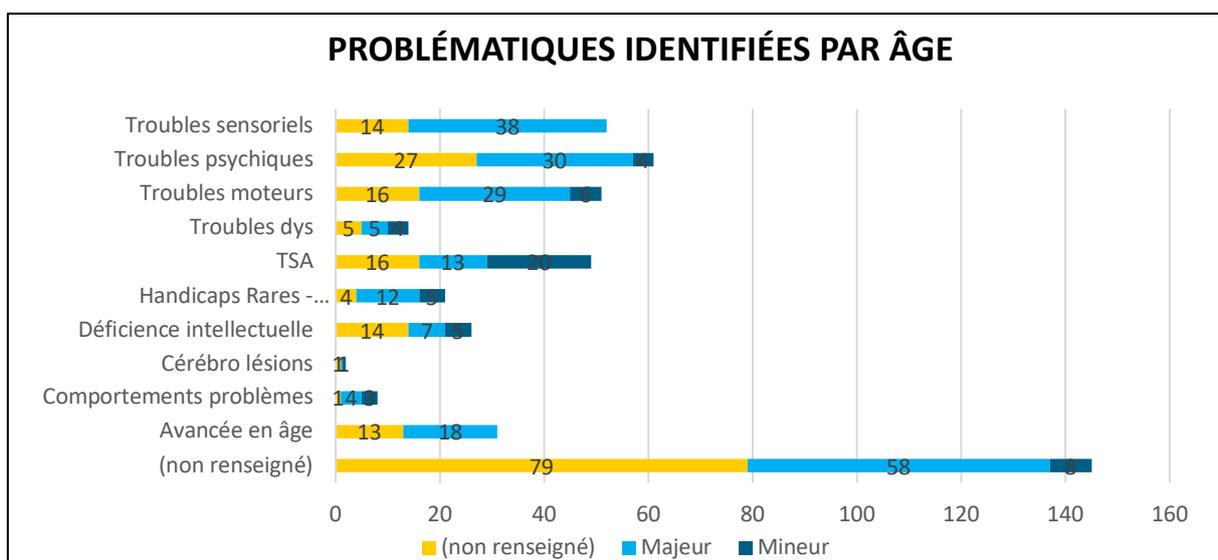


Les sollicitations en direction de la Communauté 360, quelque que soit le type d'appelant, concernent majoritairement des situations de personnes majeures : 175 majeures / 51 mineures. La catégorie « non renseignée » (116 personnes) reste cependant à affiner pour confirmer ou infirmer ce constat.



Quel que soit le type d'appelant, les situations pour lesquelles est interpellée la Communauté 360 concernent majoritairement un public masculin. Ainsi, en 2024, il y a eu 126 interpellations pour des hommes et 76 pour des femmes. Là encore, ces données gagneraient à être consolidées par le taux « non renseigné » (140 personnes).

- **Problématiques identifiées pour les personnes concernées**



Les catégories ci-dessus sont cumulables afin de pouvoir renseigner les problématiques diverses rencontrées par chaque personne en situation de handicap.

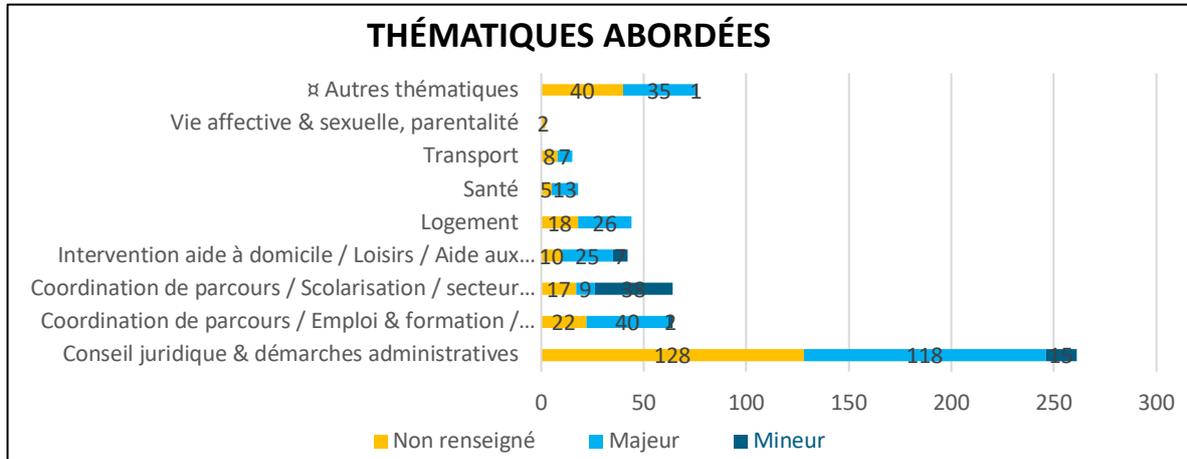
Les troubles psychiques, sensoriels, moteurs et du spectre de l'autisme, sont les problématiques les plus récurrentes parmi les sollicitations en direction du dispositif 360.

La majorité des situations relevant du public mineur concerne des personnes atteintes de troubles du spectre de l'autisme tandis que le public majeur est plutôt concerné par des troubles psychiques, des troubles sensoriels et des troubles moteurs. Ces constats sont assez similaires à ceux émis l'année dernière avec cependant une hausse importante concernant les troubles sensoriels pour les adultes (38 situations en 2024 ; 13 en 2023).

Dans la catégorie des « autres problématiques », on trouve notamment des problématiques d'ordre médical (autogreffe, cancer, maladie de Parkinson, douleurs chroniques, sclérose en plaques...) mais cette catégorie sert également de zone de commentaires des répondants manquant d'informations sur la problématique.

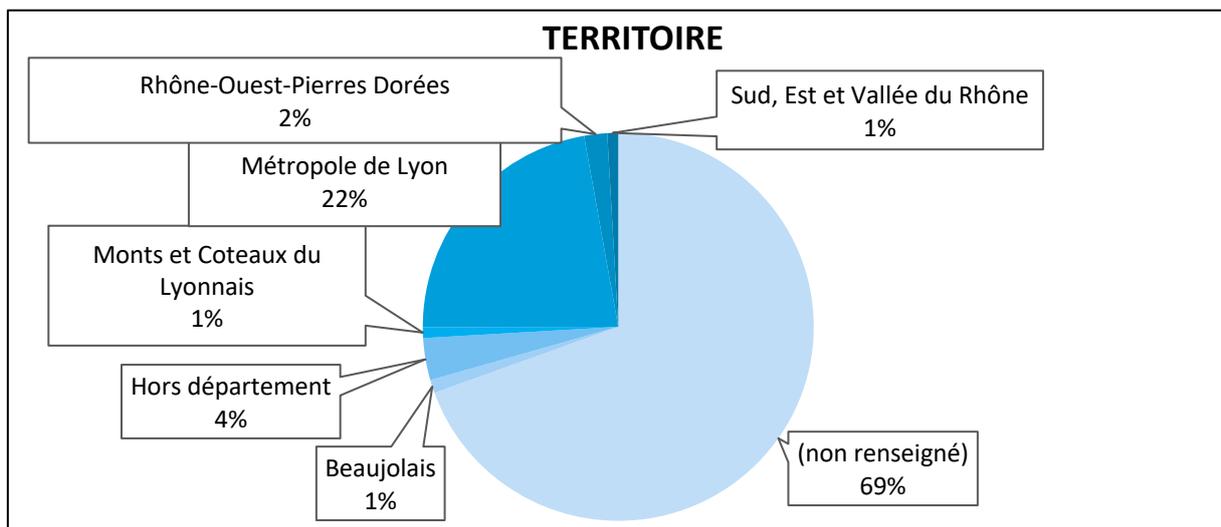
Ces catégories sont amenées à évoluer en 2025 pour permettre de mieux rendre compte non seulement de la diversité des problématiques rencontrées par les personnes en situation de handicap mais également du cumul de problématiques rencontrées par chaque personne.

- **Thématiques abordées pendant les appels**



Les thématiques les plus récurrentes abordées pour un public majeur comme mineur concernent majoritairement des conseils juridiques, des démarches administratives et l'accès aux droits. Viennent ensuite les problématiques liées à la coordination de parcours enfant ou adulte suivies de près par les problématiques liées aux demandes d'intervention à domicile, répit et loisirs ainsi que celles liées au logement ; cette dernière catégorie est en hausse par rapport à l'année dernière. Ces constats s'inscrivent globalement dans la même lignée que les deux années précédentes.

- **Domiciliation des personnes concernées**



Parmi tous les appels, 31% ont pu être localisés. Les 69% non renseignés correspondent soit au type de demande qui ne requiert pas de notion de territoire, soit au fait que les appelants ne transmettent pas l'information.

La majorité des appels, soit 22% des 31% au total, concerne des personnes domiciliées dans la Métropole de Lyon. Les 4 autres territoires sont représentés de manière presque identique. Ces données sont similaires aux années précédentes.

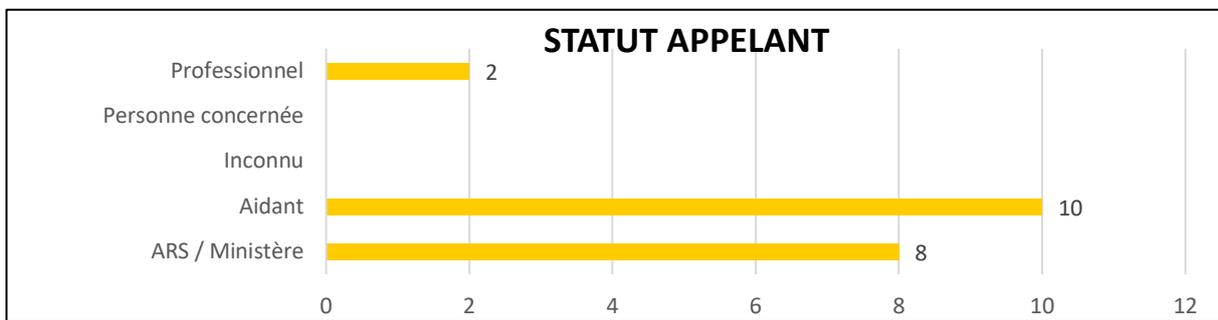
Les sollicitations « hors département » correspondent aux personnes qui souhaitent déménager ou aux appelants d'autres territoires qui interpellent la Communauté 360 pour bénéficier d'un temps d'écoute.

Un travail important de communication reste à mettre en œuvre afin que le numéro vert puisse être repéré par les publics les plus isolés, notamment en dehors de la Métropole de Lyon.

Le remplissage plus systématique de la domiciliation des appelants pourrait permettre de consolider ou infirmer les chiffres actuels et, par ce biais, de localiser les territoires qui font le moins appel à la Communauté pour cibler plus précisément les campagnes de communication à réaliser.

## FOCUS SUR LE NIVEAU 2 « CELLULE DE COORDINATION »

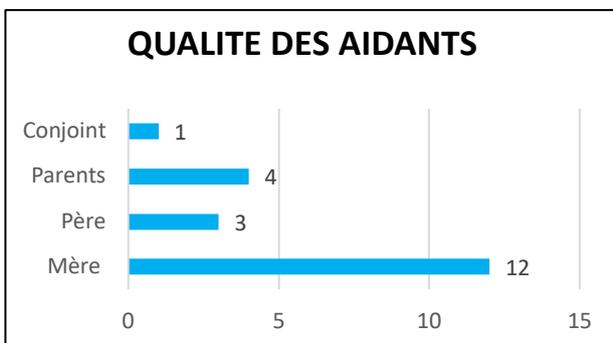
- Statut des appelants / Focus sur l'aidant



La moitié des coordinations de parcours réalisées dans le cadre du niveau 2, soit 10 situations, font suite à des demandes d'aidants qui ont appelé le numéro vert de la Communauté 360.

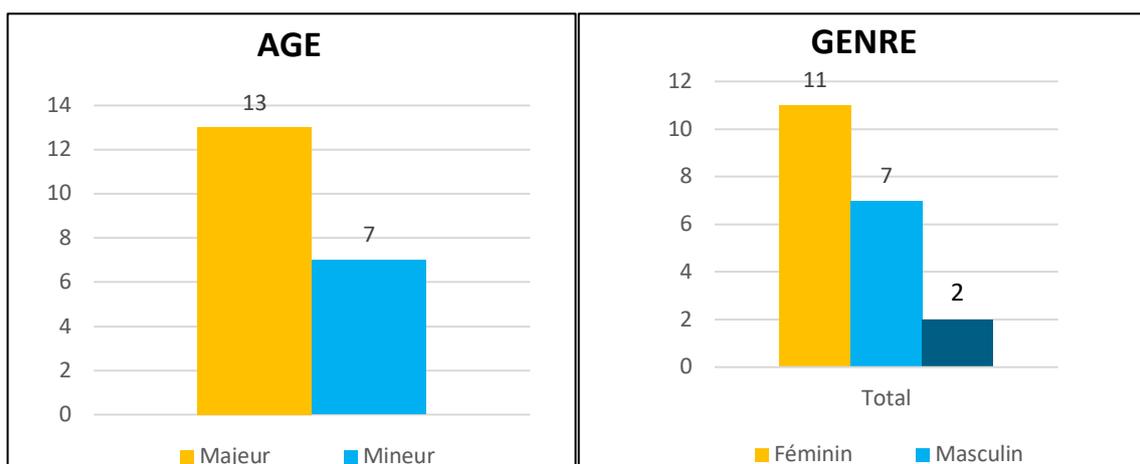
Le nombre de sollicitation de l'Agence Régionale de la Santé a baissé en raison de l'articulation mise en place entre la C360 et la DDARS concernant les situations dont la demande formulée est une place en établissement spécialisé. Ces demandes sont redirigées et non comptabilisées sur ce niveau. Parmi les 8 situations orientées par l'ARS, la totalité des demandeurs sont des aidants.

Le DAC a mobilisé la C360 pour 2 situations dans l'objectif d'élaborer collectivement autour des problématiques rencontrées. Un passage de relais à la C360 a ensuite été acté ; le champ d'intervention se situant au niveau de du parcours de vie et non du parcours de santé.



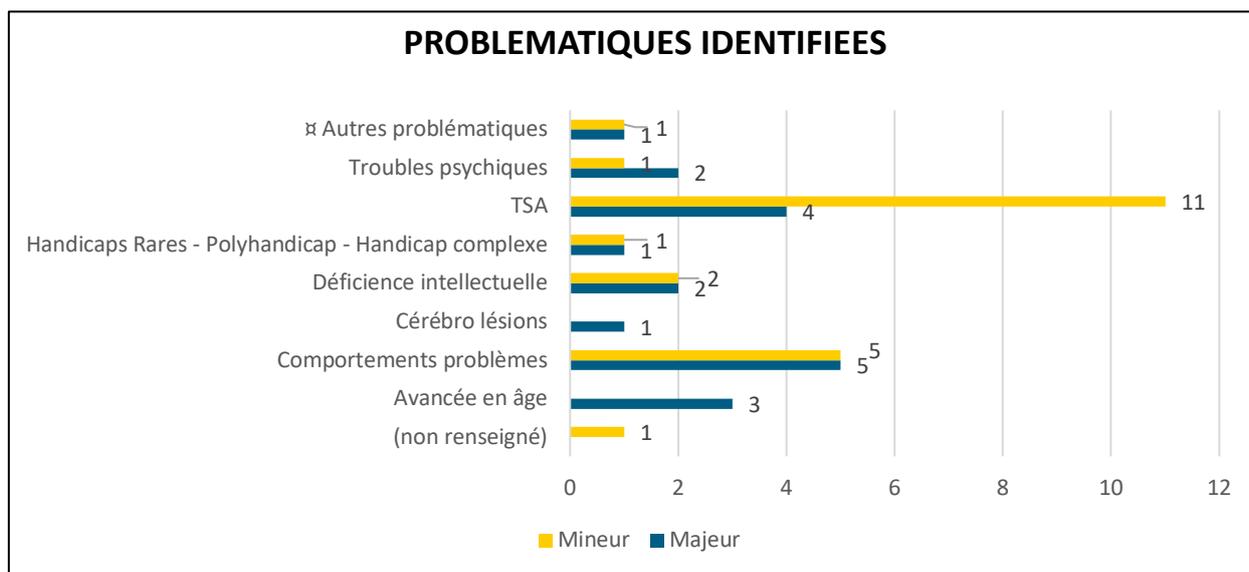
Plus de la moitié des aidants qui font appel au niveau 2 de la C360 sont des mères (12 sur 20 situations). Il y a eu 3 interpellations par les pères, ce qui est nouveau par rapport à l'année dernière et 4 par le couple parental. A l'identique de l'année précédente, seul un conjoint a demandé un accompagnement.

- Profil des personnes concernées



Dans le cadre du niveau 2 « Cellule de coordination », à l’inverse de l’année dernière, les majeurs représentent environ 2/3 du public concerné et les mineurs 1/3. Il s’agit en majorité d’une population féminine, soit 11 personnes sur 20 accompagnées (tendance également inversée à l’année précédente avec 20 personnes du sexe masculin et 5 du sexe féminin).

