



0 800 360 360

Communauté 360

Rhône & Métropole de Lyon



RAPPORT D'ACTIVITE 2025

Communauté 360 Rhône & Métropole de Lyon

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

www.lespep69.org

Les
pep
69
La solidarité en action

SOMMAIRE

INTRODUCTION..... 4

L'ASSOCIATION LES PEP69/ML, MEMBRE ENGAGÉ DU RÉSEAU NATIONAL PEP..... 5

– PRÉSENTATION DU DISPOSITIF	7
OBJECTIFS GÉNÉRAUX DES COMMUNAUTÉS 360	7
MISSIONS	7
DÉPLOIEMENT DE LA COMMUNAUTÉ 360 RHÔNE ET MÉTROPOLE DE LYON	8
LE TERRITOIRE D'EXERCICE	11
PRÉSENTATION DES LOCAUX	12
– LES PUBLICS ACCOMPAGNÉS	13
DONNÉES GÉNÉRALES	13
PRÉSENTATION DES PUBLICS ACCOMPAGNÉS	15
FILE ACTIVE – NIVEAU 2	25
– L'ACTIVITÉ	27
L'ACTIVITÉ SUR 3 NIVEAUX	28
– TRAVAILLER EN PARTENARIAT	43
UNE COLLABORATION MULTI-PARTENARIALE	43
ENGAGEMENT DES PARTENAIRES	44
LISTE DES MEMBRES COEURS	44
DIFFÉRENTS TYPES DE CONVENTION	45
OUVERTURE DU CERCLE AU NIVEAU 3	46
DYNAMIQUE RÉGIONALE ET NATIONALE	47
– L'ORGANISATION DU SERVICE	50
PROFESSIONNELS IMPLIQUÉS DANS LE FONCTIONNEMENT DE LA COMMUNAUTÉ 360 RHONE ET MÉTROPOLE DE LYON	50

GOVERNANCE DE LA COMMUNAUTE 360	51
RÔLE DES MEMBRES CŒURS DE LA COMMUNAUTE 360	52
ARTICULATION ENTRE LA COMMUNAUTE 360 ET LA MAISON DÉPARTEMENTALE MÉTROPOLITAINE DES PERSONNES HANDICAPÉES (MDMPH).....	54
OUTILS DÉMATÉRIALISÉS.....	55
DEMARCHE QUALITE	58
SUIVI DES FICHES ACTIONS CPOM.....	58
– RESSOURCES HUMAINES	60
NIVEAU 1 : PERMANENCE TÉLÉPHONIQUE	60
NIVEAU 2 : COORDINATION DE PARCOURS.....	61
FORMATIONS- SENSIBILISATIONS.....	62
CONGRÉS, JOURNÉES NATIONALES	62
– PERSPECTIVES POUR L'ANNÉE 2026	64
AXES ET PISTES DE DÉVELOPPEMENT.....	65
CONCLUSION.....	69



INTRODUCTION

2025, déploiement de projets multipartenariaux comme réponses aux politiques publiques visant à transformer l'offre...

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.

En 2025, la Communauté 360 Rhône et Métropole de Lyon a poursuivi son action autour de ses trois niveaux d'intervention : accueil et réponse aux demandes, coordination des parcours, et observation stratégique du territoire. Cette structuration repose sur un socle collectif et multi partenarial, fondé sur la coopération entre acteurs divers, et constitue un principe central pour activer des solutions adaptées, co-construites avec et pour les personnes concernées. Les projets multipartenariaux engagés cette année ont permis de consolider cette dynamique collective, d'expérimenter des pistes d'actions² et de préparer la mise en place de dispositifs innovants, tout en restant dans une démarche en cours de construction et d'expérimentation.

L'ASSOCIATION LES PEP69/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 évènements 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 (CTR DV),
- Une Équipe Relais Handicaps Rares (ERHR) Auvergne Rhône-Alpes,
- Un Institut de formation pour Masseurs Kinésithérapeutes déficients visuels (IFMK DV),
- Un établissement d'accueil du jeune enfant (EAJE) Pépilou, accueillant de jeunes enfants malades et/ou en situation de handicap en mixité,
- Un centre de formation,
- La Communauté 360 du département du Rhône et de la Métropole de Lyon.
- Un dispositif de soutien à l'autodétermination « Cellule de Facilitateurs de parcours de Vie »
- Un dispositif d'appui à la mobilité internationale et un dispositif de mentorat.
- La Cellule de Facilitateurs de Parcours de Vie
- Un dispositif Régional temporaire Communication Alternative et Améliorée.
- Un projet Habitat Partagé

PRÉSENTATION DU DISPOSITIF

OBJECTIFS GÉNÉRAUX DES COMMUNAUTÉS 360

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

Les grandes ambitions fixées sont :

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

La Communauté 360 est accessible par un numéro unique (le 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 3.6.0 pour :

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

Les trois principales missions des Communautés 360 sont :

1 - PROPOSER DES RÉPONSES CONCRÈTES

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

2 – COORDONNER LES PARCOURS ET REPÉRER LES PERSONNES SANS SOLUTION POUR LEUR PROPOSER DES RÉPONSES CONCRÈTES

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

3 - 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

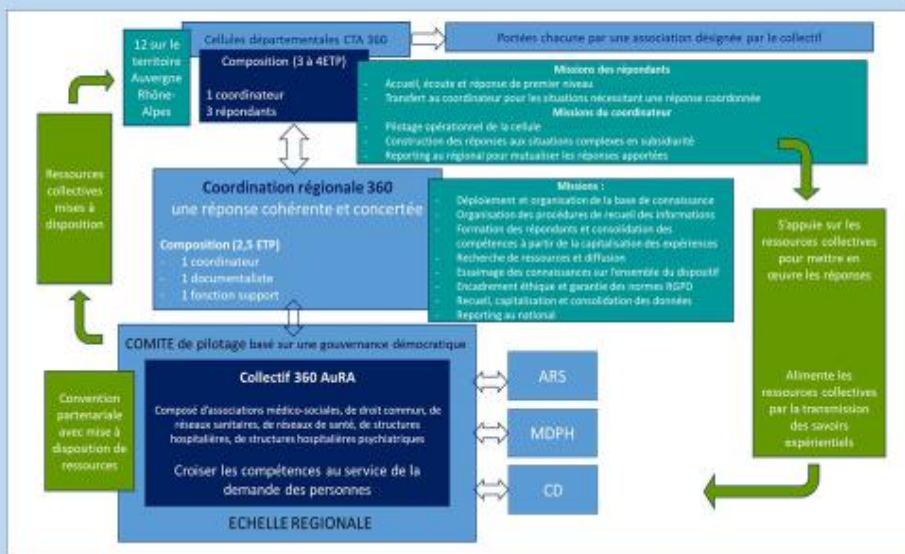


Schéma Résumant le projet présenté à l'ARS le 30 avril 2020 par le collectif.