- Problématiques identifiées pour les personnes concernées

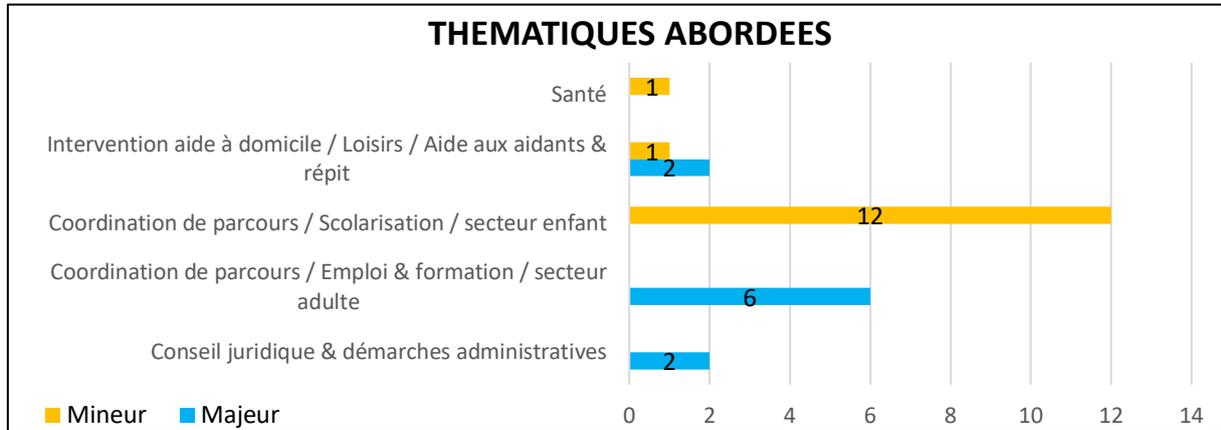


Sur le niveau 2, les troubles du neurodéveloppement (TND) et plus particulièrement les troubles du spectre de l’autisme (TSA) représentent la majorité des problématiques identifiées pour les mineurs et majeurs (15 sur 20 personnes : 12 problématiques de TSA et 3 problématiques de TDAH), comme ce fut le cas en 2023. Parmi les 10 situations dont les interpellations ont été faites par les aidants, 7 concernent des personnes atteintes de TSA ; 2 autres concernent des personnes atteintes de troubles psychiques et une personne atteinte de trisomie 21.

L’avancée en âge des aidants constitue une problématique nouvelle concernant 3 situations alors qu’aucune sollicitation sur ce niveau n’avait été faite l’année précédente.

Sur 20 situations au total, on relève la présence d'importants troubles du comportement pour 10 personnes concernées. Dans ces cas de figure, les aidants et l'entourage de manière globale se trouvent en grande difficulté d'accompagnement, avec souvent peu voire pas de ressources dans l'environnement proche.

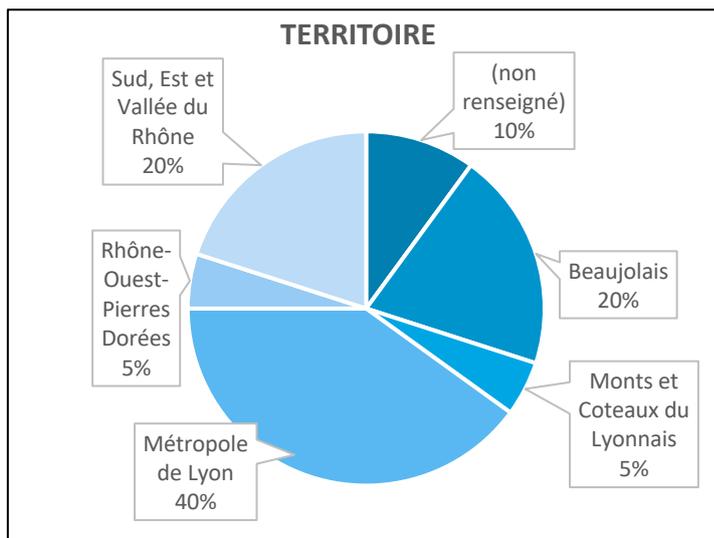
- **Thématiques abordées pendant les appels**



A l'identique des 2 années précédentes, la coordination de parcours médico-sociale, tant pour un public mineur que majeur, représente la thématique la plus traitée dans le cadre des actions menées au niveau 2. Le répit, l'intervention à domicile et les démarches administratives sont abordées dans le cadre de ces coordinations mais elles ne constituent pas « l'entrée principale » des demandes.

Parmi les 20 situations, 10 concernent des personnes sans solution à domicile ou avec des solutions très parcellaires et 2 situations concernent des personnes hospitalisées dans l'attente de trouver un lieu de vie. Des solutions pérennes sont donc demandées afin que la personne en situation de handicap puisse mener une vie sociale accomplie et ses proches également.

- **Domiciliation des personnes concernées**



Les demandes proviennent majoritairement d'habitants de la Métropole de Lyon mais dans une proportion plus faible par rapport à l'année dernière (40% en 2024 ; 65,2% en 2023). Le territoire du Sud Est et Vallée du Rhône, et le Beaujolais sont plus fortement représentés qu'en 2023 avec une augmentation de 7% pour le Sud Est et Vallée du Rhône et de 11,3% pour le Beaujolais. La collaboration avec le DAC Département explique notamment ces hausses de sollicitations sur le Département car ces partenaires diffusent l'information de l'existence de la Communauté 360 et contribue ainsi à une meilleure connaissance de ce dispositif.

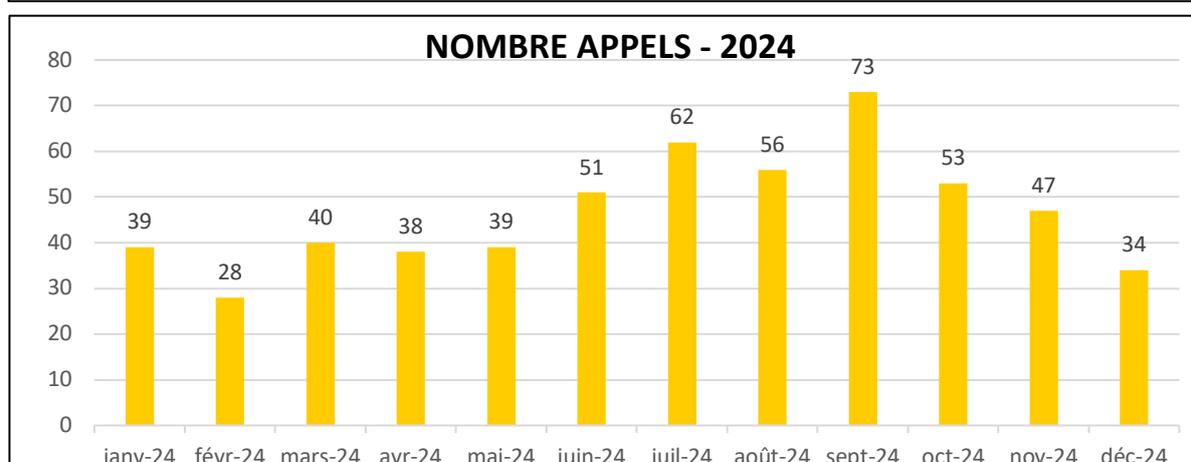
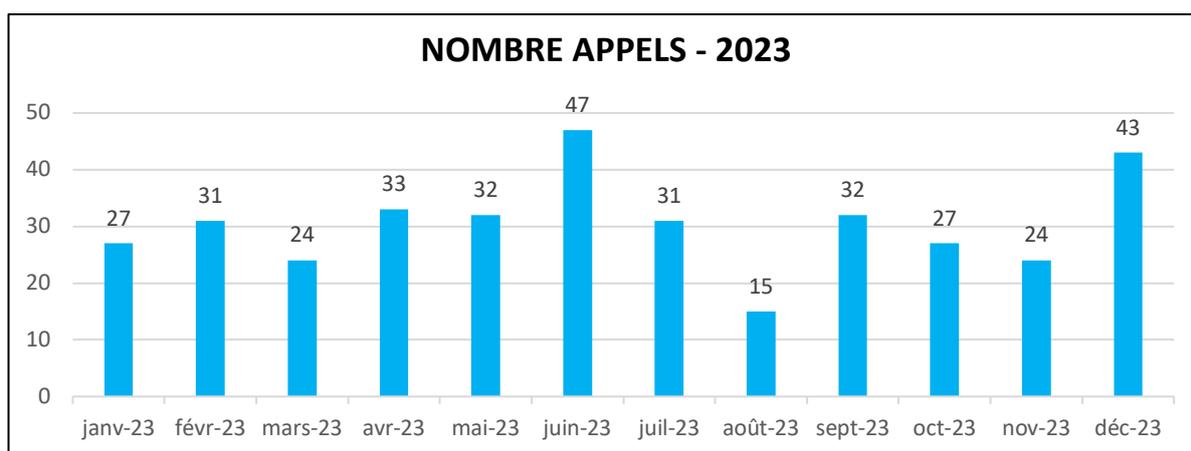
## FILE ACTIVE

Le numéro vert « 0 800 360 360 » 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. Il fonctionne du lundi au vendredi, de 9h à 19h30.

Les plages horaires des permanences sont découpées en 4 temps ce qui nécessite donc la présence de 4 écoutants par jour, du lundi au vendredi : 9h-12h / 12h-14h / 14h-17h / 17h-19h30.

### FILE ACTIVE – NIVEAU 1

- Nombre d'appels traités par mois sur le département



Ces données correspondent au nombre d'appels décrochés par les répondants lors de leur permanence.

Depuis janvier 2024, suite à l'arrêt de la plateforme nationale par décision de la Caisse Nationale de Solidarité pour l'Autonomie (CNSA), l'ensemble des appels sont dirigés sur le département. Cette information ayant été transmise tardivement (novembre 2023), cela a donc demandé à chaque territoire départemental de trouver rapidement une nouvelle organisation pour pouvoir répondre à tous les appels et/ou mettre en place un répondeur dans l'attente d'un rappel par un répondant.

En effet, auparavant lorsqu'une plage horaire n'était pas pourvue au niveau départemental ou lorsque le répondant était déjà en ligne et/ou ne pouvait répondre à l'appel, l'équipe nationale traitait alors la demande en première intention. Elle transmettait directement certaines données générales au demandeur lorsque cela était possible puis redirigeait la situation au local, via un mail à la coordinatrice départementale qui le transmettait à son tour à un répondant du Rhône afin qu'il puisse rappeler le demandeur.

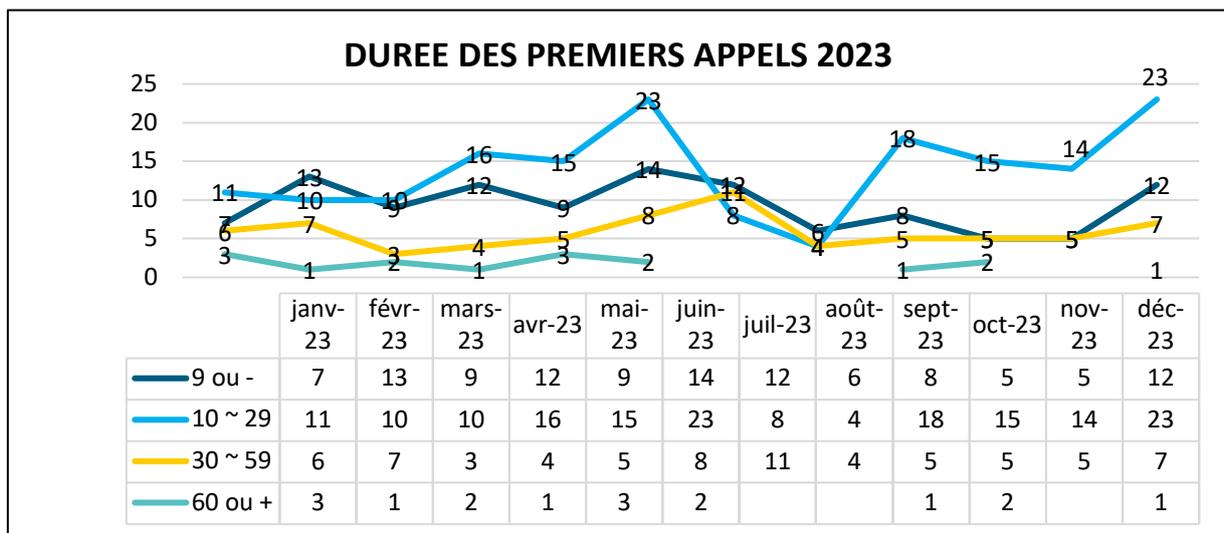
Sur le département du Rhône et Métropole de Lyon, un répondeur a été mis en place lors des plages horaires non pourvues afin de pouvoir rappeler les demandeurs. Depuis le 4 novembre 2024, ce système a été remplacé par un répondeur directement relié à la nouvelle plateforme numérique nationale d'appels ELOQUANT (remplaçant alors ODIGO ; système utilisé depuis la création des Communautés 360).

Ces deux modifications importantes (arrêt de la plateforme nationale et changement de système de téléphonie) ont demandé un investissement important à l'ensemble des membres impliqués dans ce niveau, tant les répondants, que l'assistante et la coordinatrice de la C360.

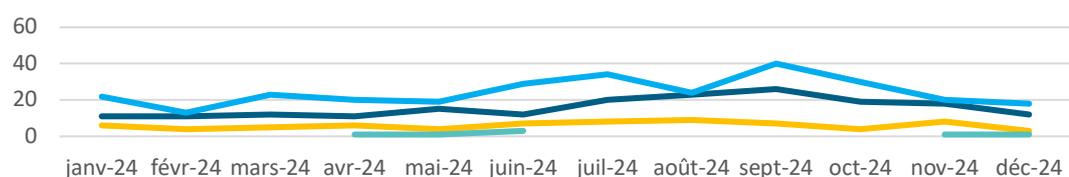
Le nombre total d'appels traités au niveau départemental sur l'année 2024 s'élève à 560, dont 20 correspondent aux premiers appels dans le cadre du niveau 2. Ce taux de décroché dépend également du nombre de permanences prises par mois par les répondants.

La moyenne se trouve autour d'une quarantaine d'appels par mois entre janvier et mai 2024 ainsi que les mois de novembre et décembre. On note une hausse importante entre juin et octobre, sans explication précise si ce n'est la période estivale avec de fait, une baisse de disponibilités des acteurs en raison des congés et fermetures de nombreux services. Ce constat, inverse à l'année précédente (en 2023, taux d'appels le plus bas en août), démontre que le numéro vert est de plus en plus sollicité en été et permet donc à certaines personnes de trouver un interlocuteur dans une période où l'isolement des personnes en situation de handicap et des aidants peut être prégnant.

- **Durée des premiers appels**



## DURÉE DES PREMIERS APPELS 2024



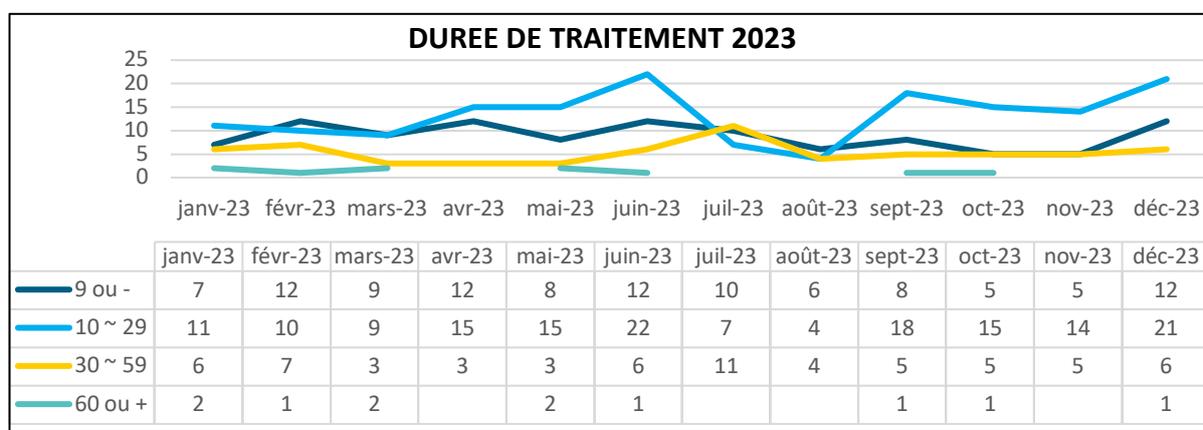
	janv-24	févr-24	mars-24	avr-24	mai-24	juin-24	juil-24	août-24	sept-24	oct-24	nov-24	déc-24
9 ou -	11	11	12	11	15	12	20	23	26	19	18	12
10 ~ 29	22	13	23	20	19	29	34	24	40	30	20	18
30 ~ 59	6	4	5	6	4	7	8	9	7	4	8	3
60 ou +				1	1	3					1	1

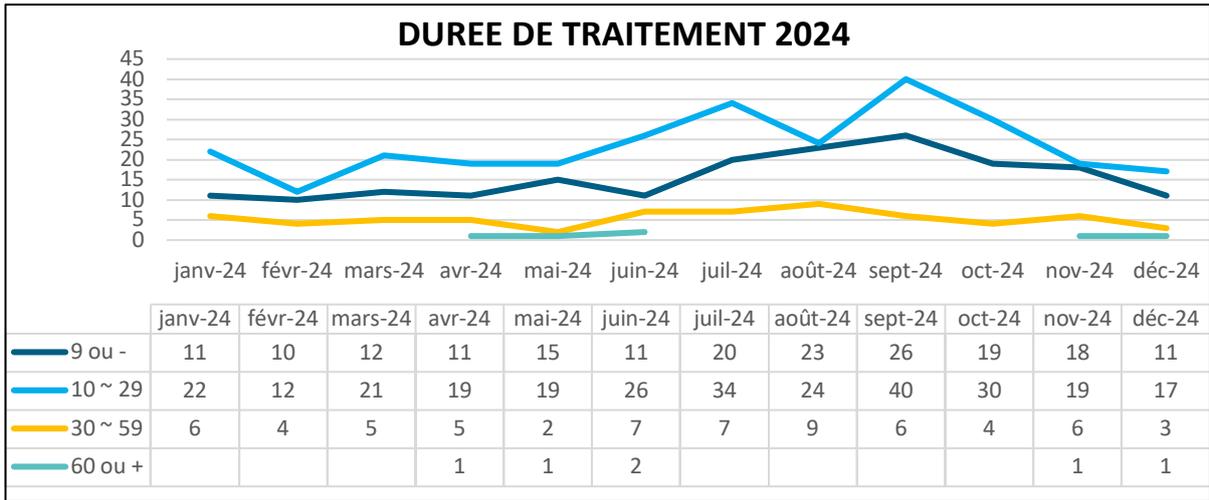
Comme les deux années précédentes, la majorité des premiers appels se situent entre 10 et 30 minutes (292 en 2024 ; 167 en 2023 ; 127 en 2022). Ce temps moyen permet de recueillir la/les demandes, donner des premières informations et ressources avant de recontacter la personne, si nécessaire, pour lui transmettre des réponses complémentaires (par téléphone et/ou par mail).

On note que ce taux devient majoritaire par rapport aux appels entre 0 et 9 minutes. On remarque également que les appels de plus de 60 minutes se raréfient ; ceci s'expliquant par la montée en compétences des répondants C360 qui trouvent plus rapidement les informations ainsi que par la capitalisation des ressources effectuées depuis le début du fonctionnement de la Communauté 360 permettant d'être plus efficient dans la recherche.

Ces chiffres varient selon les types de demandes mais également selon la manière de traiter ces demandes. Le temps d'écoute s'allonge en fonction du besoin d'écoute de l'appelant, de la difficulté à recueillir des demandes précises ou de la complexité de la situation demandant un passage en niveau 2. Quelques personnes appellent plusieurs fois afin de bénéficier d'un temps d'écoute (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'intervalle) ou afin de s'assurer que leur situation a bien été prise en compte par la Communauté 360.

- **Durée de traitement des appels**

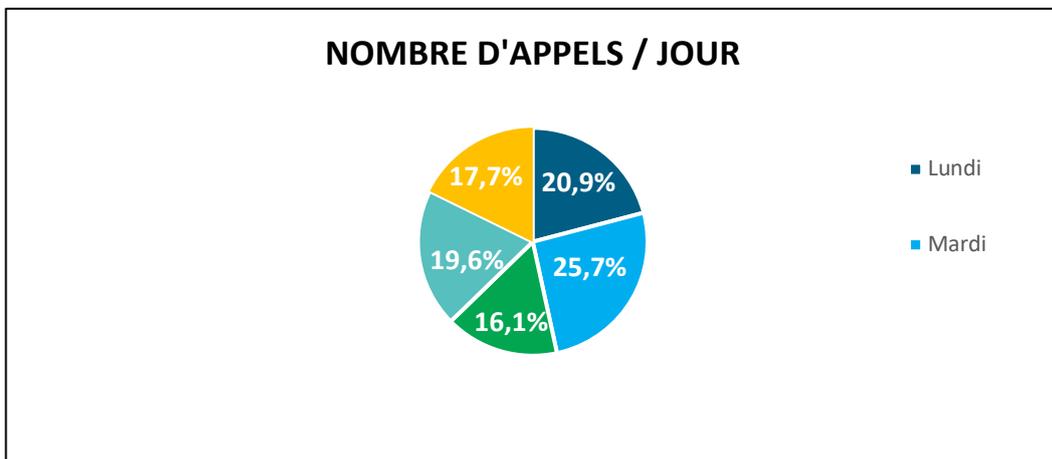




La durée de traitement des appels correspond au temps passé par le répondant après le premier appel pour rechercher et transmettre les informations demandées.

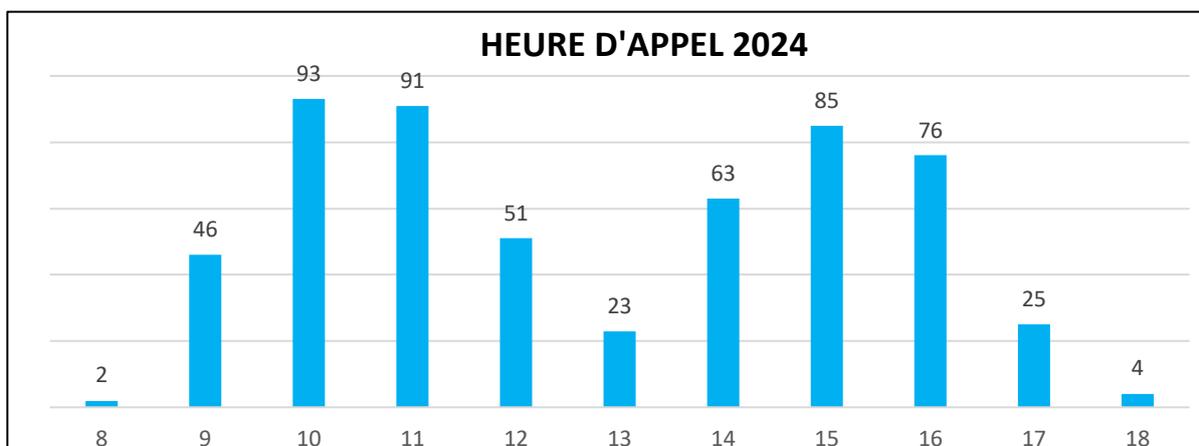
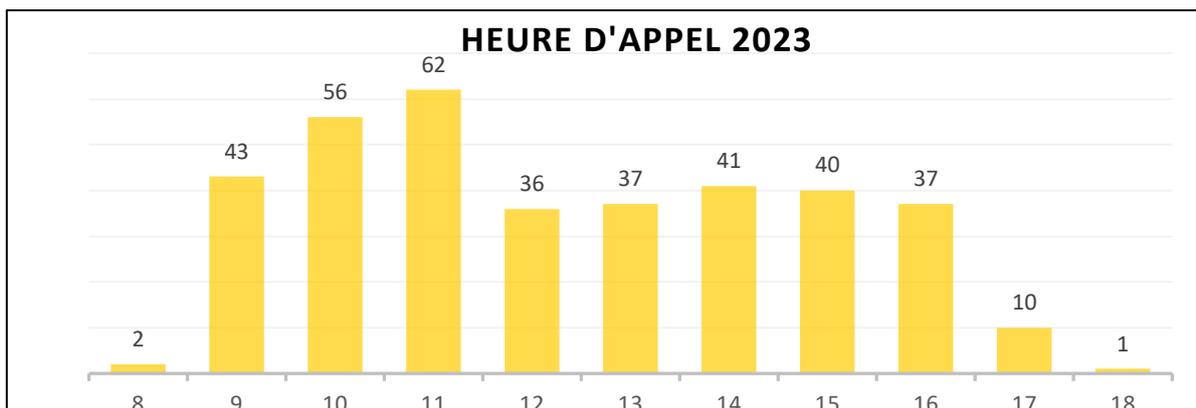
Comme les deux années précédentes, la majeure partie des appels, soit 283 situations (161 en 2023 ; 115 en 2022), nécessite une durée de traitement entre 15 et 30 minutes. Une courbe qui se démarque au fil des années, permettant d'établir une moyenne relativement stable afin de pouvoir répondre aux demandes des appelants du numéro vert. Les recherches qui nécessitent au minimum 30 minutes jusqu'à plus d'une heure sont de moins nombreuses. L'explication est multifactorielle, liée aux types d'appels, à la montée en compétences des répondants C360, à la capitalisation des ressources et aux outils utilisés de plus en plus efficaces.

- Répartition des appels sur la semaine



Cette répartition comprend les appels reçus sur la permanence téléphonique mais également les rappels des répondants et coordinateurs de parcours ; rappels qui sont donc passés soit lors des permanences de chaque répondant, soit en fonction de leurs disponibilités dans leurs plannings professionnels. La répartition des appels est relativement homogène sur les jours de la semaine avec un taux plus important le mardi.

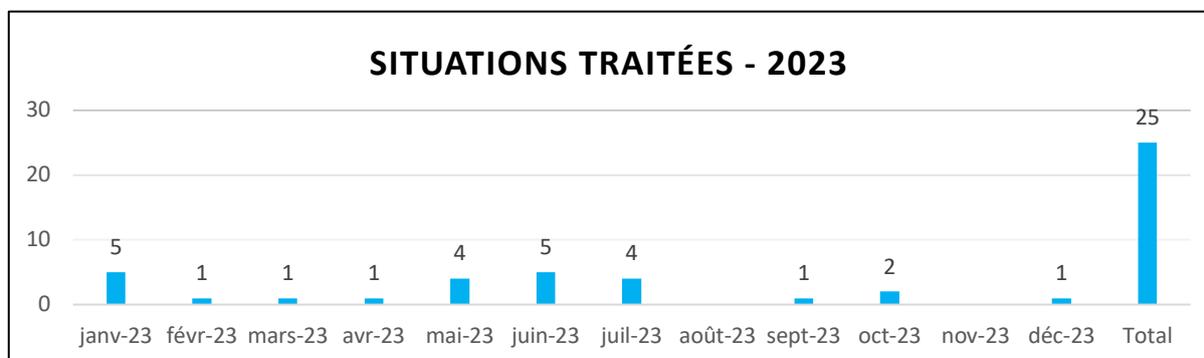
- Répartition des appels en heure par jour

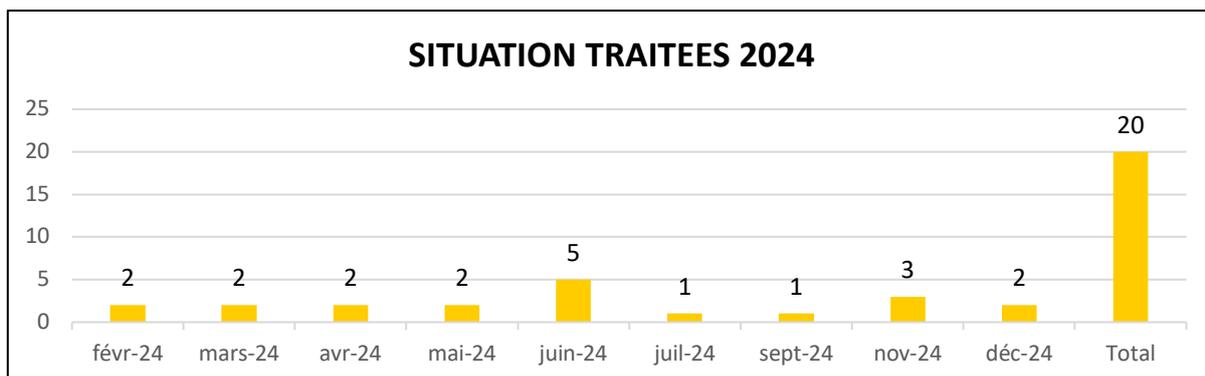


La fréquentation des appels se dessinent plus nettement sur deux périodes par rapport à l’année dernière où la répartition était plus homogène. Cependant, sur les 2 années, on note une majorité d’appels entre 10h et 12h et entre 14h et 17h. Ce constat est en partie expliqué par la prise plus régulière de permanences par les répondants sur ces créneaux horaires augmentant donc de fait le taux d’appels sur ces créneaux.

## FILE ACTIVE – NIVEAU 2

- Nombre de situations traitées par mois





Au total, 20 situations ont été accompagnées au niveau 2, un chiffre en diminution par rapport à l'année précédente, qui en comptait 25. La répartition de ces prises en charge au fil de l'année demeure imprévisible et difficilement comparable aux années précédentes.

Les demandes liées à ces situations sont variées, mais une problématique récurrente se dégage : la fragmentation des réponses proposées, souvent insuffisantes et parcellaires, ne permettant pas à la personne en situation de handicap et à sa famille de s'inscrire dans un parcours suffisamment structurant.

Parmi ces situations, presque la moitié est transmise par l'ARS et pour lesquelles plusieurs acteurs du territoire sont intervenus et/ou continuent d'intervenir sans trouver de solutions satisfaisantes pour répondre à la complexité de la situation.

Le temps passé par coordination dépend des attentes, demandes et besoins de la personne en situation de handicap (et des aidants et/ou des appelants) ainsi que de la complexité de chaque situation. Les coordinations de parcours peuvent durer d'une semaine à un mois, voire plusieurs mois, en fonction de la disponibilité de l'appelant, de la coordinatrice de parcours, des acteurs à contacter, des actions à mener et des difficultés rencontrées.

# L'ACTIVITÉ

## TROIS NIVEAUX DE RÉPONSES

### NIVEAU 1 « CERCLE DE REpondants »

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

Les répondants sont des membres de la Communauté 360, mis à disposition par un système de refacturation à la Communauté 360 Rhône et Métropole de Lyon.

### 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.

Les missions de ce niveau 2 vont être amenées à évoluer dans le cadre du deuxième cahier des charges (publication prévue au cours du premier trimestre 2025) pour lequel un travail a été mené tout au long de l'année 2024 par la Caisse nationale de Solidarité pour l'Autonomie (CNSA) en lien avec des acteurs du territoire (ARS – Conseil Départemental, MDPH, C360...). Même si aucune orientation définitive n'a encore été actée, quelques premiers éléments marquants concernant les missions ont été dégagés, dans l'attente cependant de confirmation de ces axes, à savoir :

- La Communauté 360 intervient en appui ponctuel pour la mise en place de réponse aux projets des personnes en situation de handicap et leurs aidants.
- La Communauté 360 facilite, par la mobilisation des acteurs qu'elle fédère, la mise en place de solutions inclusives : accès au logement, aux transports, à la citoyenneté, au sport, à la culture, aux loisirs, à l'emploi, la formation, la scolarité, la parentalité, l'aide aux aidants, etc.
- Concernant la réponse aux situations complexes ou critiques, d'autres leviers sont mobilisés en première intention : démarche Réponse Accompagnée Pour Tous (RAPT) ou Dispositif d'Appui à la Coordination (DAC) selon le besoin identifié. Dans ce cas, la C360 peut être mobilisée pour apporter sa contribution à la réponse globale attendue.

### 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.

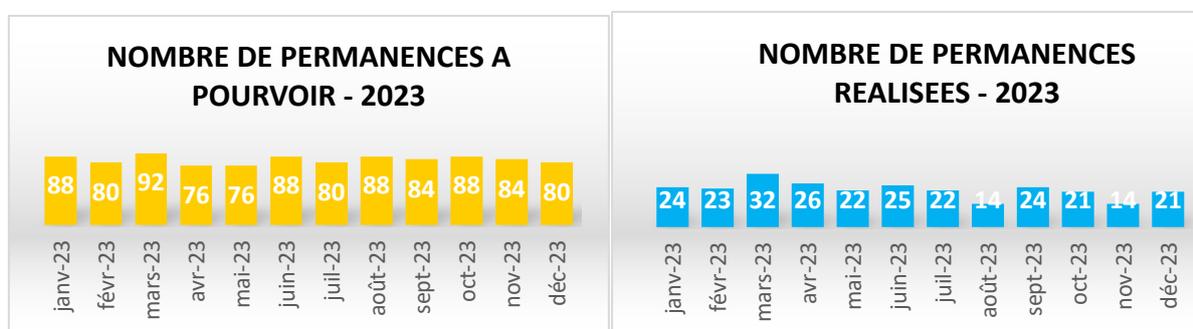
Là aussi, les missions vont être amenées à évoluer avec une clarification des attendus, en lien notamment avec la création du SPDA (Service Public Départemental de l'Autonomie) qui devrait être généralisé au cours des années 2025 et 2026. L'objectif de ce SPDA « vise à mettre en cohérence les différents acteurs de terrain, en dépassant notamment les clivages entre les secteurs médico-social, social et sanitaire, pour apporter aux personnes une réponse globale et coordonnée, garantir la continuité des parcours et faciliter l'accès concret et rapide aux offres, qu'elles aient pour objet l'inclusion, l'adaptation de l'habitat, les services de santé ou l'accompagnement social. »

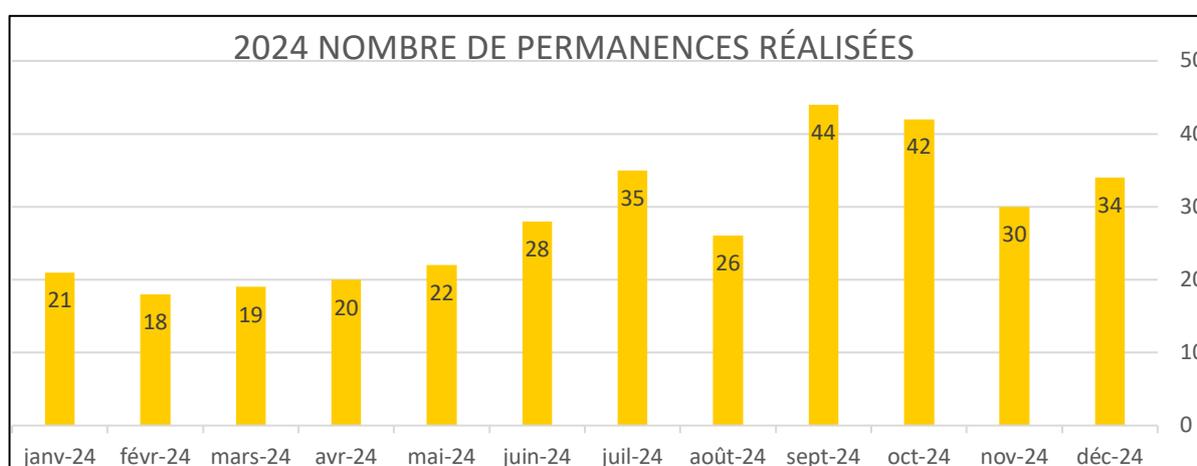
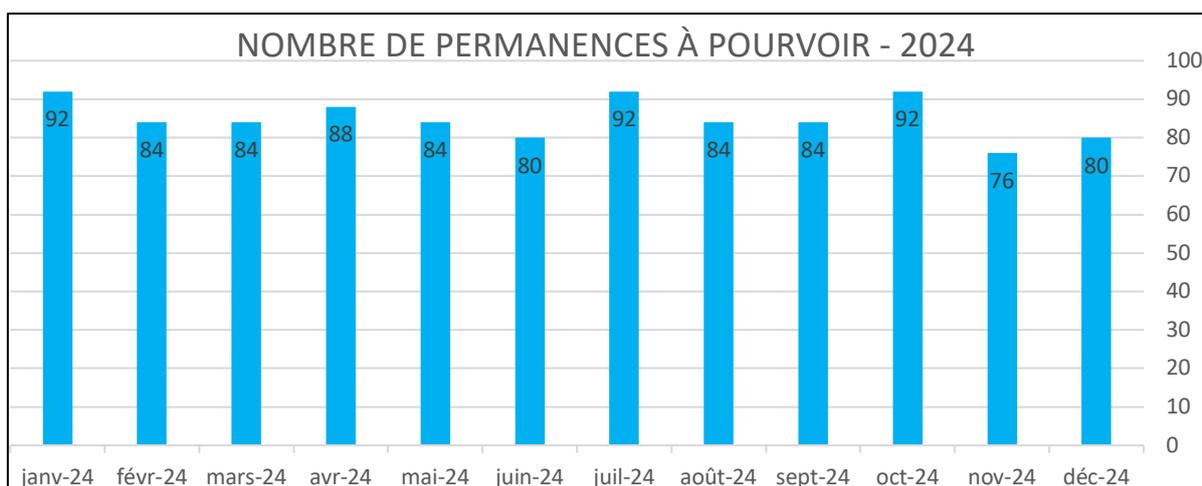
## L'ACTIVITÉ SUR 3 NIVEAUX

### ACTIVITÉ NIVEAU 1

La permanence téléphonique est assurée par des membres des associations partenaires de la Communauté 360 (éducatrice spécialisée, assistante de service social, coordinateur de parcours...), en parallèle 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 2023**





Les permanences sont assurées par 15 des 41 associations partenaires de la Communauté 360 ; soit le même nombre d'associations par rapport à l'année précédente. Les partenaires maintiennent leurs engagements dans le dispositif et assurent une continuité de service au niveau des répondants lors de départ de salariés de leurs associations (de nouveaux répondants prennent le relais).