En parallèle : Création d'un espace partagé numérique 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 / 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



PRÉSENTATION 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 le dispositif régional temporaire 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

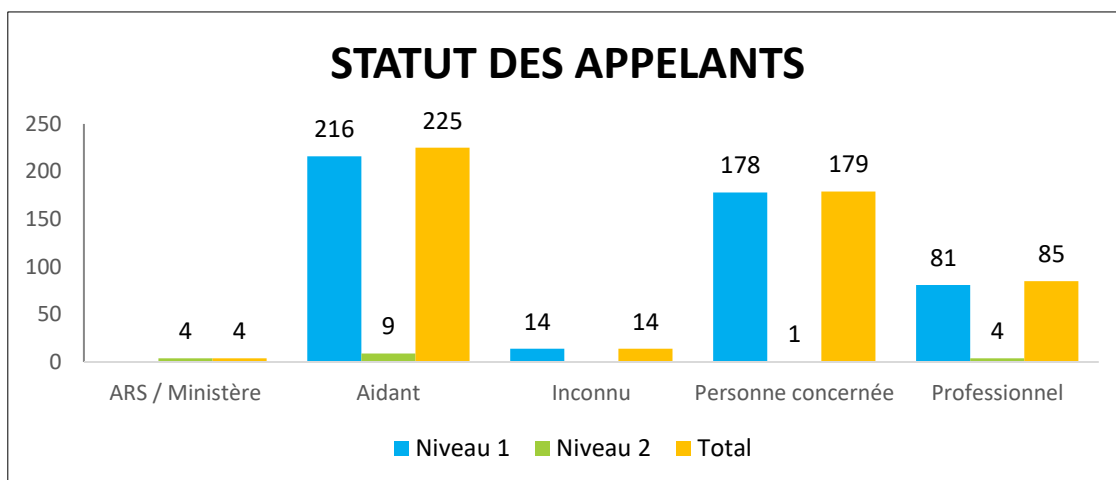
LES PUBLICS ACCOMPAGNÉS

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 2025 se caractérise par une légère diminution du nombre d'appels traités par la Communauté 360, avec 507 sollicitations contre 560 en 2024. Cette évolution peut notamment s'expliquer par une baisse ponctuelle du nombre de permanences assurées par les répondants. Malgré cette variation, le niveau de sollicitation du numéro vert national demeure soutenu, témoignant de la diffusion progressive de l'existence de ce dispositif sur le territoire.

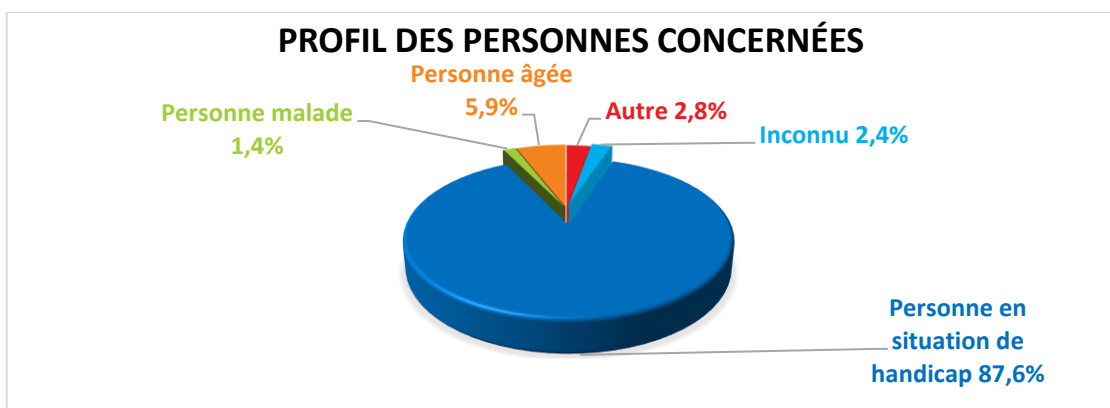
La répartition des appelants évolue également en 2025. Alors que les personnes en situation de handicap constituaient le principal public sollicitant le dispositif en 2024, la tendance s'inverse cette année, avec une part plus importante d'appels émanant des aidants, représentant 216 sollicitations.

Par ailleurs, la part des appels provenant de professionnels connaît une progression significative, passant de 7,68 % en 2024 à 16,7 % en 2025. Cette évolution traduit une meilleure identification du dispositif par les acteurs du territoire, en lien avec les actions de présentation menées par la Communauté 360 et la Cellule de Facilitateurs de Parcours de Vie auprès de ces derniers.

Le nombre de situations relevant du niveau 2 est en légère baisse, avec 18 situations accompagnées en 2025 contre 20 en 2024. La répartition entre aidants et professionnels demeure globalement stable. Il est toutefois à noter qu'une personne en situation de handicap a directement sollicité la Communauté 360 pour une situation relevant de ce niveau d'accompagnement. Cette démarche illustre une appropriation progressive du dispositif par les personnes concernées et s'inscrit dans la dynamique de développement du pouvoir d'agir et de l'autodétermination.

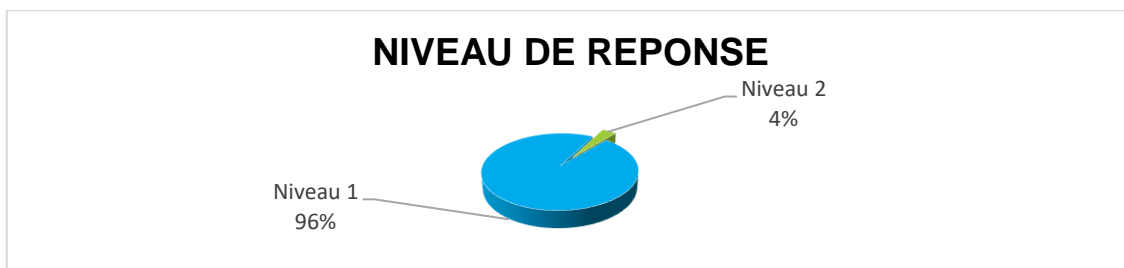
L'articulation mise en place avec la Direction Départementale de l'Agence Régionale de Santé (DDARS) concernant les courriers adressés à l'ARS, au ministère ou à la préfecture s'est consolidée. Ces courriers, le plus souvent rédigés par des aidants pour alerter sur la situation de leur proche en situation de handicap, peuvent être orientés vers la Communauté 360 après information préalable des demandeurs par l'ARS. Lorsque ces sollicitations portent principalement sur une demande d'admission en établissement spécialisé avec refus de solutions alternatives, la Communauté 360 dispose de marges d'actions limitées et ne peut donc intervenir. Le dispositif n'intervient en effet ni dans la priorisation des listes d'attente des établissements sociaux et médico-sociaux ni dans la régulation du nombre de places disponibles sur le territoire.

SITUATIONS TRAITÉES : PROFIL DES PERSONNES



En 2025, comme les années précédentes, la très grande majorité des sollicitations concerne des personnes en situation de handicap, représentant 87,6 % des appels, un chiffre stable par rapport à 2024 (87,7 %). 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 proportions de ces trois dernières catégories restent relativement constantes par rapport à l'année précédente

NIVEAU DE RÉPONSE



Sur le niveau 1, permanence téléphonique, 489 appels ont été traités, avec en plus 18 appels relevant du niveau 2, soit un total de 507 appels. Si ce chiffre est en baisse par rapport à 2024 (560), il s'explique principalement par une légère baisse du nombre de répondants.