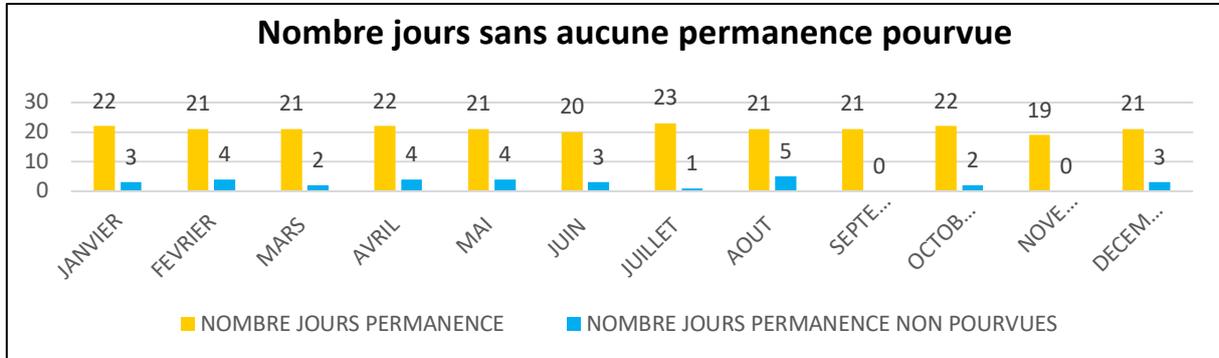
En 2024, sur 1020 plages horaires de permanence (une journée comprenant 4 plages horaires) : 339 ont été pourvues ; un chiffre en hausse par rapport à 2023 avec 268 plages pourvues sur 1004. Ce nombre augmente au fur et à mesure des années présentant une moyenne haute de 28 permanences/mois (22 en 2023). Il s'explique par 3 facteurs principaux :

- Un taux plus fort de mobilisation des répondants
- La prise de permanences hebdomadaires de 3 facilitrices de parcours de vie (arrivées en juin puis septembre) dans un dispositif relié à la C360
- La mise à disposition d'une répondante à hauteur de 5h par mois depuis le 1<sup>er</sup> mars 2024 suite à un appel aux partenaires pour les répondants qui souhaitent s'inscrire de manière pérenne sur le niveau 1. Ce poste est rémunéré en dehors de la refacturation habituelle, dans le cadre d'un contrat de mise à disposition d'une salariée par une association partenaire.

Le taux de participation des associations est variable. Presque à l'identique de l'année dernière, la moyenne se situe entre 0,1% et 6,7%, taux le plus élevé de participation pour une association (0,3% et 5,4% en 2023), en fonction du nombre de répondants par établissement et du nombre de plages horaires pourvues. L'implication moins importante des associations dépend de plusieurs facteurs : prise récente de permanence par un nouveau partenaire, professionnels « répondants » en arrêt maladie ou en formation, professionnels non

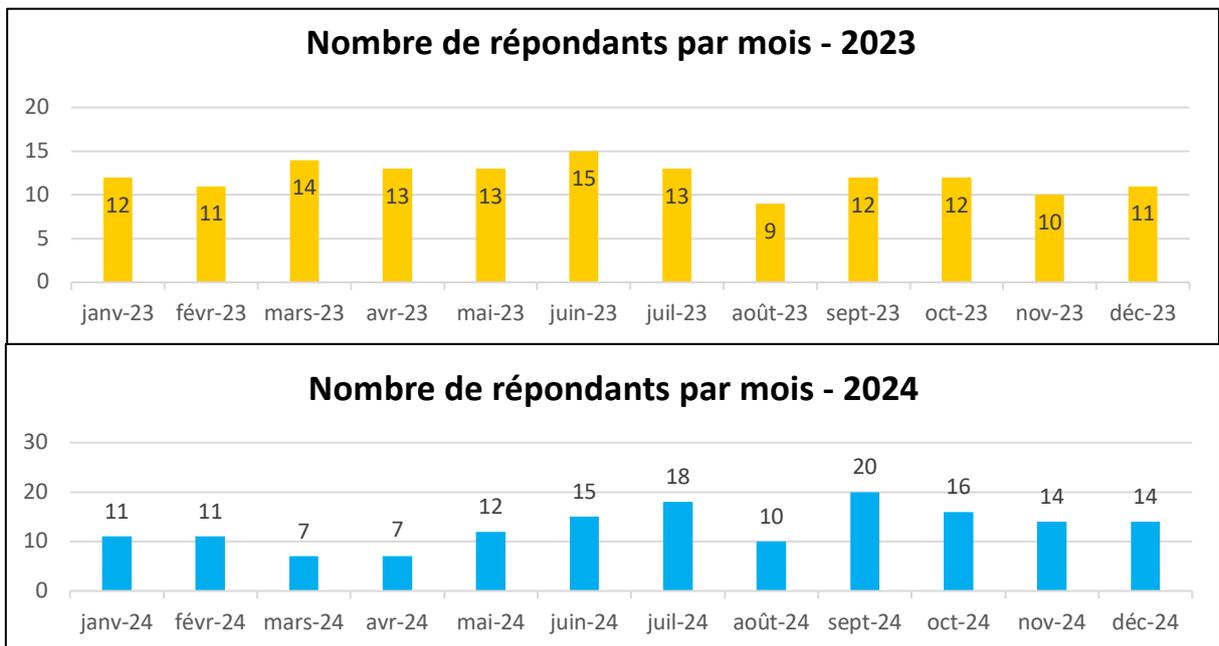
disponibles à la suite de difficultés structurelles rencontrées par leurs organismes gestionnaires, plannings surchargés des professionnels...

L'enjeu des années à venir consiste donc à augmenter encore le nombre de répondants afin de pourvoir à l'ensemble des plages horaires. A court terme, il s'agit de pouvoir assurer au minimum une à deux plages horaires par jour afin de capter les appels en direct et rappeler les personnes ayant laissé un message sur le répondeur, ce qui a pu être mis en place dès janvier 2024 comme en témoigne le graphique ci-dessous.



Suite à une réorganisation sur le niveau 1 et à l'investissement porteur des répondants, 223 jours sur 254 ont été pourvus d'au moins une permanence par jour (parfois 2 à 3 selon les jours). Cela a donc permis une forme de régularité afin d'assurer une continuité du service proposé dans le cadre du numéro vert national.

- **Nombre de répondants mobilisés par mois**



A la fin de l'année 2023, 20 répondants étaient inscrits sur le planning de permanence téléphonique avec une moyenne de mobilisation de 15 répondants par mois. En 2024, cette moyenne est en légère hausse avec 16 répondants par mois sur 21 répondants au total.

On observe une baisse de mobilisation en mars et avril avec une nouvelle hausse par la suite et pour le reste de l'année, excepté le mois d'août en raison des congés annuels.

L'explication de cette baisse du nombre de personnes inscrites et de celles mobilisées en mars et avril est multifactorielle :

- Recentrage des actions sur le niveau 2 pour 3 professionnelles (arrêt niveau 1)
- Changement de travail pour 3 répondantes
- Arrêt maladie pour une professionnelle
- Plannings surchargés pour tous les professionnels

En début 2024, des échanges ont eu lieu avec les différentes associations partenaires afin de pouvoir mobiliser de nouveaux répondants sur la permanence téléphonique et ce dès le premier semestre 2024. Aussi, tout au long de l'année, 11 nouvelles personnes ont intégré le niveau 1 de la C360, permettant ainsi de prendre le relais des personnes partantes.

Par ailleurs, comme expliqué ci-dessus, une professionnelle s'est également engagée plus fortement à raison de 5h par mois dans le cadre d'un contrat de mise à disposition ; à ceci ajouté les 2 permanences habituelles qu'elle continue à faire sous le système de refacturation habituelle qui correspond à l'engagement partenarial C360.

La motivation des répondants impliqués sur le niveau 1 a été bien présente en 2024, à l'identique des années précédentes puisqu'un bon nombre de ces professionnelles sont inscrites depuis le début de la mise en place de la permanence téléphonique. Le niveau 1 reste toujours à élargir afin que l'ensemble des appels puissent être traités sur le territoire.

#### • **Formation des répondants et temps de rencontre**

Deux modules de formation des répondants ont été conçus en 2021 dans le cadre d'un travail collectif avec certains membres de la Communauté 360. 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
- Réflexion sur des modules de formation collective avec des thématiques spécifiques (gestion du vécu d'urgence, évolutions des politiques publiques, informations sur les nouveaux dispositifs...) à proposer aux écoutants

Ces modules ont pu être proposés à des petits groupes en 2021 et 2022 lors du déploiement de la C360. Par la suite, l'arrivée progressive de nouveaux répondants a nécessité une formation individuelle, ou en binôme le cas

échant, afin que les professionnels puissent être opérationnels le plus rapidement possible sur le niveau 1. Les contenus ont été ajustés en fonction des besoins de chaque nouveau répondant.

Durant toute l'année, un travail régulier s'est mis en œuvre, à savoir un temps de regroupement de 3h30 par trimestre entre tous les répondants et coordinateurs de parcours afin de :

- Favoriser l'interconnaissance entre les membres de la Communauté 360 Rhône et Métropole de Lyon
- Partager les retours d'expériences
- Traiter de l'articulation (passage) entre les niveaux 1 et 2
- Faire un point régulier sur les besoins inhérents au fonctionnement du dispositif (tchat répondants et coordinateurs, utilisation des logiciels, répondeur C360, capitalisation des ressources...)
- Réfléchir collectivement à une meilleure efficacité de l'accès aux informations et ressources existantes (annuaires, fichiers, autres outils...) pour diminuer le temps de recherche, notamment lors de questions en dehors des champs habituels de compétences des professionnels répondants
- Organiser le repérage et la connaissance des ressources du territoire
- Inviter des partenaires (DAC, MDMPH...) pour permettre une meilleure connaissance du territoire
- Participer à des formations avec des thématiques ciblées par les professionnels (autodétermination, gestion de l'urgence dans les appels...) pour une montée en compétences

D'autres axes restent à développer afin de poursuivre un des objectifs essentiels de la Communauté 360, à savoir la notion de « Communauté apprenante ». Ainsi, les regroupements de l'année 2025 viseront également à :

- Réaliser des fiches types (questionnaire d'écoute, présentation de la C360 en niveau 1 et 2, livret accueil nouveaux répondants...)
- Poursuivre les temps de sensibilisation-formation avec des thématiques ciblées par les professionnels (autodétermination, SERAFIN PH, politiques publiques...)
- Proposer une formation « socle » sur le Développement du Pouvoir d'Agir

### **Sensibilisation au Développement du Pouvoir d'Agir (DPA)**

Deux journées de sensibilisations ont été proposées à l'ensemble des répondants et coordinateurs de parcours sur la thématique du « Développement du Pouvoir d'Agir » (DPA) afin d'apporter un « socle commun » entre tous les professionnels et leur permettre de monter en compétences.

- - mai 2024 : sensibilisation au DPA
- - novembre 2024 : comment pratiquer le DPA lors de la permanence téléphonique

Ces journées ont été animées par Yann Le Bossé, titulaire d'un doctorat en psychologie. Il travaille depuis 30 ans à l'approfondissement des connaissances relatives au développement du pouvoir d'agir (DPA) des personnes et des collectivités. Ses travaux de recherche portent simultanément sur les aspects théoriques, empiriques et pratiques du DPA.

Dans la continuité de ces 2 journées de sensibilisation, la C360 envisage de proposer une formation au DPA (entre 4 et 6 jours) à tous les répondants et coordinateurs de parcours C360 en 2025 et 2026. Ce projet sera mené en partenariat avec les professionnels du DAC département afin de faciliter l'interconnaissance et le partage de pratiques entre ces acteurs.

## **L'ACTIVITÉ AU NIVEAU 2**

Lorsque qu'une réponse satisfaisante ne peut être proposée au niveau 1 et/ou que la situation nécessite une collaboration multi-partenaire 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.

D'autres situations peuvent provenir de saisines de l'ARS (Agence Régionale de la Santé) à la suite de courriers des personnes concernées et/ou de leurs proches aidants envoyés au cabinet Ministériel ou directement auprès de l'ARS. L'ARS transmet dès lors, après en avoir averti le demandeur, un mail à la coordinatrice de la C360 pour que la situation puisse être traitée dans le cadre du niveau 2.

Depuis 2023, des situations sont également amenées par des partenaires et notamment les DAC Département et Métropole avec qui un travail de collaboration s'est mis en place pour permettre une meilleure articulation entre les deux dispositifs. En effet, la C360, le DAC Département mais également le DAC Métropole souhaitent travailler de manière coordonnée sur les situations complexes en commençant par expérimenter un travail commun, à savoir échanger sur les situations problématiques pour élaborer collectivement des pistes d'actions ; par ce biais, il s'agit de favoriser l'interconnaissance et permettre une montée en compétences des acteurs.

- **Répartition des coordinations**

Coordinatrices	Janv-23	fév-23	mars-23	avr-23	mai-23	juin-23	juil-23	août-23	sept-23	oct-23	nov-23	déc-23	Total
Coordinatrice 1					1				1				2
Coordinatrice 2		1				3							4
Coordinatrice 3			1			2							3
Coordinatrice 4				1						1			2
Coordinatrice 5												2	2
Coordinatrice 6										1			1
Coordinatrice 7		1					1						2
Coordinatrice 8					1								1
Coordinatrice 9			1	1							1		3
<b>Total</b>		<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>1</b>		<b>1</b>		<b>3</b>	<b>2</b>	<b>20</b>

En 2024, 20 coordinations ont été menées dans le cadre du niveau 2 par 9 coordinatrices de parcours de différentes associations partenaires de la Communauté 360 dont 2 situations ont été traitées dans le cadre du partenariat avec le DAC Département (Dispositif d'Appui à la Coordination). Parmi les sollicitations, 8 proviennent de l'ARS, 10 d'aidants depuis le numéro vert et 2 de professionnels du DAC. Elles concernent plus d'adultes (13 situations) que des enfants (7 situations) ; toutes avec des problématiques très différentes.

On note un nombre plus élevé de situations sur le mois de juin, comme ce fut le cas les années précédentes en lien avec l'inquiétude des familles sur la fermeture des services pendant la période estivale.

- **Temps de rencontre avec les coordinatrices de parcours**

Afin de favoriser le travail transversal entre les différentes coordinatrices 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, 4 temps de rencontres ont été organisés sur l'année (une fois par trimestre), en présence également des répondants. Comme évoqué ci-dessus concernant la formation des répondants, ces temps d'échanges sont donc l'occasion de transmettre des informations sur l'actualité et le fonctionnement de la Communauté 360, d'élaborer collectivement des pistes d'actions à partir des compétences de l'ensemble des professionnels et de réfléchir à l'évolution du dispositif à partir des données collectées sur les niveaux 1 et 2.

Depuis le début de la mise en œuvre de la C360, une certaine stabilité de fonctionnement s'est mise en place, grâce notamment à l'implication des professionnelles dans les niveaux 1 et 2 du dispositif. Cet équilibre a

permis d'accueillir les mouvements liés au renouvellement d'une partie des répondants et coordinatrices de parcours au cours de l'année 2024. Pour consolider cet équilibre, et dans l'objectif d'une Communauté apprenante, des sensibilisations ont été proposées sur des thématiques définies, entre autres, avec ces professionnels à savoir : gestion de l'urgence lors des appels, Développement du Pouvoir d'agir, approche du sociogénogramme.

Ces apports seront à poursuivre en continu sur les années à venir pour apporter des ressources aux professionnels et leur permettre de monter en compétences.