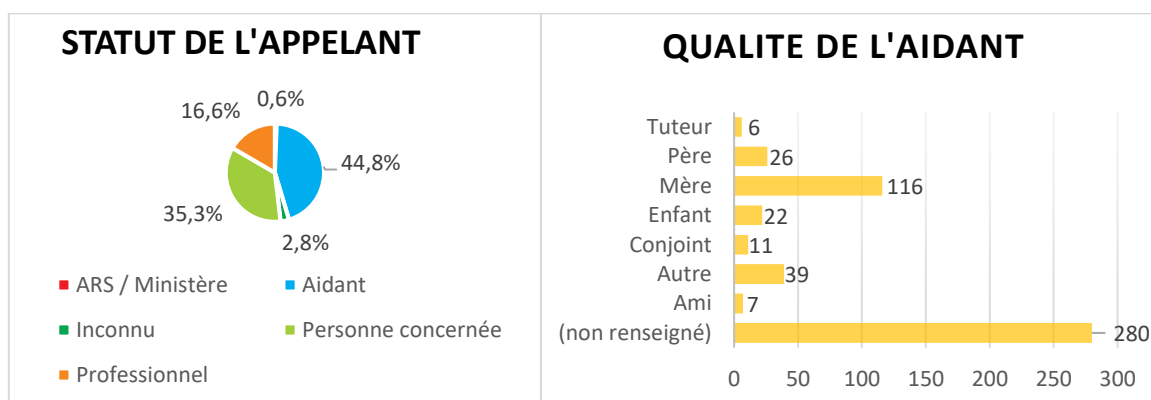
Sur le niveau 2, cellule de coordination de parcours, ce taux peu élevé depuis le début de la mise en œuvre du dispositif (une moyenne de 20 à 25 situations de 2021 à 2024) s'explique par la décision collective des partenaires de la Communauté 360, au moment de sa mise en place en 2021, de ne pas emboliser 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

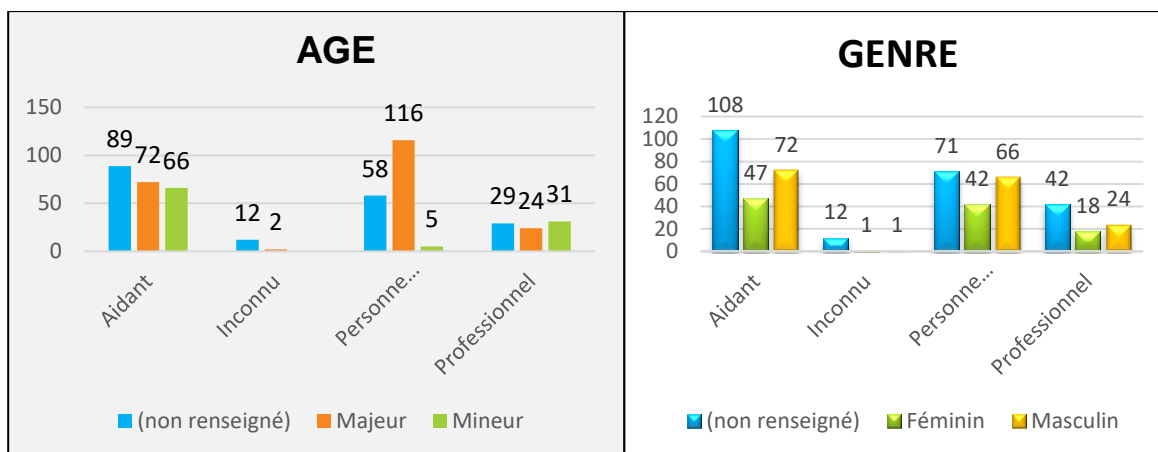


Contrairement à 2024, les aidants constituent la principale catégorie d'appelants en 2025, avec 44,8 % des sollicitations (34% en 2024). Les personnes concernées représentent également une part importante (35,3 % en 2025 ; 56% en 2024), tandis que les professionnels comptent pour 16,6 % (8 % en 2024). La majorité des sollicitations provient donc directement des familles ou des bénéficiaires eux-mêmes.

En ce qui concerne la qualité de l'aidant, de nombreuses situations ne sont pas renseignées (280), le plus souvent parce que l'information n'a pas été transmise.

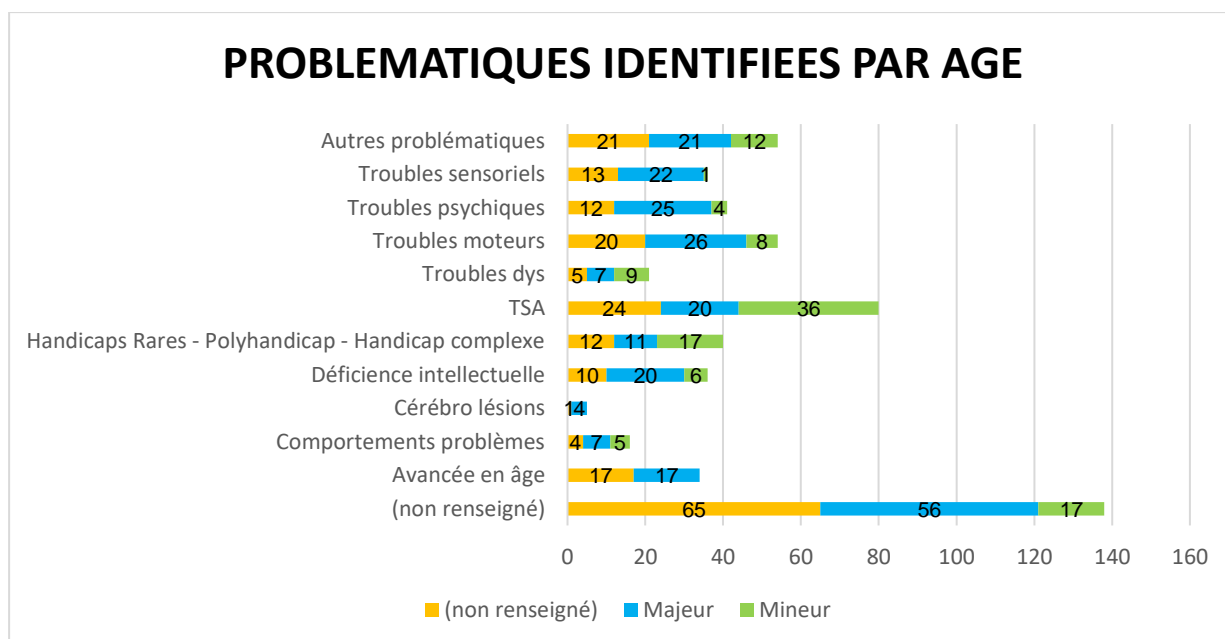
Parmi les aidants identifiés, les mères sont les plus représentées (116), suivies des pères (26), des enfants (22) et d'autres catégories plus minoritaires (conjoints, amis, tuteurs). Ces données confirment que les aidants jouent un rôle central dans les démarches, avec une forte implication des mères lorsque cette information est précisée.

• Profil des personnes concernées selon le type d'appelant



Quel que soit le type d'appelant, la majorité des sollicitations concernent des personnes majeures : 214 majeures / 102 mineures. Elles concernent aussi majoritairement un public masculin. Toutefois comme pour l'âge, on remarque une part élevée de genres non renseignés, ce qui limite l'analyse fine de ces données.

• **Problématiques identifiées pour les personnes concernées**



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

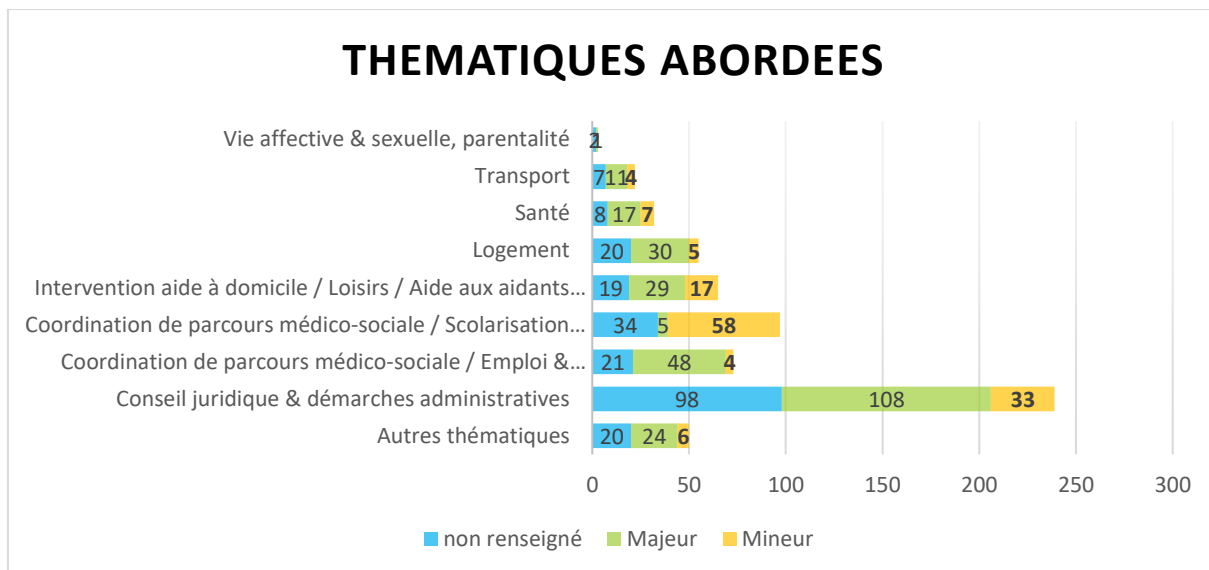
Parmi les problématiques identifiées, les troubles du spectre de l'autisme (TSA), classés dans les troubles du neurodéveloppement, apparaissent fortement chez les mineurs, avec un volume nettement supérieur à celui des majeurs, suggérant une sollicitation plus fréquente pour des enfants et adolescents.

D'autres difficultés sont davantage réparties entre majeurs et mineurs, comme les troubles moteurs, psychiques ou sensoriels, même si les majeurs semblent légèrement plus représentés dans plusieurs de ces catégories. Les troubles du développement intellectuel ainsi que les handicaps rares ou complexes concernent à la fois des majeurs et des mineurs, traduisant la diversité des profils sollicitant la Communauté 360. Les problématiques liées aux comportements ou aux troubles « dys » restent quantitativement plus limitées.

Dans les catégories « autres problématiques » et « non renseigné » figurent des problématiques d'ordre médical (sclérose en plaques, cancer, douleurs chroniques), mais ces catégories servent également de zone de commentaires lorsque les informations sur la problématique sont incomplètes ou lorsque les renseignements demandés ne permettent pas d'identifier la problématique (attente de décision de la CDAPH, d'une admission ou d'une RQTH).

Ces catégories sont amenées à évoluer afin d'affiner non seulement la diversité des problématiques rencontrées par les personnes en situation de handicap, mais aussi le cumul de problématiques pouvant concerner chaque personne.

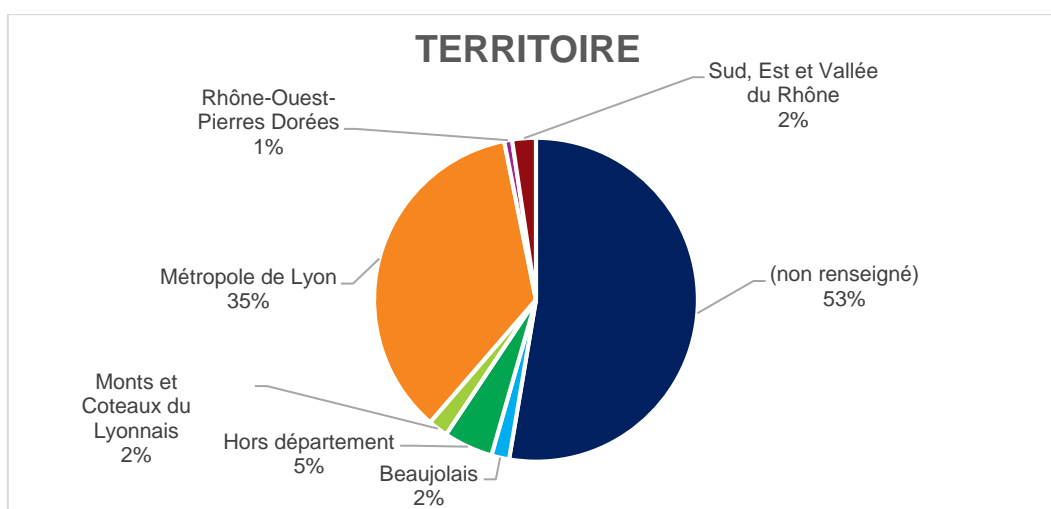
• **Thématiques abordées pendant les appels**



En 2025, les thématiques les plus récurrentes, tant pour les mineurs que pour les majeurs, concernent le conseil juridique, les démarches administratives et l'accès au droit. Comme les années précédentes, ces constats soulignent la nécessité pour le public non seulement de se repérer dans la multitude d'informations disponibles mais aussi de pouvoir les comprendre. Le fait d'échanger de vive voix avec un répondant et de poser toutes les questions demeure un soutien essentiel pour permettre aux différents acteurs d'obtenir l'information dont ils ont besoin.

Les questions relatives à la coordination de parcours, pour les enfants comme pour les adultes, restent également importantes. Les sollicitations portant sur le répit, l'aide aux aidants ou l'intervention d'aide à domicile connaissent une hausse notable par rapport à 2024 (65 en 2025 contre 42 en 2024), de même que les questions liées au logement (55 en 2025 contre 44 en 2024). Ces thématiques mobilisent également un grand nombre d'autres acteurs du territoire, ce qui souligne leur caractère transversal et la nécessité de coordonner les interventions pour répondre aux besoins exprimés

• **Domiciliation des personnes concernées**



En 2025, 47 % des appels ont pu être localisés, contre 31 % en 2024. Parmi les territoires identifiés, la Métropole de Lyon concentre 35 % des sollicitations. Ce chiffre pourrait s'expliquer par une diffusion plus importante du numéro vert sur ce territoire ou par la densité de population, mais cette hypothèse reste à consolider. Un remplissage plus systématique de la domiciliation des appelants permettrait de confirmer ces tendances et d'identifier les zones qui font le moins appel à la Communauté 360, afin de cibler plus précisément les campagnes de communication à réaliser.

Les autres secteurs restent marginalement représentés et stables par rapport à 2024, malgré les actions de communication menées pour rendre le numéro vert plus visible.

Les sollicitations « hors département » correspondent à des personnes souhaitant déménager ou à des appelants d'autres territoires cherchant un temps d'écoute. Les 53% non renseignés correspondent soit au type de demande qui ne requiert pas de notion de territoire, soit au fait que les appelants n'inscrivent pas l'information sur le logiciel, ce qui souligne un enjeu d'amélioration du recueil d'information.

FOCUS SUR LE NIVEAU 2 « CELLULE DE COORDINATION »

• Statut des appelants / Focus sur l'aidant



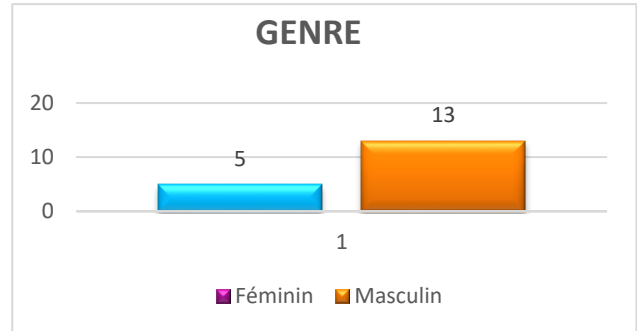
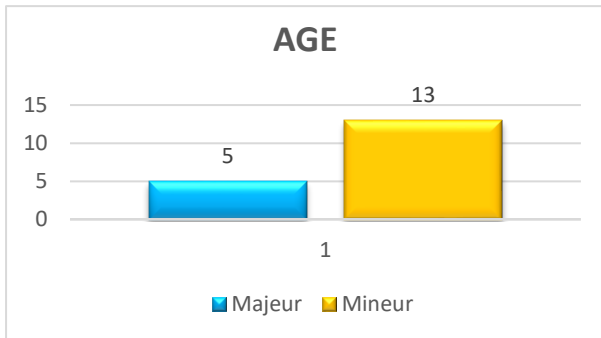
Plus de 60 % des coordinations de parcours réalisées dans le cadre du niveau 2, soit 8 situations, font suite à des demandes d'aidants ayant contacté le numéro vert national. À ce chiffre s'ajoutent quatre situations transmises par l'ARS, pour lesquelles un lien direct a été établi avec les aidants après réception des courriers.