Par ailleurs, des temps d'échange en visio (1h30 par réunion, à raison d'une fois toutes les 6 semaines) ont débuté en fin d'année 2023 et se sont poursuivis en 2024 afin que les situations accompagnées dans le cadre de la « Cellule de Coordination C360 » puissent être échangées et élaborées collectivement entre les coordinatrices de parcours et la coordinatrice de la C360. Un travail de réflexion est cependant à mener en 2025 avec ces professionnelles afin de repenser la dynamique globale de ce niveau. En effet, la « cellule de coordination C360 » reste encore difficile à appréhender car elle dépend également du travail d'élaboration multipartenaire effectué au niveau 3 de la C360 afin d'explicitier et définir les espaces de collaborations à mettre en œuvre autour des situations complexes ; processus qui s'inscrit sur le long cours dans l'objectif de réorganiser les instances et modalités d'intervention sur tout le territoire.

Dans l'attente, il s'avère donc nécessaire de proposer un cadre le plus constructif possible permettant aux coordinatrices de parcours de mener à bien leurs missions.

Il est essentiel de soutenir ces différents espaces, très appréciés par les participantes, pour développer et expérimenter des formes nouvelles de pratiques professionnelles dans un dispositif inédit de Communauté 360.

Tous les professionnels présents aux niveaux 1 et 2 sont volontaires. Ils manifestent l'envie d'élargir leurs champs d'actions et leurs réseaux, de monter en compétences et d'expérimenter des nouvelles formes d'être ensemble. Un engagement très porteur pour le développement de la Communauté 360 Rhône et Métropole de Lyon favorisant ainsi l'enrôlement de nouveaux acteurs sur ces deux niveaux.

Un point de vigilance est tout de même à noter car, bien que ces professionnels soient motivés, leur implication est aussi dépendante de leur disponibilité dans un planning souvent surchargé. Cette inscription dans la Communauté 360 est parfois formalisée dans leur fiche de poste ou officialisée dans les missions qui leur sont attribuées au sein de leurs structures facilitant ainsi leur participation ; pour d'autres, un travail de formalisation s'avère nécessaire afin de leur permettre une certaine légitimité d'action et reconnaissance de leur engagement pour libérer des temps nécessaires à l'accomplissement des missions. Ce constat a été partagé au niveau du bureau C360 et un travail reste à mettre en œuvre pour permettre à chacune la pleine réalisation de leurs actions à destination de la Communauté 360.

### L'ACTIVITÉ AU NIVEAU 3

Le niveau 3 de la Communauté 360 « Observatoire du territoire » est un espace collaboratif stratégique qui réunit des acteurs de différents secteurs, champs et métiers permettant ainsi le croisement de nombreux savoirs, savoir-faire et savoirs expérientiels. Il s'agit d'un espace d'élaboration, de développement et de construction multi-partenaire sur des thématiques diverses. L'objectif étant de traiter les thématiques inhérentes à la C360 comme les situations complexes, l'articulation entre les dispositifs de coordination, la communication...mais également tous les sujets émanant de données relatives aux niveaux 1 et 2 de la C360 et/ou sujets orientés par les politiques publiques ainsi que ceux souhaités par les acteurs.

Une des ambitions majeures de la Communauté 360 est celle d'une « Communauté apprenante ». Cette dimension traverse les 3 niveaux du dispositif avec l'objectif de permettre à l'ensemble des acteurs de monter en compétences et par là, d'être plus efficient sur un certain nombre d'actions quotidiennes concernant des problématiques simples mais également complexes dans une logique de travail intersectoriel. L'énergie collective déployée constitue un processus et un socle incontournable pour expérimenter de nouvelles modalités de projets multipartenaires.

Différentes actions de la Communauté 360 ont donc été menées et ce tout au long de l'année.

- **Communication**

*Composition : 5 personnes - 3 associations représentées – 4 réunions*

Ce groupe est activé en fonction des besoins en matière d'outils de communication et de diffusion d'informations sur le territoire. Le travail mené en 2024 s'est focalisé sur la création d'une page internet « Communauté 360 Rhône et Métropole de Lyon », dans l'attente du développement d'un site internet.

- **Groupe de travail « situations complexes à 360° »**

*Composition : 9 partenaires - 10 professionnels – 6 réunions*

Ce groupe de travail vise à réfléchir autour de la notion de « situation complexe » qui traverse différents secteurs sans se référer pour autant aux mêmes définitions et problématiques. Tenter de définir collectivement les contours d'une situation complexe à 360°, de faire émerger différents facteurs d'analyses et de pouvoir produire des pistes d'actions s'avèrent un véritable défi. Le dispositif C360 ayant également pour mission l'expérimentation, c'est donc ce choix qui avait conduit à la mise en place de ce groupe de travail scindé en 4 sous-groupes thématiques :

1. Définir la notion de complexité à 360°
2. Territoire –Partenariat - Ecosystème
3. « Comportements problèmes » : facteurs endogènes et exogènes
4. Initiatives et expérimentations mises en œuvre sur d'autres territoires (national et international)

Dans la continuité d'une logique partenariale, l'animation de ces sous-groupes était portée par différents acteurs de la Communauté 360. En 2023, 4 partenaires animaient donc chacun un sous-groupe puis à la fin 2023, deux partenaires ont arrêté en raison d'un départ à l'étranger pour l'un et de l'arrêt temporaire du sous-groupe pour l'autre. Par la suite, les sous-groupes 1 et 2 ont été fusionnés et le 3<sup>ème</sup> arrêté dans l'attente de l'avancée des 3 autres sous-groupes.

Les 4 sous-groupes ont été suspendus au cours de l'année 2024 pour des raisons différentes :

- Planning surchargé des acteurs
- Difficultés de mobilisation des acteurs avec perte de motivation
- Objectifs des sous-groupes nécessitant d'être redéfinis
- Travail mis en place au niveau de l'ARS sur cette thématique

Ce dernier point constitue l'une des raisons principales de la suspension de ces sous-groupes. En effet, dans le cadre de sa mission de participation à « *une fonction d'observatoire du territoire pilotée par l'ARS et les Départements en lien avec la MDMPH* », la C360 s'est investie, avec de nombreux acteurs, dans un groupe de travail intitulé « *Articulation des dispositifs de coordination des situations complexes* » animé par l'ARS. L'objectif étant ici de réfléchir collectivement aux articulations possibles entre les différents acteurs afin de répondre aux problématiques rencontrées dans le cadre de situation complexe.

De ce fait, une redéfinition des axes du groupe de travail « Situations complexes » mené par la C360, sera à envisager ou non en complémentarité avec les objectifs du groupe précédemment cité.

Réaliser collectivement un diagnostic territorial, et plus précisément un état des lieux des ressources et des réponses apportées sur le territoire, reste un enjeu collectif majeur afin de permettre aux acteurs d'être force de proposition de projets innovants collectifs et de nouvelles formes d'accompagnements.

- **Cartographie des ressources du territoire**

*Composition : 7 partenaires - 8 professionnels – 2 réunions*

Ce projet a fait l'objet de plusieurs échanges avec l'ARS (le demandeur) afin de proposer une cartographie de l'offre existante sur le département 69 et la Métropole de Lyon. Un premier projet avait été transmis en juillet 2022 avec les propositions suivantes :

- Recueil des données existantes sur le territoire
- Réalisation d'un premier outil sur l'offre médico-sociale.
- Appui éventuel sur un annuaire existant (ERHR – Equipe Relais Handicaps Rares)
- Élargissement de cet outil à « 360 »
- Développement d'un outil sur 3-4 ans

Après réflexion collective, et dans un souci d'optimiser l'énergie à déployer sur un projet aussi ambitieux, la C360 a finalement proposé de réaliser un état des lieux (sur une année) avec pour objectif de recenser les ressources existantes du milieu ordinaire - milieu spécialisé et les acteurs mobilisés sur cette question ; la cartographie étant la préoccupation d'un nombre important d'acteurs dans différents secteurs sur le territoire. Cette nouvelle proposition, validée par l'ARS, propose donc les axes suivants :

**1. Recensement de l'existant :**

- Recensement des ressources existantes (annuaires, cartographies, logiciels...) pouvant contribuer et servir de modèle à la cartographie C360.
- Analyse des ressources identifiées préalablement pour en évaluer la pertinence, la possibilité d'utilisation, les modalités de cette utilisation
- Présentation lors d'un Comité projet des ressources identifiées/analysées

**2. Étude des modalités de recherches utilisées par les personnes concernées, leurs aidants et les professionnels :**

- Recherche des études menées sur le sujet
- Proposition d'une ou plusieurs modalités de recueil
- Lancement du recueil
- Analyse des informations collectées
- Présentation lors d'un Comité Projet des résultats de l'étude.

**3. Rédaction d'une note de cadrage descriptive des attendus d'une "cartographie C360" adaptée à tous les publics :**

- Les fonctionnalités
- L'ergonomie attendue
- Les sources d'information structurées ou non
- Comment et par qui, la cartographie est alimentée et maintenue au quotidien
- Les pistes pour réaliser cette cartographie

Deux réunions ont eu lieu en 2024 dans l'objectif de réfléchir collectivement à une méthodologie pour cet état des lieux ainsi qu'à la fiche de poste du futur chargé de mission.

Le projet a cependant été repoussé en raison d'une activité très dense de la C360 avec notamment la création du dispositif de soutien à l'autodétermination, la mise en place d'un nouveau logiciel national de téléphonie mais aussi le travail mené dans le cadre de l'élaboration du 2<sup>ème</sup> cahier des charges.

Ce groupe de travail devrait reprendre courant 2025, en lien également avec les réflexions menées au niveau du groupe C360 AuRA ainsi que celles émanant au niveau du national.

- **Deuxième cahier des charges de la Communauté 360**

Ce groupe de travail a été mené par la Caisse Nationale de Solidarité pour l'Autonomie (CNSA), en concertation avec les acteurs du territoire, afin de « *favoriser une approche croisée pour une mise en œuvre du cahier des charges rénové en 2025 dans le même temps que le déploiement du SPDA (Service Public Départemental de l'Autonomie)* ». Pour ce faire, un groupe de travail technique et un groupe de concertation ont été déployés. La coordinatrice de la C360 Rhône et Métropole de Lyon a pu participer aux 3 groupes de travail de concertation élargie.

**Organisation :**

- GT technique n°1 le 3 avril 2024 : travail sur les missions et les activités des C360
- GT technique n°2 le 14 mai 2024 : travail sur le périmètre et les partenariats des C360
- GT concertation élargie le 23 mai 2024 : réflexion autour du travail du GT technique n°1
- GT concertation élargie le 5 juillet 2024 : réflexion autour du travail du GT technique n°2
- GT concertation élargie le 27 novembre 2024 : point d'étape sur la consolidation du cahier des charges
- Méthode utilisée : intelligence collective, utilisation de personae

La publication du 2<sup>ème</sup> cahier des charges est annoncée pour le premier trimestre 2025.

- **Dispositif de soutien à l'autodétermination**

*Composition : 9 partenaires - 10 professionnels – 5 réunions*

« Au sein d'une Communauté 360, la coordination des acteurs de l'offre doit impérativement être complétée d'un renforcement de la demande par un appui à l'autodétermination. Le dispositif de soutien à l'autodétermination s'articule avec les Communautés 360 : positionné du côté de la demande et du projet de vie, le dispositif d'appui à l'autodétermination est proposé à la personne et intervient à sa demande. La Communauté 360 quant à elle vise à coordonner les différents prestataires pour garantir la réponse demandée par la personne et générer, si cela relève des choix faits par la personne, des solutions nouvelles. »

En lien avec l'instruction interministérielle du 12 avril 2022 (relative aux orientations de la campagne budgétaire des établissements et services médico-sociaux accueillant des personnes en situation de handicap et des personnes âgées pour l'exercice 2022 ; Annexe 8), un projet a été déposé à la demande de l'ARS et validé par cette dernière en septembre 2023. En adéquation avec les préconisations nationales, le dispositif de soutien à l'autodétermination est donc porté par le collectif C360 afin de garantir, comme indiqué dans l'instruction « *une neutralité* », « *un portage et des modalités d'indépendance du dispositif garantissant l'autodétermination* », « *une étanchéité entre coordination de l'offre de réponse et l'appui à la demande* », « *une indépendance et autonomie d'action du dispositif d'appui à l'autodétermination vis-à-vis des prescripteurs, partenaires et financeurs de la Communauté 360* ».

La proposition de la Communauté 360 Rhône et Métropole de Lyon pour le développement d'une Cellule de Facilitateurs de Parcours de Vie (CFPV) a été pensée pour s'intégrer à l'existant afin de lui permettre de se déployer dans un environnement de co-portage ; ce qui facilite l'appropriation de ses principes par tous les acteurs. Dans ce contexte, la CFPV s'inscrit comme un élément complémentaire au système déjà mis en œuvre. La CFPV est à disposition des personnes qui contactent la Communauté 360 mais également de tous les acteurs du territoire.

Pour mener à bien les missions de ce nouveau dispositif, trois facilitatrices de parcours de vie ont été embauchées (deux en juin et une en septembre 2024). Dans la logique de la C360, le recrutement a été effectué avec une modalité multipartenariale, à savoir par plusieurs membres du bureau C360. Le dispositif a officiellement démarré le 16 septembre 2024.

- **Organisation d'une journée partenariale entre acteurs de la Communauté 360**

*Composition du groupe de travail : 8 partenaires – 8 professionnels, 1 personne concernée – 14 réunions*

Nombre de participants à la journée : 37 partenaires - 104 personnes

La troisième journée partenariale a eu lieu le 12 novembre avec pour thématique :

« Communauté 360 Rhône et Métropole de Lyon, une Communauté Apprenante.

Une force collective en synergie pour développer l'intelligence territoriale : un défi. »

### **Programme de la journée**

- Introduction de la journée par une personne en situation de handicap et par le directeur de la DDARS69
- Point sur la Communauté 360 - Jeu de l'oie
- "L'intelligence territoriale au service de la coopération" par Alexandre Moine (géographe)
- Présentation du projet collectif SPRINT (Services Plateforme de Ressources et d'Intervention Territoriale)
- Travail en 4 sous-groupes sur le projet SPRINT
- Restitution en plénière, avec la contribution d'Alexandre Moine.

La journée partenariale vise à transmettre des informations concernant le fonctionnement de la C360, apporter des éléments de réflexion sur un ou plusieurs sujets de préoccupation commune, favoriser l'interconnaissance entre les acteurs et mettre au œuvre l'intelligence collective.

Les nombreux retours des participants témoignent d'une grande satisfaction, de l'envie de continuer à s'impliquer (et pour des nouveaux acteurs, de l'envie de s'engager dans la C360) en soulignant notamment la grande force et énergie collective émanant de ce temps de rencontre mais également des multiples actions menées dans ce dispositif.

- **Articulation des dispositifs de coordination du territoire**

*Composition : DDARS69, Métropole, MDMPH Métropole, MDMPH Département, C360, DAC Département, DAC Métropole, PTSM, ARHM, Éducation Nationale, ASE, CH ST CYR...)*

Une première rencontre a eu lieu fin 2022 entre l'ARS, la MDMPH et la Communauté 360 afin de définir collectivement les modalités d'articulation des différentes instances concernant les situations complexes. A la suite de cette réunion, il a été convenu d'élargir cette réflexion à d'autres acteurs tels que les DAC, le PTSM (Projet Territorial en Santé Mentale), les hôpitaux, l'éducation nationale, la protection de l'enfance...

Une deuxième réunion a donc été proposée par l'ARS fin 2023 avec un groupe de travail beaucoup plus conséquent. Différents points ont été évoqués, notamment des constats de fonctionnement sur le territoire, et une volonté des acteurs d'avoir une meilleure visibilité et lisibilité des différentes instances traitant des situations complexes afin de réussir à s'articuler de la manière la plus efficiente possible ; ce travail d'articulation avait déjà été amorcé par ailleurs pour la C360 à travers des échanges réguliers avec l'ARS, la MDMPH, les DAC et le PTSM.

Pour ce faire, deux temps de réunions ont été organisés en 2024 à la fin desquels ont été actés les axes suivants :

- Réalisation d'un état des lieux des instances de traitement des situations complexes dans tous les domaines
- Etablir des circuits souples de circulation pour les situations complexes et les situations urgentes

- Créer une commission intersectorielle et multi-partenaire pour le traitement des situations complexes
- Expérimenter une nouvelle méthode pour l'étude et l'animation de cette « commission » (ou autre terme plus adéquat)

Bien que complexe à mettre en œuvre, par la difficulté de repérage de l'ensemble des lieux et modalités de traitement des situations complexes mais également par la gageure de pouvoir conjuguer les différentes réglementations administratives de tous les secteurs (voire d'en proposer de nouvelles), ce travail d'articulation s'avère un enjeu majeur afin de pouvoir co-construire et produire des réponses collectives à 360 degrés ; acteurs du milieu ordinaire en articulation avec ceux du secteur spécialisé.

- **Projet SPRINT**

*Composition du groupe de travail : 16 partenaires – 20 professionnels – journées de travail collectif*

La Délégation Départementale de l'Agence Régionale de Santé du Rhône et Métropole de Lyon a sollicité la Communauté 360 pour organiser des instances collaboratives sur les pistes à apporter dans le cadre des 50 000 nouvelles solutions annoncées par le Président de la République en avril 2023 lors de la Conférence Nationale pour le Handicap. Les membres de la C360 ont ainsi travaillé deux journées pour essayer de faire émerger les obstacles à la mise en œuvre des réponses en direction des personnes ayant des besoins spécifiques sur le département. Cette étape réalisée, les acteurs présents ont réfléchi à des leviers possibles à partir du triptyque de la circulaire des 50 000 nouvelles solutions : logique de parcours, diversification des réponses, promotion du fonctionnement en dispositif intégré. Il s'agissait pour l'ensemble des acteurs d'aborder cette démarche en se départissant des enjeux propres à leurs organisations et de partager leurs visions, leurs compétences au service de l'intelligence collective dans une optique de co-construction.