Comme l'année dernière, 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 DDARS69 concernant les situations dont la demande formulée est une place en établissement spécialisé. Ces demandes sont redirigées et non comptabilisées sur ce niveau.

Concernant les profils des aidants, plus de la moitié des sollicitations au niveau 2 provient des mères (12 sur 18 situations), tandis que deux demandes ont été formulées par des pères et deux par des tuteurs, ce dernier chiffre constituant une nouveauté par rapport à 2024.

Comme l'année dernière deux situations nous ont été transmises par des professionnels : l'une par une assistante de service social d'un centre hospitalier spécialisé et l'autre par une chargée d'insertion professionnelle.

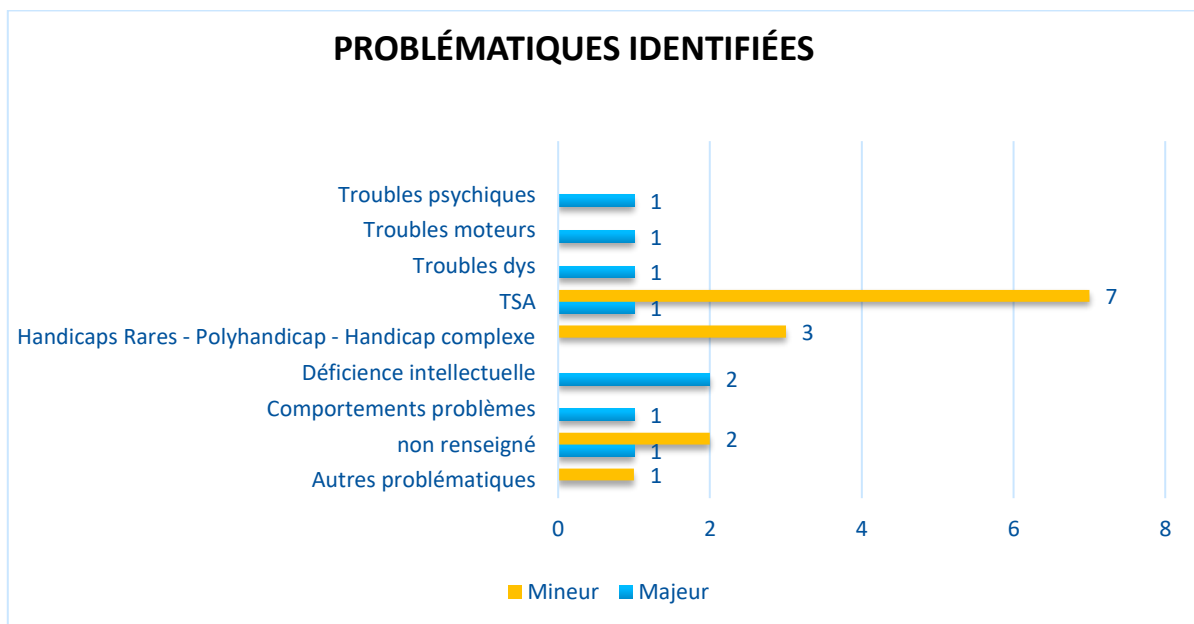
• Profil des personnes concernées



Dans le cadre du niveau 2 « Cellule de coordination », les mineurs représentent près des deux tiers des situations coordonnées en 2025, alors qu'en 2024 la répartition était inverse (deux tiers de majeurs pour un tiers de mineurs).

Une évolution comparable est observée concernant le genre : les situations concernent majoritairement un public masculin (environ deux tiers), tandis qu'en 2024 les coordinations portaient principalement sur un public féminin.

• Problématiques identifiées pour les personnes concernées

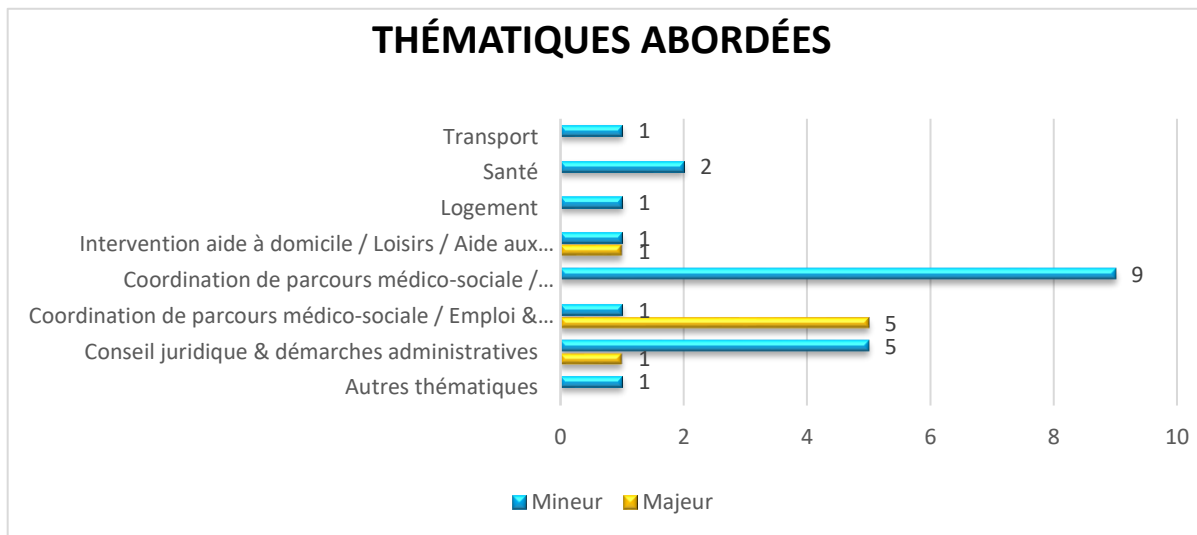


Sur le niveau 2, les troubles du neurodéveloppement (TND), et plus particulièrement les troubles du spectre de l'autisme (TSA), restent les problématiques les plus fréquemment rencontrées dans les situations accompagnées. Cette tendance s'inscrit dans la continuité de l'année 2024, où les TND représentaient déjà la majorité des problématiques identifiées.

Plusieurs situations présentent un cumul de problématiques (par exemple TSA associés à des troubles du comportement), ce qui complexifie les accompagnements et nécessite souvent la mobilisation de plusieurs acteurs. Dans ces situations, les aidants et l'entourage se trouvent fréquemment en grande difficulté, avec parfois peu, voire pas de ressources mobilisables dans l'environnement proche.

Les accompagnements portent notamment sur des difficultés d'accès ou de maintien dans les dispositifs existants (accompagnement médico-social, scolarité, solutions de répit ou d'accompagnement à domicile). Le travail de coordination consiste alors à identifier et mobiliser les acteurs pertinents, coordonner les intervenants lorsque cela est possible, et rechercher des ajustements permettant de sécuriser le parcours de la personne concernée.

• **Thématiques abordées pendant les appels**



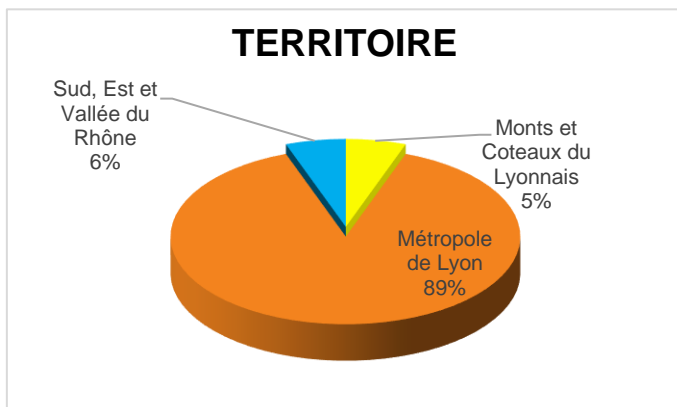
A l'identique des 2 années précédentes, la coordination de parcours médico-sociale, tant pour un public mineur que majeur, représente la thématique la plus traitée dans le cadre des actions menées au niveau 2. Le répit, l'intervention à domicile et les démarches administratives sont abordées dans le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

Parmi les 18 situations, 9 concernent des enfants déscolarisés ou en risque imminent de déscolarisation ; la grande majorité de ses enfants ayant une notification IME et étant en attente de solutions adaptées.

Les autres situations concernent des personnes avec des réponses très parcellaires ou inappropriées. Des solutions pérennes sont donc demandées afin que la personne en situation de handicap puisse mener une vie sociale accomplie et ses proches également.

Toutes ces situations mettent en lumière la nécessité de construire des parcours sécurisés et adaptés aux besoins des personnes. Le travail de coordination consiste à identifier et mobiliser l'ensemble des ressources disponibles sur le territoire, qu'elles relèvent du secteur spécialisé ou du milieu ordinaire, et à proposer des solutions permettant un accompagnement stable et continu. Dans un contexte de transformation progressive du système, l'ensemble des acteurs est amené à évoluer vers des services plus coordonnés et intégrés, afin de mieux répondre aux attentes des personnes accompagnées.

• Domiciliation des personnes concernées



En 2025, les demandeurs proviennent majoritairement d'habitants de la Métropole de Lyon (89 %), proportion nettement supérieure à celle de 2024 (40 %) et 2023 (65,2 %).

Les autres territoires, comme le Sud Est et Vallée du Rhône (6 %) ou les Monts et Coteaux du Lyonnais (5 %), sont moins représentés, et certains secteurs du département (Beaujolais, Rhône Ouest / Pierres Dorées) n'apparaissent pas. Ces données soulignent l'importance de poursuivre la diffusion de l'existence de la Communauté 360 sur l'ensemble du département.

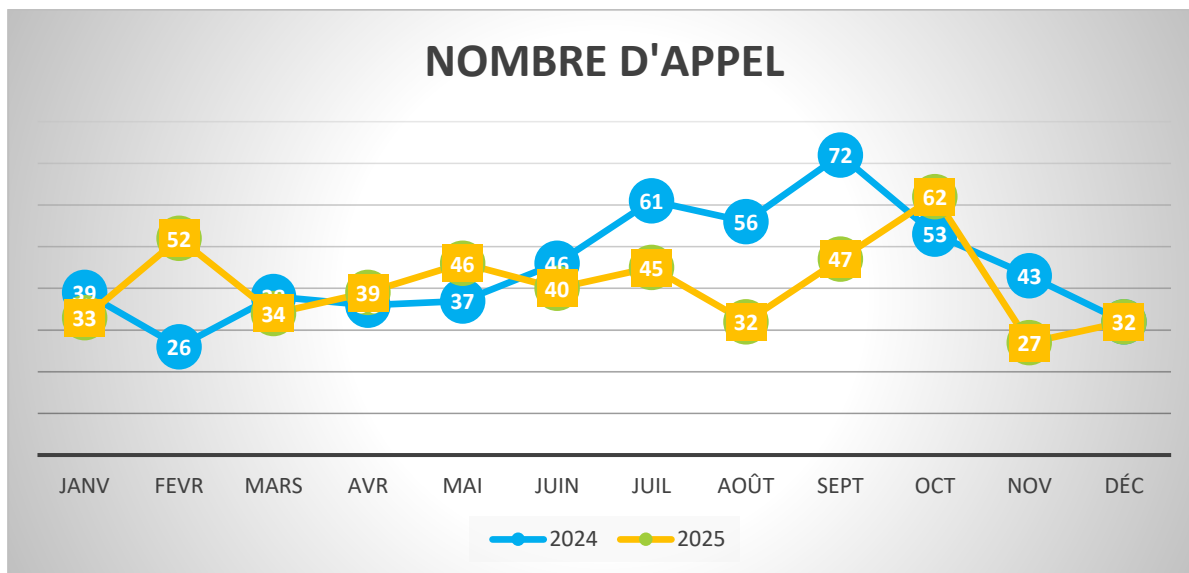
FILE ACTIVE

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

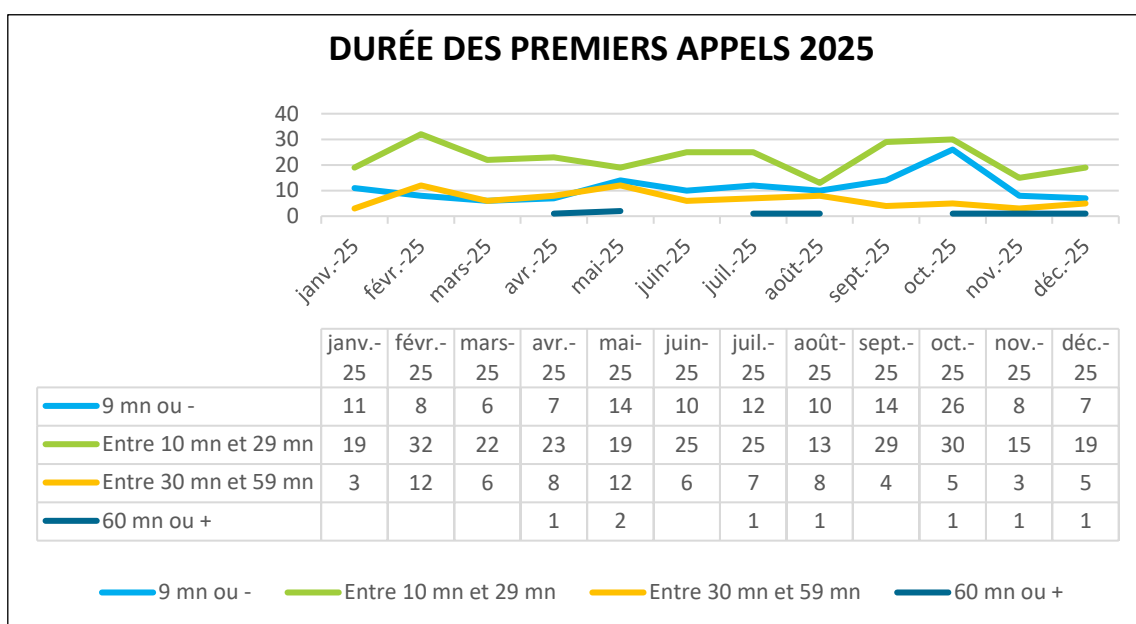
• Nombre d'appels traités par mois sur le département



Ce graphique présente le nombre d'appels décrochés dans le département en 2024 et 2025, c'est-à-dire les appels effectivement traités par les répondants pendant leurs permanences. En 2024, le volume a globalement progressé entre le début de l'année et la rentrée, puis a légèrement diminué en fin d'année. L'année 2025 se caractérise par des fluctuations plus marquées, avec des périodes de volumes plus élevés et d'autres plus faibles. Ces variations semblent liées aux périodes de congés des répondants et des partenaires, mais également aux périodes sensibles pour les familles, notamment la rentrée scolaire et les ajustements nécessaires pour l'accompagnement des enfants en situation de handicap.