Le projet SPRINT (Services Plateforme de Ressources et d'Intervention Territoriale) est avant tout pensé à partir de l'implantation territoriale afin de proposer des réponses en proximité, d'assurer une offre égalitaire sur l'ensemble du département pour éviter les zones blanches et de se situer en subsidiarité des prestations déjà présentes. Cette approche cherche non seulement à éviter l'empilement mais, surtout, à développer ses missions avec les offres existantes. L'objectif est donc d'intégrer les services déjà proposés dans les bassins de vie et d'ajouter les « briques » manquantes pour formaliser collectivement des réponses à 360 degrés en fonction des demandes des personnes concernées et de leurs familles. La modularité est ici l'atout principal du projet. Il en est en même temps la gageure ; celle de se situer comme un assembleur de compétences. Par cette dynamique, les effets escomptés visent à poursuivre le processus d'acculturation déjà à l'œuvre au sein de la Communauté 360 du Rhône et de la Métropole de Lyon au titre des fonctions de répondants et de coordinateurs de parcours.

Les Services Plateforme de Ressources et d'Intervention Territoriale proposent une offre modulable en fonction des attentes tout en s'inscrivant dans une logique de graduation des étayages en soutien au parcours. Ils réalisent des évaluations et interviennent concrètement sur l'ensemble des situations problématiques, quel que soit l'âge et la typologie de handicap.

Le projet SPRINT est conçu dans une dynamique expérimentale afin de s'assurer que le dispositif soit évalué sur son impact tout au long de son déploiement. Il se positionne donc comme une entité chargée d'accélérer la transformation de l'offre par son socle collectif, sa capacité à développer des prestations complémentaires en s'appuyant sur les demandes des habitants à besoins particuliers de leur territoire d'intervention.

SPRINT a été présenté lors de la troisième journée partenariale et a fait l'objet de 4 sous-groupes de travail pendant la seconde partie de la journée afin que l'ensemble des participants puissent contribuer au projet pour l'améliorer. D'autres groupes de travail devraient se mettre en œuvre en 2025 afin de poursuivre la dynamique engagée, dans l'objectif de construire un projet expérimentable dans les années à venir.

- **Groupe de travail « Filières gérontologie Personnes Handicapées Vieillissantes »**

*Composition du groupe de travail : environ 35 partenaires – 42 professionnels*

Dans le cadre de ses missions partenariales et afin de s'articuler de la manière la plus efficiente possible avec les acteurs du territoire, la Communauté 360 a rencontré plusieurs filières gérontologiques. Ces filières sont des réseaux de professionnels organisés pour améliorer le parcours de la personne âgée et sa prise en charge en menant un travail d'animation et de coordination territoriale.

Depuis 2024, la coordinatrice de la C360 participe à un groupe de travail « Personnes Handicapées Vieillissantes » mené par la filière gérontologique Rhône Centre. Ce travail a pour objectif de rassembler les acteurs du secteur spécialisé et du milieu ordinaire pour trouver collectivement des solutions pour les personnes concernées. Il s'agit également de réfléchir avec les financeurs à la manière de faire évoluer les critères d'attributions des aides pour qu'elles puissent répondre à l'ensemble des besoins, et ce notamment dans le cas de personne concernée à la fois par la problématique de « l'âge » et celle du « handicap ».

Par ailleurs, le groupe de travail envisage d'organiser un colloque dans l'objectif de proposer des un temps de rencontre entre les acteurs, faire le point sur des expériences innovantes et identifier des pistes d'actions pour le territoire.

- **Participation au bureau DAC**

*Composition : 6 partenaires – 6 professionnels*

La coordinatrice de la Communauté 360 est membre du bureau de l'association LYRE, structure porteuse du DAC Département. Le directeur du DAC département, quant à lui, est un membre de droits du bureau de la C360. Ce travail de collaboration est essentiel pour permettre un déploiement complémentaire des actions menées par les deux dispositifs sur le territoire, favoriser les interactions entre professionnels et permettre de produire des réponses coordonnées à destination des personnes en situation de handicap et de leurs aidants.

Ce travail partenarial est également en place avec le DAC Métropole. Des temps de réunions ont lieu régulièrement entre les 3 entités afin d'échanger non seulement sur la stratégie de développement mais aussi sur les modalités d'interactions possibles entre les professionnels autour de situations particulières (avec un apport d'informations et de ressources grâce aux compétences spécifiques des acteurs de terrain et par là une montée en compétences de l'ensemble des parties prenantes).

Des temps d'échanges sont également organisés autour de thématiques spécifiques comme par exemple l'organisation et le contenu du groupe de travail « Articulation des dispositifs de coordination des situations complexes » et ce en lien avec l'ARS.

- **Groupe de travail sur 2 fiches actions du PTSM (Projet territorial en Santé Mentale)**

*Composition : 8 partenaires – 9 professionnels*

Depuis 2023, la Communauté 360 participe au bureau et groupe élargi sur 2 fiches actions, inscrites dans le cadre plus global de toutes les fiches actions du PTSM qui vise à « améliorer l'accès des personnes concernées à des parcours de santé et de qualité, sécurisés et sans rupture ».

L'articulation avec le PTSM est un axe important, pointé dans le cahier des charges de la Communauté 360.

### **FICHE ACTION « Développer les parcours coordonnés de manière transversale sur le territoire »**

#### **Objectifs stratégiques :**

- Permettre la prise en compte conjointe et coordonnée de l'ensemble des éléments constitutifs du projet de vie de la personne (soins, logement, travail, études, loisirs, vie sociale et citoyenne)
- Favoriser le rétablissement des personnes concernées
- Eviter les pertes de chances, faire gagner du temps
- Eviter les ruptures
- Assurer la couverture de l'ensemble du territoire du PTSM

#### Résultats attendus :

- Mise en place d'une coordination transversale (gérante des case managers)
- Animation de réseaux territoriaux de proximité

#### **FICHE ACTION « Développer le case management sur les territoires »**

##### Objectifs stratégiques :

- Soutenir le processus de rétablissement et le pouvoir d'agir des personnes concernées
- Garantir des soins et des accompagnements intégrés, prenant en compte les besoins, les attentes et les aspirations de chaque personne dans sa globalité
- Coordonner les parcours de manière transversale, en mobilisant les bonnes ressources au bon moment, sans doublon ni redondance
- Accroître la satisfaction des personnes concernées et de leur entourage quant aux soins et aux accompagnements dont elles bénéficient, en réponse à leurs besoins individuels

##### Résultats attendus :

- Des case managers mobilisables sur le territoire dans le cadre d'un dispositif de coordination transversale des parcours

Dans ce cadre, un projet d'expérimentation de case manager avait été élaboré sur 3 territoires : Haut-Beaujolais, Vaulx-en-Velin, Givors-Grigny. Ces projets ont été retardés en raison de multiples facteurs comme : absence de psychiatrie de secteur, difficulté à enrôler certains acteurs territoriaux, difficulté à produire un cahier des charges...

En 2024, le projet a été recentré sur un territoire, à savoir l'ouest rhodanien en s'appuyant sur des situations existantes auprès d'acteurs déjà positionnés sur la coordination de parcours. La convention envisagée pour cette expérimentation devrait prendre place dans la convention cadre de la C360 ; de nombreux partenaires étant engagés à la fois dans le PTSM et dans la C360.

- **Copil évènement MENGROV « Quand je serai grand, je serai... »**

Après la réussite de l'évènement mené en 2023 « *L'Amour dans tous ses états* » (traitant de la vie intime, affective et sexuelle des personnes en situation de handicap), une nouvelle journée a été organisée sur la thématique des « aides possibles pour les aidants », sur le territoire de Rillieux-la-Pape. Comme en 2023, l'animation a été confiée à Mengrov (agence de design sociétal avec laquelle la C360 travaille régulièrement dans le cadre de thématiques spécifiques) à la demande de la Préfecture du Rhône, en lien avec l'ARS et la C360.

L'objectif de cette manifestation visait à permettre aux habitants de la ville de Rillieux-la-Pape et plus largement, de venir échanger sur les difficultés rencontrées dans le cadre de l'accompagnement d'enfant en situation de handicap et de prendre connaissance des ressources existantes sur le territoire.

Plusieurs groupes de travail ont donc eu lieu afin de déterminer la thématique, cibler les objectifs et le public, trouver des partenaires compétents sur le sujet et mobiliser les acteurs du territoire.

Cet évènement s'est déroulé le 2 juillet 2024, de 9h à 13h.

- **Comité « Charte Romain Jacob »**

*Composition du groupe de travail : 6 personnes dont une personne en situation de handicap et une aidante, 4 partenaires*

Un premier temps d'échange a eu lieu en novembre entre l'ARS, la CPAM, la C360 et une des deux personnes référentes du projet sur le territoire du 69. Le nombre de partenaires pour ce Comité est amené à grandir avec de nouveaux acteurs au cours de l'année 2025.

**Missions du comité**

- Promouvoir les valeurs, principes et les modes d'actions inscrits dans la Charte Romain Jacob
- Développer le nombre de signataires
- Améliorer les connaissances sur les conditions d'accès à la santé (ex : promotion HANDIFACTION)
- Susciter la mise en place d'actions à partir des bonnes pratiques mises en œuvre sur l'ensemble du territoire
- Aider les lieux de soin et d'accompagnement à se mettre en conformité avec la Charte Romain Jacob dans le cadre de la nouvelle certification des établissements de santé pour la qualité des soins de la Haute Autorité de Santé (HAS)

**Engagement des signataires**

- Promouvoir la fédération des acteurs du territoire pour répondre aux besoins spécifiques de l'accès aux soins et à la santé des personnes vivant avec un handicap (PVH)
- Répondre aux attentes des acteurs du soin et de l'accompagnement en matière de sensibilisation, formation, moyens dédiés
- Promouvoir les actions visant à améliorer l'accès aux soins et à la santé
- Diffuser les initiatives réussies
- Promouvoir l'accès des PVH aux soins courants et spécifiques

Sur le niveau 3 de la Communauté 360 Rhône et Métropole de Lyon, d'autres thématiques de travail 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 »).

- **Nombre de jours d'ouverture**

Nombre jours ouverture	janv-24	févr-24	mars-24	avr-24	mai-24	juin-24	juil-24	août-24	sept-24	oct-24	nov-24	déc-24
	21	21	21	21	19	22	23	21	21	23	19	21

La Communauté 360 Rhône et Métropole de Lyon a fonctionné pendant 253 jours en 2024.

# TRAVAILLER EN PARTENARIAT

---

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 PEP69/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 réglementaire 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 (Équipe 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 auxquels se sont rajoutés d'autres partenaires au fur et à mesure des années : ACOLEA-AMPH, ADAPEI 69, Adène médico-social, ADIHAM, AFG Autisme, ALGED, Âges et Perspectives, AGIVR, APF France handicap, Association GRIM, Association La Roche, Association ALERTE, CREA AuRA, Coordination 69, Département du Rhône, DAC Métropole, E=MDYS, EPNAK DT SUD-EST, Fondation ARHM, Fondation CHANTELISE, FONDATION OVE, IRSAM, ITINOVA, LADAPT, Les PEP 69/ML, Métropole Aidante, Métropole de Lyon, MDMPH, ODYNEO, Œuvre Saint Léonard, R4P, la Sauvegarde 69, Sésame Autisme, UNAFAM 69, Une Souris Verte, URAPEDA, SMC, Unis-Cité, Vitalliance.

En 2024, plusieurs partenaires ont rejoint la Communauté 360 à savoir l'Association ALERTE, le CREA AURA, et la Sauvegarde 69 ; 39 associations et institutions sont donc impliquées dans la Communauté 360 Rhône et Métropole de Lyon ; les associations provenant majoritairement du secteur médico-social. En 2023, la CPAM (Caisse Primaire d'Assurance Maladie) avait souhaité conventionner avec la Communauté 360 mais sous une forme « régionale », comme indiqué dans une de leurs consignes nationales. Cette modalité n'étant actuellement pas possible car il n'existe pas de « C360 région », la CPAM devait étudier d'autres pistes.

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 le 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 : Happy MR, ATMP Rhône, UDAF, ADOMA, ATYS, Filières Gérontologiques...

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, s'est poursuivi en 2022 avec la formalisation d'une convention spécifique d'articulation et collaboration entre la Communauté 360 et la MDMPH, signé en mai 2022.

Fin septembre 2023 la référente Réponse Accompagnée pour Tous sur la MDMPH Métropole a quitté temporairement ses fonctions, nécessitant de repenser l'articulation avec la C360 entre janvier et septembre 2024, date de la reprise de poste de la Référente RAPT.

Une convention cadre a aussi été formalisée fin 2023 entre l'ARS, la MDMPH, la Métropole de Lyon, le Département du Rhône et la Communauté 360 Rhône et Métropole de Lyon afin d'acter officiellement la collaboration entre les différentes instances.

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 envisagées, 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.
- Convention C360 – MDMPH pour fixer l'articulation et la coopération entre les deux entités
- Convention « cadre » entre l'ARS – la Métropole de Lyon – le Département du Rhône – la MDMPH – la C360

### CONVENTIONS ENVISAGÉES :

- Convention cadre, unique, regroupant toutes les conventions (comme par exemple celle à venir concernant l'expérimentation de case manager dans le cadre du PTSM)
- Une charte (basée sur le modèle proposé par la Communauté 360 Isère) avait aussi été envisagée. Cette démarche n'a pas avancé en 2024 et reste cependant à définir et valider collectivement.

## OUVERTURE DU CERCLE AU NIVEAU 3

La communauté 360 du Rhône et Métropole de Lyon a, depuis sa création, mis en œuvre des modalités organisationnelles favorisant les coopérations entre l'ensemble des entités partenaires.

La dynamique partenariale 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, plusieurs groupes de travail (situations complexes, communication, dispositif de soutien à l'autodétermination, articulation des dispositifs de coordination des situations complexes...) 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 chaque année en fonction de l'actualité de la Communauté 360.

### RENCONTRES AVEC LES ACTEURS DE LA COMMUNAUTÉ 360

Des rencontres entre la coordinatrice et les partenaires de la Communauté 360 se sont poursuivies en 2024 afin d'avoir une représentation plus précise des modalités de fonctionnement des missions et champs d'actions de chaque association (notamment pour les nouveaux partenaires) mais aussi de pouvoir échanger sur l'implication des membres et les perspectives d'évolution du dispositif (notamment lors de changement de cadres de direction ou lors de besoin de précisions sur les modalités de fonctionnement de la C360).

Cette dynamique est à poursuivre de manière continue afin de maintenir et favoriser l'engagement des partenaires.

## ÉLARGISSEMENT DU CERCLE DE LA COMMUNAUTÉ

L'élargissement de la Communauté 360 avec l'entrée de nouveaux acteurs se poursuit au fur et à mesure des années. 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.

## DYNAMIQUE RÉGIONALE ET NATIONALE

### DYNAMIQUE REGIONALE

Dès 2022, une dynamique collective s'est mise en œuvre entre toutes les Communautés 360 de la région Auvergne-Rhône-Alpes, à l'initiative des premiers dispositifs constitués (Rhône, Loire, Haute-Loire, Isère, Ain, Savoie, Haute-Savoie, Rhône, Cantal). Depuis 2023, l'ensemble des C360 AuRA sont en fonction et représentées lors des regroupements qui ont lieu une journée par trimestre à Lyon. En plus des coordinateurs des C360 et des conseillers en parcours, de nombreuses facilitatrices de choix/parcours de vie ont rejoint ces journées (pour les départements portant les DSA « Dispositif de Soutien à l'Autodétermination »).

Ces temps de rencontre visent à permettre un travail collaboratif afin d'aborder le déploiement des deux dispositifs dans chaque département (C360 et DSA) mais également de travailler sur des axes communs. A titre d'exemple, voici quelques thématiques traitées en 2024 :

- Déploiement du Dispositif de Soutien à l'Autodétermination
- Formation des facilitatrices
- Élaboration du 2<sup>ème</sup> cahier des charges C360
- Cartographie départementale / régionale
- Outils de communication et plan de communication.
- COTER
- Articulation C360/RAPT/DAC/PTSM/PCPE

Nous avons par ailleurs accueilli la responsable de pôle « Personnes en situation de handicap » et la chargée de mission handicap de la direction Autonomie ARS région lors d'un regroupement. Ces dernières souhaitent avoir un temps d'échange concernant l'avancement du déploiement des Communautés 360 dans chaque département mais également la mise en place des Dispositifs de Soutien à l'Autodétermination. D'autres rencontres sont envisagées en 2025 dans le cadre de ces regroupements ; la présence de l'ensemble des acteurs facilitant le partage d'informations et l'élaboration collective.

Par ailleurs, afin de pouvoir échanger de manière informelle sur « la vie quotidienne des C360 » ou autres sujets d'actualité, des « Kfé Actu' virtuel » ont lieu une fois par mois à raison d'une heure par rencontre. Chaque Communauté 360 participe en fonction de sa disponibilité et des sujets à traiter.

Même si la constitution et le développement de chaque Communauté 360 est variable en fonction de l'histoire et de la dynamique territoriale départementale, la dimension régionale permet de s'ancrer comme une véritable force collective sur laquelle s'appuyer à titre de partage d'informations, de connaissances, d'idées, d'expériences et de projets. La C360 AuRa a aujourd'hui une identité propre et prometteuse en termes de perspectives et perspectives.

## DYNAMIQUE NATIONALE

En 2022, plusieurs réunions avaient eu lieu entre des membres des différentes Communautés 360 (sur tout le territoire national) et des membres de la CNSA (Caisse Nationale de Solidarité pour l'Autonomie) afin de coconstruire une trame de convention constitutive détaillée. D'autres temps étaient prévus afin d'élaborer un arbre décisionnel pour l'articulation de l'accompagnement (C360, MDPH/RAPT, DAC, autres acteurs) et des outils de Système d'Information (partage et suivi des informations : définition des besoins, des articulations avec les SI existants, accès, RGPD, etc.) mais n'ont pas été mis en place.