Malgré ces variations, le nombre d'appels traités montre que le dispositif reste bien repéré et mobilisé par les familles et les personnes concernées tout au long de l'année, ce qui souligne l'importance du numéro vert comme ressource accessible et régulière pour le département.

• **Durée des premiers appels**

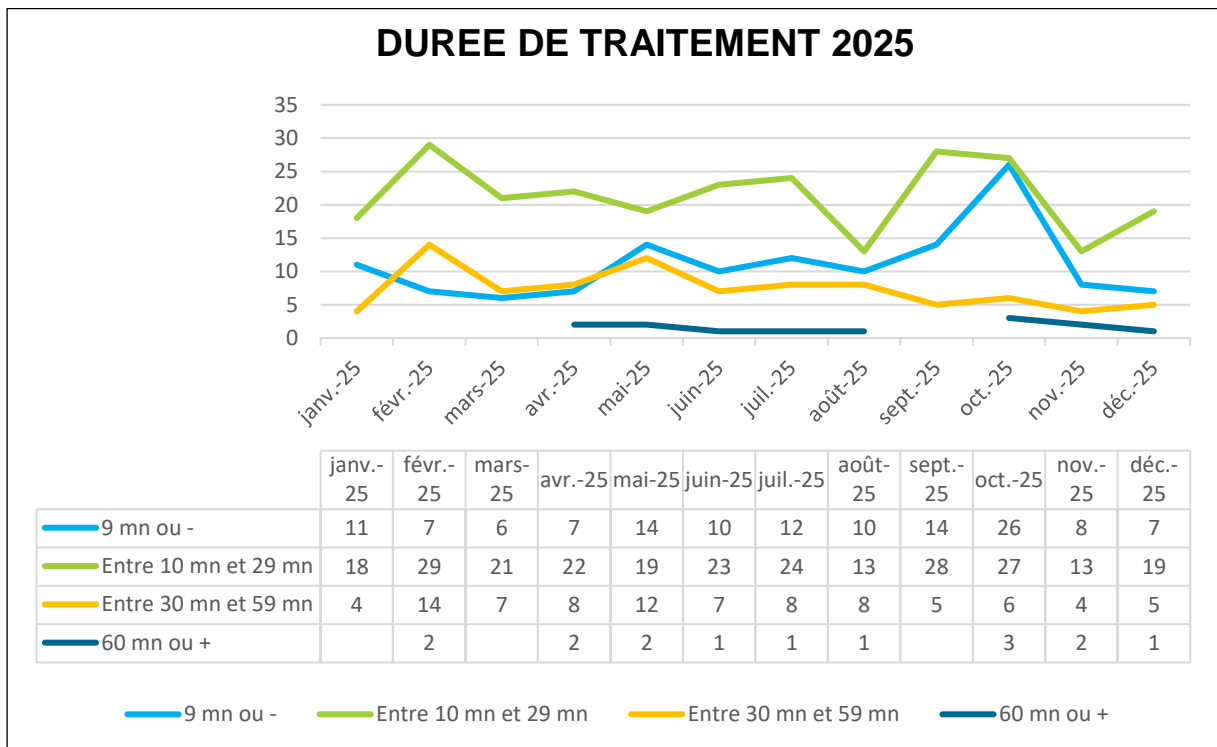


Comme les deux années précédentes, la durée de la majorité des premiers appels se situent entre 10 et 30 minutes (271 en 2025 ; 292 en 2024 ; 167 en 2023) ; un taux qui se détache beaucoup plus nettement en hausse que l'année précédente par rapport aux appels entre 0 et 9 minutes (133 en 2025). Ce temps 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 remarque également que les appels de plus de 60 minutes se raréfient et se stabilisent ; ceci pouvant s'expliquer 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 efficace 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.

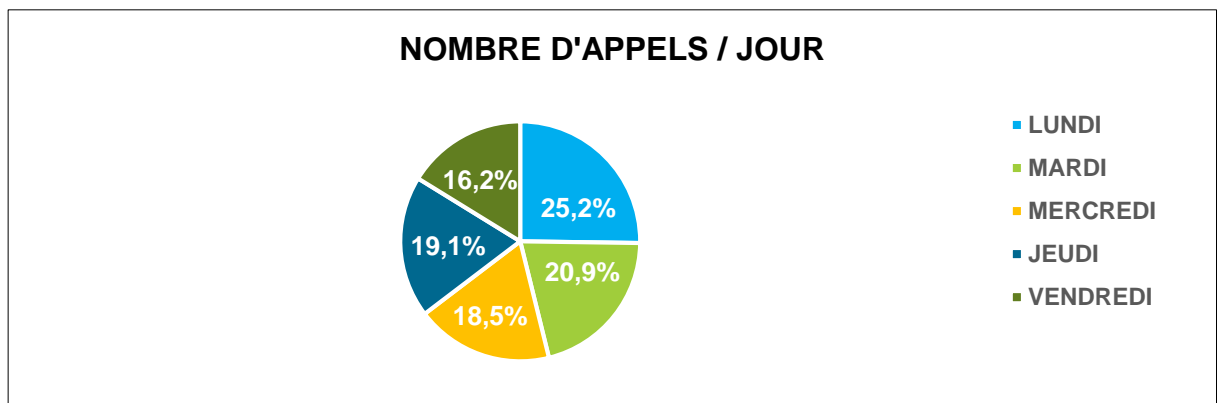
• **Durée de traitement des appels**



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

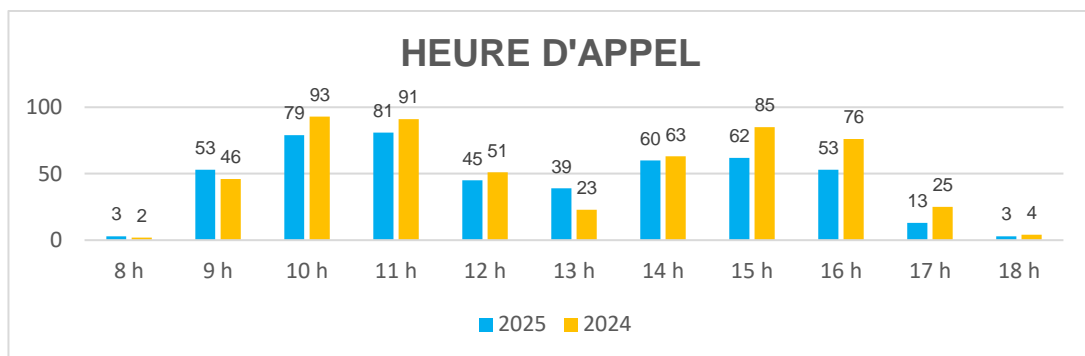
Comme les deux années précédentes, la majeure partie des appels, soit 256 situations (283 en 2024 ; 161 en 2023), nécessite une durée de traitement entre 10 et 30 minutes. Une courbe qui se démarque au fil des années, permettant d'établir une moyenne relativement stable afin de pouvoir répondre aux demandes des appelants du numéro vert. Les recherches qui nécessitent au minimum 30 minutes jusqu'à plus d'une heure sont en légère hausse par rapport à 2024. 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. Il est à noter que pour certains appels, selon le répondant et selon son expérience, ce dernier contacte quelques acteurs pour comprendre une situation et apporter plus facilement une réponse. Ceci permet d'éviter de passer l'appel en niveau 2.