En octobre 2023, la CNSA a fait part d'un état des lieux concernant le déploiement des C360 (sans représentativité exhaustive ni indicateurs communs puisqu'inexistants sur le plan national) et des perspectives, avec notamment l'annonce de la rénovation du cahier des charges de la C360, en cohérence avec le cadre du SPDA (Service Public Départemental de l'Autonomie), prévu pour 2025-2026.

En 2024, plusieurs temps de travail ont été proposés (groupes de travail technique et concertation élargie) pour l'élaboration de ce deuxième cahier des charges C360. La publication de ce travail est annoncée pour le premier trimestre 2025.

Par ailleurs, dans l'attente de proposition de rencontre entre l'ensemble des C360 au niveau national par la CNSA, certaines Communautés 360 prennent l'initiative de rencontres afin de partager les modalités de déploiement des dispositifs respectifs mais également de projeter des perspectives de travail collectif ; souhait partagé par de nombreuses Communautés 360 en France.

# L'ORGANISATION DU SERVICE

---

## LES MEMBRES CŒURS

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 RHONE 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, milieu spécialisé, des personnes concernées, des représentants de personnes en situation de handicap, des réseaux de pair-aidants...)

- Une coordinatrice de la Communauté 360
- Une assistante de la coordinatrice de la Communauté 360
- Des répondants
- Des coordinateurs de parcours
- Des membres partenaires de la Communauté 360
- Les référents Réponse Accompagnée Pour Tous (RAPT) des deux directions territoriales de la MDMPH (et autres membres de la MDMPH)
- L'Agence Régionale de la Santé

## 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 puis renouvellement du bureau le 15/05/2024*) : Métropole Aidante, Fondation ARHM, Association GRIM, Fondation OVE, Fondation CHANTELISE, APF France Handicap, Association La Roche, Association Une Souris Verte

Membres de droits : LES PEP69ML, DAC Département

- **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 (*renouvellement au 15/05/2024*) : ADAPEI 69 / Fondation ARHM / Groupe Adène / LADAPT / IRSAM / AFG Autisme / ITINOVA / Sauvegarde 69.
- **COTER - Comité Territorial Départemental** : 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.

## DURÉE DES MANDATS / MODALITÉS D'ÉLECTION

Les premiers mandats ont débuté le 28 avril 2021 avec un renouvellement au 15/05/2024

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

Cette instance est l'organe exécutif du dispositif. Il est chargé de la direction quotidienne de la Communauté 360 et de la mise en œuvre de ses missions.

**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.

Cette instance définit et valide les axes stratégiques de déploiement de la Communauté 360 ainsi que les projets à mettre en œuvre.

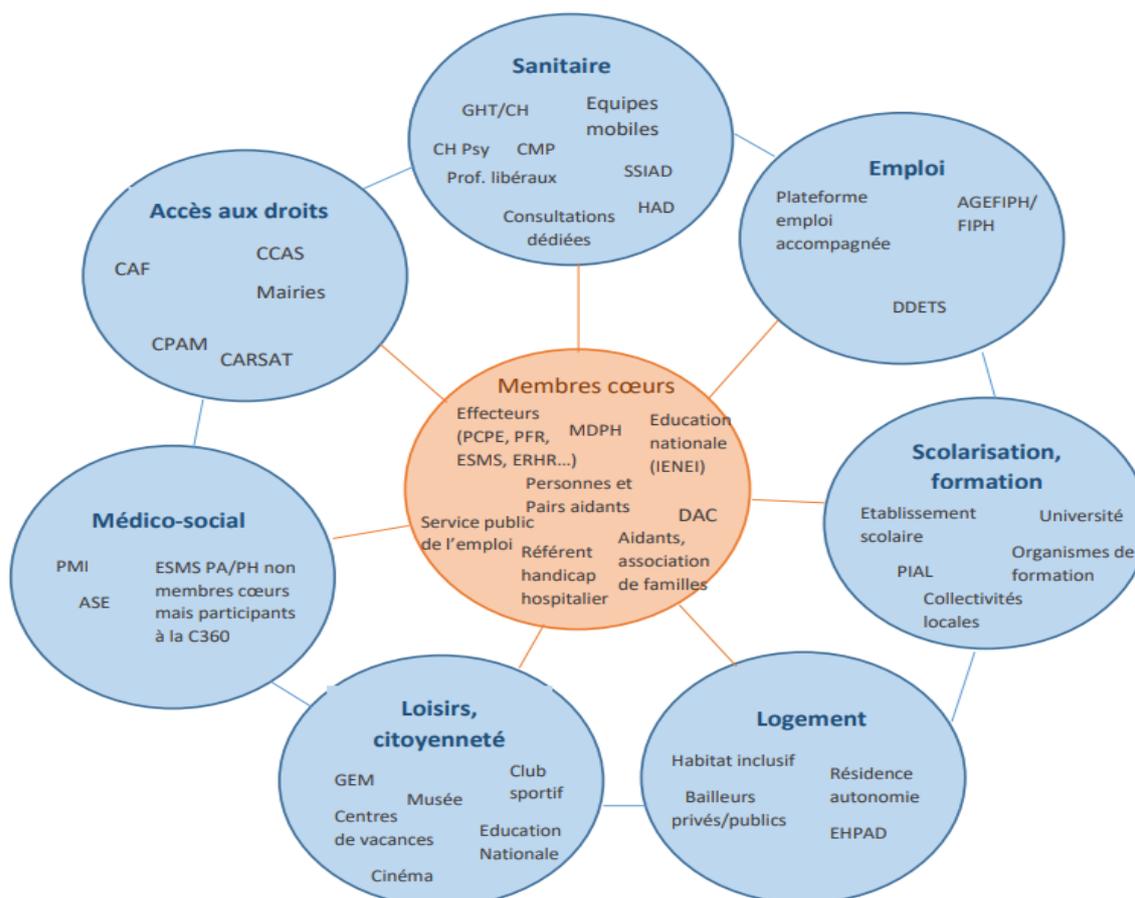
**Comité Territorial Départemental** : il est organisé une fois par semestre ou année

Un premier COTER a eu lieu le 15 septembre 2023, réunissant plus d'une quarantaine d'acteurs. Introduit par la sous-préfète en charge de la politique de la ville, puis animé par le responsable du pôle médico-social de l'ARS. Il n'y a pas eu de COTER en 2024.

### 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 se réunit une à deux fois par an.

## RÔLE DES MEMBRES CŒURS DE LA COMMUNAUTÉ 360



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

### RÔLE DE LA COORDINATRICE DE LA COMMUNAUTÉ 360

La coordinatrice 360 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 management des coordinateurs de parcours
- Le management de l'assistante C360
- Le pilotage opérationnel de la communauté 360 (outils, ressources, réunions, formations...)
- 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 / la représentation du dispositif C360 lors de différentes instances

- L'animation de différents groupes de travail transversaux sur le territoire
- La mise en œuvre d'une Communauté « apprenante »

### RÔLE DE L'ASSISTANTE DE LA COORDINATRICE DE LA COMMUNAUTÉ 360

L'assistante vient en soutien de la coordinatrice de la Communauté 360 pour prendre le relais sur différentes tâches à accomplir sur les 3 niveaux de la Communauté 360.

### RÔLE DES MEMBRES CŒURS DE LA COMMUNAUTÉ 360

Ils participent à l'élaboration et construction de réponses aux niveaux 1 et 2 ainsi qu'aux réflexions collectives et travail intersectoriel et multipartenarial 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 la 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 leurs expertises.

## **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.

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)

Ce logiciel, assez complexe à appréhender, a évolué en novembre 2022 afin de faciliter l’accès et l’usage à tous les utilisateurs mais également dans l’objectif de récolter des données plus précises sur les appels (profil appelant, profil personne concernée, type de demande, problématique...).

A la création de la Communauté 360 Rhône et Métropole de Lyon, les membres du dispositif avaient décidé de mettre en place un autre système de recueil et d'exploitation de données, le logiciel Evasoft, ce dans le respect des normes RGPD (Règlement Général sur la Protection des Données) afin de pouvoir répondre au fonctionnement collectif de la C360 du Rhône et Métropole de Lyon mais aussi dans l'objectif de réaliser un état des lieux plus précis des situations.

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. Par contre, ils ne renseignent les données qualitatives que sur le logiciel départemental Evasoft.

Le logiciel ODIGO a été remplacé le 4 novembre par la solution ELOQUANT.

## LOGICIEL ELOQUANT

La CNSA a déployé cette solution sur tout le territoire national depuis le 4 novembre 2024. Ce nouveau système répond à l'objectif d'une baisse de coût global (prestataire moins onéreux qu'ODIGO) tout en proposant des fonctionnalités supplémentaires par rapport au précédent logiciel à savoir le « call » à 3 ou 4 personnes, l'enregistrement des appels, le rappel via les messages vocaux, le webphone...

La CNSA souhaite également recueillir plus de données statistiques concernant les appelants au numéro vert et propose donc un questionnaire rapide à remplir par les répondants à la fin de chaque appel. Cette démarche constitue cependant un travail supplémentaire pour les professionnels qui doivent faire une double saisie : ELOQUANT pour le national et EVASFOT pour le département (il en est de même sur d'autres supports pour les C360 des autres départements). De ce fait, la CNSA a mise en place des démarches pour tester l'interopérabilité d'ELOQUANT avec d'autres type de logiciel comme E-parcours. L'objectif étant ainsi de faciliter les pratiques et de faire gagner du temps aux répondants du numéro vert national.

Le déploiement d'ELOQUANT nécessite encore des ajustements concernant le réglage des fonctionnalités mais aussi la prise en main par les répondants C360 afin d'être à l'aise avec le nouvel outil ; ce qui se fera progressivement au cours de l'année 2025.

## 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 et évolue progressivement pour permettre une meilleure utilisation.

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)
- Le 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, ce dernier nécessite régulièrement des évolutions afin de s'adapter aux remontées de terrain et par là pouvoir proposer une meilleure ergonomie aux utilisateurs mais aussi 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
- L'ensemble des ressources proposées dans le cadre des niveaux 1 et 2 de la Communauté 360
- 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

## CARTE MENTALE

L'annuaire local partagé est présenté également sous la forme d'une carte mentale. Cette proposition a été développée principalement par une répondante C360 (également facilitrice de parcours de vie) durant l'été 2024 pour une mise en œuvre en septembre.

L'outil est toujours en phase de test pour savoir s'il répond aux besoins de l'ensemble des répondants ou s'il nécessite des modifications.

L'incrémentation de données peut se faire par l'ensemble des membres des niveaux 1 et 2 afin de permettre de récolter de nouvelles informations dans les champs de compétences propres à chaque professionnel.

## ADRESSE MAIL C360

Une adresse mail professionnelle a été créée pour chaque répondant et chaque coordinatrice de parcours afin de pouvoir échanger avec les demandeurs à partir d'une boîte mail repérée Communauté 360 et non à partir des boîtes professionnelles de chaque entité partenariale. L'idée étant aussi de faciliter la visibilité pour les personnes qui font appel à la Communauté 360.

## TCHAT RÉPONDANTS ET COORDINATEURS C360

Un tchat répondants et coordinateurs de parcours a été mis en place en 2023, en plus de l'annuaire des ressources, de la carte mentale et d'un tableau de capitalisation des ressources proposées sur les niveaux 1 et 2, afin que les professionnels puissent échanger rapidement (voire « instantanément ») entre eux et partager leurs connaissances et compétences en fonction des questions posées sur le numéro vert mais également sur la cellule de coordination.

De manière générale, l'efficacité et l'optimisation des outils utilisés mais aussi la création de nouveaux outils sont des enjeux majeurs de la Communauté 360 pour permettre aux professionnels investis sur les niveaux 1 et 2 en priorité, mais aussi au niveau 3, de trouver rapidement les informations et les ressources afin de les transmettre aux demandeurs. Des réflexions constantes sont donc menées au sujet des outils dématérialisés.

## DEMARCHE QUALITE

Bien que la Communauté 360 ne soit pas soumise à l'évaluation externe selon le référentiel HAS, elle s'inscrit pleinement dans la dynamique d'amélioration continue des pratiques afin de proposer les services les plus adéquats aux besoins et attentes des personnes en situation de handicap et de leurs aidants.

En effet, ce sujet est traité régulièrement dans diverses instances tant au niveau des groupes de travail avec la CNSA (ex. : réflexion autour d'une enquête de satisfaction des usagers du numéro vert) que des regroupements des C360 la région (ex : accessibilité des ressources et informations) ou dans les instances de la C360 Rhône et Métropole de Lyon comme les instances de gouvernance (bureau C360, Comité de suivi C360) et des regroupements des répondants et coordinateurs de parcours C360 pour permettre d'ajuster les réponses auprès des usagers.

Des temps de sensibilisations ont été proposés aussi dans la perspective d'amélioration des pratiques : approche du développement du pouvoir d'agir, présentation du sociogramme, sensibilisation aux appels malveillants... et toutes les rencontres avec des partenaires pour permettre de faire monter en compétences les répondants et coordinateurs C360 et, par ce biais, être plus efficace dans le délai de réponses et la qualité des informations et ressources proposées.

## SUIVI DES FICHES ACTIONS CPOM

### CREATION DE NOUVEAUX PROJETS

- Dispositif de Soutien à l'Autodétermination
- Projet SPRINT (Services Plateforme de Ressources et d'Intervention Territoriale)

### RENFORT DES MODALITES DE PARTICIPATION DES PERSONNES CONCERNEES

- Participation des personnes en situation de handicap dans le groupe de travail journée partenariale C360
- Intervention de personnes en situation de handicap lors de la journée partenariale (introduction journée, table ronde...)
- Recueil d'expériences et préconisations des personnes en situation de handicap et leurs aidants dans le cadre de l'état des lieux des instances de traitement des situations complexes
- Recueil des demandes, attentes, besoins et souhaits des personnes en situation de handicap et de leurs aidants à travers la remontée de données aux niveaux 1 et 2 de la C360

### PLANS D' ACTIONS SUR LES COMPORTEMENTS PROBLEMES (PAR LE PRISME DES « SITUATIONS COMPLEXES »)

- Groupe de travail « situations complexes »
- Groupe de travail « Articulation des dispositifs de coordination des situations complexes »
- Travail d'articulation avec la MDMPH, le DAC département, le DAC Métropole, l'ARS, le PSTM pour le traitement des situations complexes

- Mise en place d'un état des lieux des instances de traitement des situations complexes
- Validation collective pour la mise en œuvre d'une instance expérimentale autour des situations complexes
- Projet SPRINT (Services Plateforme de Ressources et d'Intervention Territoriale)

## DEVELOPPEMENT DE LA FONCTION RESSOURCES

- Sensibilisation au Développement du Pouvoir d'Agir (et formation à venir) à destination des répondants et coordinateurs de parcours C360
- Proposition de groupe de travail à partir des méthodes d'intelligence collective à destination de l'ensemble des partenaires de la C360
- Intervention lors de la journée partenariale sur la thématique de « L'intelligence territoriale au service de la collaboration » à destination de l'ensemble des partenaires de la C360
- Intervention dans le cadre du niveau 2 « Cellule de coordination de parcours C360 » : apport d'informations, de ressources et d'expertise auprès des acteurs
- Sensibilisation des acteurs du milieu ordinaire : construction de réponses concrètes en mobilisant les ressources disponibles
- Animation des réseaux à travers la mise en place de plusieurs groupes de travail multipartenariaux (milieu ordinaire – secteur spécialisé)
- Participation aux groupes de travail des partenaires sur des thématiques transversales afin de renforcer la coopération territoriale
- Actions de recherches et d'innovation à travers l'élaboration de projet innovant tel que SPRINT

# RESSOURCES HUMAINES

## UN MODELE INÉDIT

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

- De 1 ETP de coordinatrice de Communauté 360
- De 0,5 ETP d'assistante de la Communauté 360
- Des partenaires signataires de la convention
- Des membres de droits du Bureau et du Comité de suivi (dont ARS, Conseil Départemental 69, Métropole de Lyon, MDMPH, DAC)

## NIVEAU 1 : PERMANENCE TÉLÉPHONIQUE

Formation Répondant	janv-24	févr-24	mars-24	avr-24	mai-24	juin-24	juil-24	août-24	sept-24	oct-24	nov-24	déc-24	Total	Nombre Répondants
<b>Non attribué</b>	71	66	65	68	62	52	57	58	40	50	46	46	<b>681</b>	
<b>Association 1</b>	1				1	2	2		1				<b>7</b>	<b>2</b>
<b>Association 2</b>	4	2	2	2	3	4	5	4	5	6	3	5	<b>45</b>	<b>5</b>
<b>Association 3</b>	1	1	1	1	2	2	2	2	2				<b>14</b>	<b>2</b>
<b>Association 4</b>		3	1		1	1	2		1			1	<b>10</b>	<b>2</b>
<b>Association 5</b>	2	1	2	2	1	1	4		2	2	2	1	<b>20</b>	<b>1</b>
<b>Association 6</b>									4	4	4	3	<b>15</b>	<b>2</b>
<b>Association 7</b>	3	3				4	4	1	1			2	<b>18</b>	<b>2</b>
<b>Association 8</b>	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	<b>13</b>	<b>1</b>
<b>Association 9</b>	2	2		1	1	1	4		1	3	3	2	<b>20</b>	<b>3</b>
<b>Association 10</b>	2									2	1		<b>5</b>	<b>3</b>
<b>Association 11</b>							1	12	12	9	4	8	<b>46</b>	<b>3</b>
<b>Association 12</b>									2	3			<b>5</b>	<b>1</b>
<b>Association 13</b>								1					<b>1</b>	<b>1</b>
<b>Association 14</b>		1											<b>1</b>	<b>1</b>
<b>Association 15</b>	4	4	12	13	11	12	10	5	12	13	12	11	<b>119</b>	<b>2</b>
<b>Total</b>	<b>92</b>	<b>84</b>	<b>84</b>	<b>88</b>	<b>83</b>	<b>80</b>	<b>92</b>	<b>84</b>	<b>84</b>	<b>93</b>	<b>76</b>	<b>80</b>	<b>1 020</b>	<b>30</b>

Au total, 15 associations sont investies au niveau 1 de la Communauté 360, soit 2 associations de plus qu'en 2024, avec 30 répondants mobilisés sur la permanence téléphonique.

Comme évoqué plus en amont, ce niveau nécessite de nouvelles arrivées de répondants afin de pouvoir répondre à l'ensemble des plages horaires de la permanence téléphonique (à savoir environ 80 par mois). Ceci devrait également permettre d'élargir les champs de compétences et faciliter l'accès aux informations et ressources sur le territoire à partir des expertises et connaissances de chaque acteur. Un modèle de fonctionnement qui s'inscrit pleinement dans la visée de « Communauté apprenante » de la C360 Rhône et Métropole de Lyon.

## NIVEAU 2 : COORDINATION DE PARCOURS

Au début de l'année 2024, le nombre de coordinatrices de parcours intervenant dans le cadre du niveau 2 était de 5 professionnelles pour finir à 9 professionnelles fin 2024. Ainsi, 4 nouvelles professionnelles ont pu intégrer ce niveau suite :

- au recrutement de 2 professionnelles pour deux associations partenaires (postes vacants suite au départ de l'association des précédentes salariées)
- à l'arrivée de 2 nouvelles professionnelles de la même association partenaire en raison d'un appel à mobilisation d'autres professionnels sur ce niveau.

Les effectifs du niveau 2 sont amenés à se développer davantage afin de consolider l'organisation et renforcer les équipes en place ; un élargissement indispensable pour pouvoir répondre aux sollicitations. Dans cet objectif, une réflexion continue d'être menée concernant le temps à dégager et les moyens à mettre à disposition pour permettre aux coordinateurs de parcours d'accomplir leurs missions dans le cadre de la Communauté 360. Certaines associations font le choix par exemple d'inscrire dans la fiche de poste des nouveaux professionnels (récemment embauchés dans les associations partenaires) la participation et l'engagement dans la « Cellule de Coordination de parcours C360 », d'autres d'utiliser l'enveloppe pour des formations ou organisation d'activités et/ou d'événements.

Par ailleurs, l'efficacité de ce niveau 2 ne pourra se faire sans une organisation collective globale entre l'ensemble des acteurs (et ce notamment à travers des groupes de travail tels que « Articulation des dispositifs de coordination du territoire ») afin de pouvoir « définir les complémentarités possibles, l'apport de chacun, voire les mutualisations et collaborations possibles pour l'accompagnement à la recherche de solutions », comme le souligne le cahier des charges de la Communauté 360 actuel et très certainement celui à venir en 2025.

## FORMATIONS- SENSIBILISATIONS

La coordinatrice de la Communauté 360 a suivi une formation sur la gestion de budget en 2024 et l'ensemble des répondants et coordinatrices de parcours ont bénéficié de 2 jours de sensibilisation au DPA

DATE	LIEU FORMATION	INTITULE FORMATION	OBJECTIFS
15/01/24	ENSEIS LYON	<b>Gestion budgétaire et financières des ESSMS</b>	- Introduction à la gestion comptable et budgétaire
13/02/24			- Comprendre et analyser les états financiers
26-27/03/2024			- Maitriser le cadre réglementaire et construire un CPOM
13-14/05/2024			- Construire le plan pluriannuel d'investissement
3-4/06/2024			- EPRD – ERRD : Réforme, enjeux et mise en place opérationnelle
31/05/2024	LES PEP 69 ML	<b>Introduction à l'approche centrée sur le Développement du Pouvoir d'Agir</b>	- Connaître la méthode et l'expérimenter - Créer une culture commune au sein de la C360
19/11/2024	LES PEP 69 ML	<b>Approfondissement de l'approche centrée sur le Développement du Pouvoir d'Agir dans le cadre de la permanence téléphonique C360</b>	- Approfondir la méthode DPA - Faire du DPA au téléphone

Une formation au DPA (4 à 6 jours) est envisagée en 2025 et 2026 pour l'ensemble des répondants et coordinatrices de parcours de la C360 afin de poursuivre l'axe déployé en 2024 et permettre d'établir un socle commun.

Des temps de formation pour les acteurs des 3 niveaux seront à organiser dans les années à venir, en fonction des besoins et attentes de ces derniers pour pouvoir mener pleinement leurs missions au sein de la Communauté 360 mais également pour faire monter en compétences l'ensemble des acteurs.

## CONGRÈS, JOURNÉES NATIONALES

La coordinatrice de la Communauté 360, les facilitrices de parcours de vie et les répondantes ont participé à plusieurs colloques, congrès et journées nationales soit en tant qu'intervenantes, soit en tant que participantes.

DATE	ASSOCIATION/LIEU	INTITULE INTERVENTION	INTITULE
16/05/24	Métropole Aidante - LYON	<b>Journée nationale des aidants</b>	Participation – stand C360
03/06/24	Vinatier	<b>Congrès de Pair-Aidance Familiale</b>	Participation – stand C360
6/06/24	LYON	<b>Salon Handica</b>	Participation
20/06/24	Salle de la Ficelle – LYON 4	<b>Les troubles du comportements</b>	Participation à la journée
26/06/24	AUTONOMII -PARIS	<b>Journée Nationale d'échanges et de formations des SAMSAH et SAVS</b>	Intervention table ronde « La coresponsabilité territoriale et l'émergence de nouveaux métiers »
5/11/24	L'ARBRESLE	<b>Forum Citoyen</b>	Participation – stand C360
5/11/24	ACCOLEA - LYON	<b>Qui veut transformer l'offre sociale et médico-sociale : Entre volonté politique affichée et engagement des acteurs de terrain</b>	Participation
3/12/24	ERHR - LYON	<b>Plongez dans le bain de la CAA</b>	Participation

# PERSPECTIVES POUR L'ANNÉE 2025

## CONSOLIDER, DYNAMISER ET EXPERIMENTER LA FORCE COLLECTIVE DE LA COMMUNAUTÉ 360

Après près de quatre années d'existence, la Communauté 360 Rhône et Métropole de Lyon poursuit son déploiement avec une double ambition : d'une part, structurer et renforcer les dynamiques en place, et d'autre part, mobiliser les synergies partenariales en vue d'élargir le dispositif à de nouveaux acteurs tout en impulsant l'émergence de projets collectifs porteurs d'innovation.

Ainsi différents axes majeurs continueront à se développer en 2025 et les années suivantes tels que :

- Affiner certaines données aux niveaux 1 et 2 via notamment le développement et l'incrémentation du logiciel
- Continuer à déployer la dimension de « Communauté apprenante » en permettant à chaque acteur de s'acculturer
- Expérimenter différentes modalités de coopération entre les acteurs du milieu ordinaire et du milieu spécialisé pour produire des réponses innovantes en direction des situations problématiques, voire complexes
- Créer des réponses multi-partenariales dans les territoires/bassins de vie des personnes en situation de handicap et de leurs aidants
- Mobiliser l'intelligence collective pour produire des projets partenariaux innovants en cohérence avec les besoins et attentes exprimés sur les territoires

## AXES ET PISTES DE DÉVELOPPEMENT

### NIVEAU 1 « CERCLE DE RÉPONDANTS »

- Renforcement du dispositif de permanence téléphonique
  - Échanger avec les partenaires pour formaliser de nouvelles entrées
  - Faire le point sur les modalités de fonctionnement de la permanence (inscription mensuelle minimum sur les plages horaires définies, refacturation...)
  - Suivre et garantir le fonctionnement de la plateforme téléphonique au niveau départemental
- Organisation et animation du suivi au Niveau 1
  - Échanger et étayer les répondants sur le traitement des situations
  - Centraliser les situations problématiques à faire passer en N2 et/ou à faire remonter aux acteurs de la C360

- Centraliser les difficultés organisationnelles et les faire remonter aux acteurs de la C360
- Développement des compétences des acteurs au Niveau 1
  - Poursuivre les groupes de travail « Répondants et coordinateurs de parcours C360 » une fois/trimestre (échange de pratiques, consolidation des connaissances et savoir-faire, développement des compétences...)
  - Organiser des formations et/ou webinaires sur différentes thématiques : Autodétermination / Évolution des politiques publiques / Ressources du territoire
  - Développement d'une plateforme collaborative (dimension de « Communauté Apprenante ») ?
  - Proposer une formation de 4 à 6 jours sur le Développement du Pouvoir d'Agir
- Développement des outils
  - Développer et faire évoluer le logiciel et autres supports (comme par exemple la carte mentale)
  - Création d'outils spécifiques en fonction des besoins repérés.

## NIVEAU 2 « CELLULE DE COORDINATION »

- Renforcement du dispositif de coordination de parcours
  - Élargir le cercle avec l'entrée de nouveaux coordinateurs de parcours
  - Revoir les modalités de fonctionnement du Niveau 2
  - Formaliser la participation des coordinateurs de parcours au sein de la C360 Rhône et Métropole de Lyon
- Organisation et animation de cellule de coordination
  - Échanger avec les coordinateurs de parcours sur les situations et les étayer en fonction des problématiques rencontrées
  - Poursuivre les réunions régulières avec tous les coordinateurs de parcours pour élaborer collectivement des pistes d'actions et faire évoluer les pratiques professionnelles
  - Centraliser les difficultés rencontrées, les transmettre aux acteurs de la C360.
  - Centraliser les difficultés organisationnelles et les faire remonter aux acteurs de la C360
  - Identifier les partenaires à solliciter pour construire des réponses aux situations complexes
  - Coordonner les partenaires dans la mise en place de solutions
- Développement des compétences des coordinateurs de parcours
  - Poursuivre les groupes de travail « Répondants et coordinateurs de parcours C360 » une fois/6 semaines (échange de pratiques, consolidation des connaissances et savoir-faire, développement des compétences...)
  - Organiser des formations et/ou webinaires sur différentes thématiques : Autodétermination / Évolution des politiques publiques / Ressources du territoire
  - Développement d'une plateforme collaborative (dimension de « Communauté Apprenante ») ?
  - Proposer une formation de 4 à 6 jours sur le Développement du Pouvoir d'Agir
- Traitement des situations complexes
  - Organiser des rencontres régulières C360 - MDMPH – ARS – Métropole de Lyon – Département - DAC et autres acteurs pour faire évoluer les modalités de traitement des situations en fonction des besoins repérés
  - Effectuer des points réguliers sur l'utilisation des supports communs aux différents acteurs
  - Mettre en œuvre l'expérimentation d'une nouvelle commission avec ARS- MDMPH – C360 – DAC animée par un spécialiste de la DPA

### NIVEAU 3 « OBSERVATOIRE DU TERRITOIRE »

- Élargissement de la Communauté 360
  - Informer, présenter et sensibiliser les acteurs (milieu ordinaire et milieu spécialisé) sur les missions, le fonctionnement, les actions et perspectives de la C360
  - Développer le partenariat (signature de convention et engagement dans la C360)
  - Développer des actions pour mettre en œuvre une coopération des acteurs
- Articulation C360 - MDMPH – ARS - DAC
  - Élaborer autour du circuit des saisines ARS identifiées "ISDG"
  - Travailler l'articulation avec le dispositif d'orientation permanent de la MDMPH
  - Travailler sur les situations complexes
  - Mettre en œuvre l'expérimentation d'une nouvelle commission avec ARS- MDMPH – C360 – DAC animée par un spécialiste de la DPA
- Participation au groupe de travail « Articulation des dispositifs de coordination des situations complexes »
  - Partager et transmettre régulièrement les actions menées sur territoire
  - Finaliser l'état des lieux des instances de traitement des situations complexes sur le territoire, et ce à 360°
  - Mettre en œuvre l'expérimentation d'une nouvelle commission avec ARS- MDMPH – C360 – DAC animée par un spécialiste de la DPA
- Poursuite du groupe de travail sur les situations complexes
  - Redéfinir les objectifs de travail en fonction du travail mené avec l'ARS (« Articulation des dispositifs de coordination des situations complexes »)
- Cartographie des ressources du territoire
  - Redéfinir les objectifs de ce groupe en lien avec le travail mené avec les C360 AuRA et l'annuaire proposé par l'ERHR AuRA
  - Rédiger une note de cadrage descriptive des attendus d'une "cartographie C360" adaptée à tous les publics
  - Recruter un chargé de mission et, éventuellement, des stagiaires
  - Mettre en œuvre « l'état des lieux »
- Dispositif de soutien à l'autodétermination
  - Informer sur l'existence du dispositif et ses modalités de saisine
  - Poursuivre le déploiement du dispositif
  - Développer le partenariat dans les différents territoires
- Communication
  - Créer un site internet
  - Créer des contenus et alimenter régulièrement en fonction de l'actualité de la C360
  - Poursuivre la campagne de diffusion d'information sur l'existence de la C360 / numéro vert
  - Mettre à jour les outils de communication
- Organisation d'une quatrième journée partenariale
  - Organiser des groupes de travail régulier pour préparer la journée partenariale
  - Construire collectivement le programme de la journée
  - Inviter et coordonner les différents participants, préparer avec eux leurs interventions
  - Organiser la « logistique » de la journée
  - Réaliser une enquête de satisfaction

- Élaboration du projet SPRINT
  - Mettre en place un groupe de travail pour poursuivre le travail engagé sur le projet
  - Faire des points réguliers avec l'ARS pour affiner les axes du projet
  
- **Comité Romain Jacob**
  - Poursuivre l'engagement C360 dans ce comité et participer à son déploiement
  
- Expérimentation Case Manager
  - Poursuivre l'engagement C360 dans ce comité et participer à son déploiement
  
- Poursuite de la dynamique régionale
  - Poursuivre des rencontres trimestrielles avec les C360 des autres départements de la région AuRA
  - Poursuivre des rencontres mensuelles (« Kfé Actu C360 »)
  - Développer des actions conjointes sur le territoire régional (cartographie, logiciel commun...)
  
- Poursuite des groupes de travail avec la CNSA
  - Indicateurs rapports activités
  - Utilisation de l'outil de téléphonie
  - Transmettre les différentes données de fonctionnement des C360 / faire remonter les constats, difficultés, leviers et pistes d'actions sur chaque territoire (et ce en appui du collectif C360 AuRA)
  
- Communauté Apprenante
  - Créer un plan d'action spécifique sur cette thématique
  
- Groupes de travail transversaux
  - Organiser des groupes de travail transversaux en fonction des actualités de la C360 et des demandes des partenaires

# CONCLUSION

*La Communauté 360 Rhône et Métropole de Lyon est aujourd'hui composée de 39 partenaires associatifs et institutionnels, en comptant la présence de la MDMPH, la Métropole de Lyon, le Département du Rhône et l'ARS. D'autres dispositifs tels que le DAC, le PTSM... comptent aussi parmi les acteurs essentiels pour mener un travail collaboratif porteur de sens dans le paysage sociétal actuel en pleine mutation.*

L'année 2024 a été marquée par des avancées significatives sur les trois niveaux de la Communauté 360. Si le niveau 1 « Cellule de répondants » nécessite un travail constant pour maintenir un équilibre, garantir l'implication des répondants et l'accueil de nouveaux professionnels, le niveau 2 « Cellule de coordination de parcours » implique une réorientation stratégique, notamment en lien avec le travail mené dans le cadre de l'observatoire territorial sur la structuration des circuits de traitement des situations complexes mais également avec la publication du 2ème cahier des charges C360 attendue au premier trimestre 2025. Cette évolution constitue une étape déterminante dans la structuration et la pérennisation du dispositif.

Par ailleurs, la formation sur le Développement du Pouvoir d'Agir, destinée aux répondants et coordinateurs de parcours, devrait renforcer ces deux premiers niveaux en instaurant un socle commun de connaissances et de compétences. Cette démarche s'inscrit pleinement dans l'ambition de la C360 Rhône et Métropole de Lyon de se positionner comme une « Communauté apprenante ».

Le niveau 3 « Observatoire du territoire » a réussi ici son pari de synergie multipartenarial en fédérant les acteurs sur différents groupes de travail thématiques et notamment autour du projet SPRINT. L'objectif pour 2025 et les années à venir sera donc de pouvoir affiner les composantes de ce projet, et ce avec les financeurs, jusqu'à qu'une phase d'expérimentation soit possible sur les territoires. Il s'agit ici de s'engager pleinement dans la dynamique inclusive à travers des plateformes de ressources et d'intervention territoriale, articulant le milieu ordinaire et le secteur spécialisé, afin d'apporter des réponses coordonnées au sein des bassins de vie, au plus près des personnes en situation de handicap et de leurs aidants. Mobiliser les ressources propres à chaque territoire, en interaction avec ses habitants, apparaît non seulement comme une priorité, mais comme une nécessité.

Le déploiement de la Cellule de Facilitateurs de Parcours de Vie répond également à cet enjeu de complémentarité en offrant aux personnes en situation de handicap et à leurs aidants un espace d'expression et de soutien dans l'élaboration de leurs projets. Assurer la lisibilité et la reconnaissance de ce dispositif constitue un défi essentiel pour en garantir un développement cohérent et efficace à l'échelle du territoire.

Ainsi, les perspectives d'évolution de la Communauté 360 reposent sur la consolidation de ses différents niveaux d'action et sur l'intensification de ses collaborations avec de nouveaux partenaires. La volonté de mutualiser les compétences et de croiser les savoirs, les savoir-faire et les savoirs expérientiels demeure un moteur central du dispositif. Plus que jamais, les acteurs engagés dans la Communauté 360 Rhône et Métropole de Lyon affichent une ambition partagée : structurer et pérenniser une dynamique partenariale intersectorielle, gage d'une transformation durable et efficace de l'offre sur le territoire.