• **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 jeudi.

• Répartition des appels en heure par jour

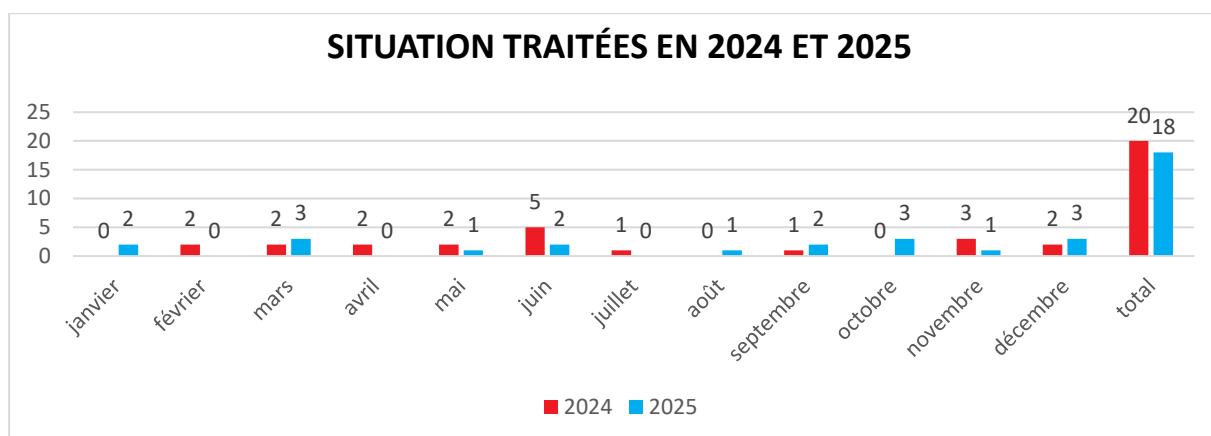


Les appels restent concentrés sur deux plages principales : la fin de matinée (10h-12h) et le début d’après-midi (14h-17h). Cette répartition s’explique en partie par l’organisation actuelle des permanences des répondants de la C360, mais elle peut également refléter le fait que le numéro vert est encore perçu comme un service ouvert aux horaires de « bureau », limitant ainsi les sollicitations pendant la pause déjeuner et en fin de journée. L’amplitude journalière de permanence, de 9h à 19h30, vise justement à permettre à toutes les personnes, y compris celles en emploi, de pouvoir contacter le dispositif. Or, certains créneaux restent peu utilisés, ce qui suggère que les besoins de certains publics ne sont pas encore pleinement couverts.

À terme, l’objectif est d’ajuster l’ouverture des permanences et la communication des horaires afin de permettre à chacun de bénéficier du numéro vert, tout en conservant une attention particulière aux périodes de forte sollicitation pour garantir la réactivité et la qualité des réponses.

FILE ACTIVE – NIVEAU 2

• Nombre de situations traitées par mois



La répartition mensuelle des situations accompagnées au niveau 2 reste irrégulière : certains mois n'ont enregistré aucune situation, tandis que d'autres en comptent 2 à 3. La répartition de ces accompagnements au fil de l'année demeure imprévisible et difficile à interpréter ou à comparer avec les années précédentes.

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

Le temps consacré à la coordination dépend des attentes, demandes et besoins de la personne accompagnée (et des aidants et/ou des appelants), ainsi que de la complexité de chaque situation. Les coordinations 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 RÉPONDANTS »

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.

NIVEAU 3 « OBSERVATOIRE DU TERRITOIRE »

Élaboration commune d'un diagnostic sur le territoire du 69 construit à partir des données consolidées sur les besoins exprimés au titre des situations complexes capitalisées par la Communauté 360 et émanant des acteurs du territoire concernant :

- Les personnes maintenues en établissement pour enfants au titre de « l'amendement Creton »
- Les personnes sur liste d'attente d'un établissement et service médico-social (ESMS) et/ou en sortie d'établissement de santé
- Les personnes présentant un risque de rupture de parcours (ex. : transition enfants/adultes, inadéquation de l'accompagnement...)
- Les personnes non repérées ou faisant l'objet d'un signalement.

Construction de projets communs à l'échelle territoriale et de nouvelles formes d'accompagnement permettant d'insuffler la dynamique de transformation de l'offre.

Participation à une fonction d'observatoire pilotée par l'ARS et les collectivités territoriales concernées en lien avec la MDMPH.

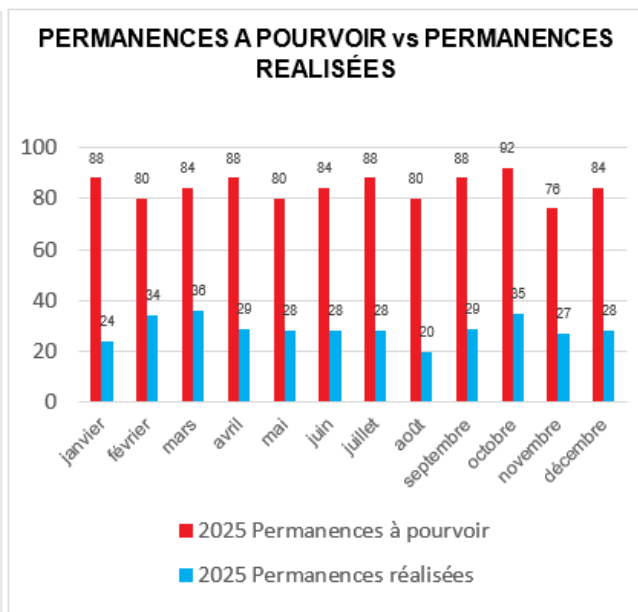
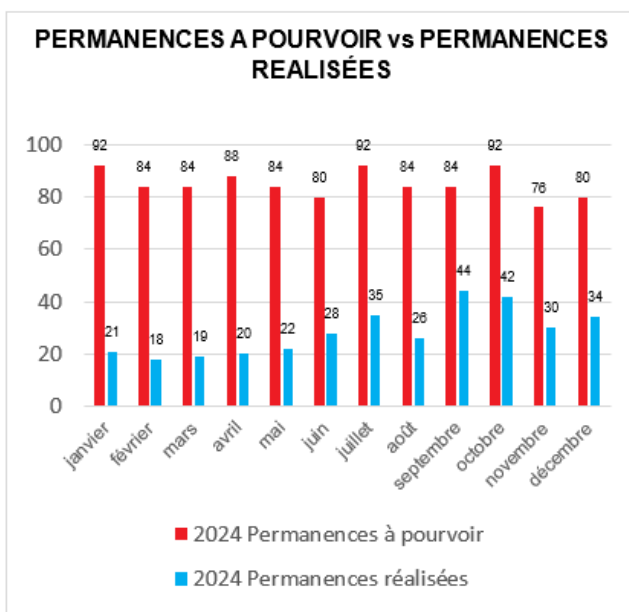
Contribution à une analyse qualitative des réponses apportées et des solutions pérennes proposées.

L'ACTIVITÉ SUR 3 NIVEAUX

ACTIVITÉ NIVEAU 1

La permanence téléphonique est assurée par des membres des associations partenaires de la Communauté 360 (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 2024 et 2025 : Pas de données sur les tableaux

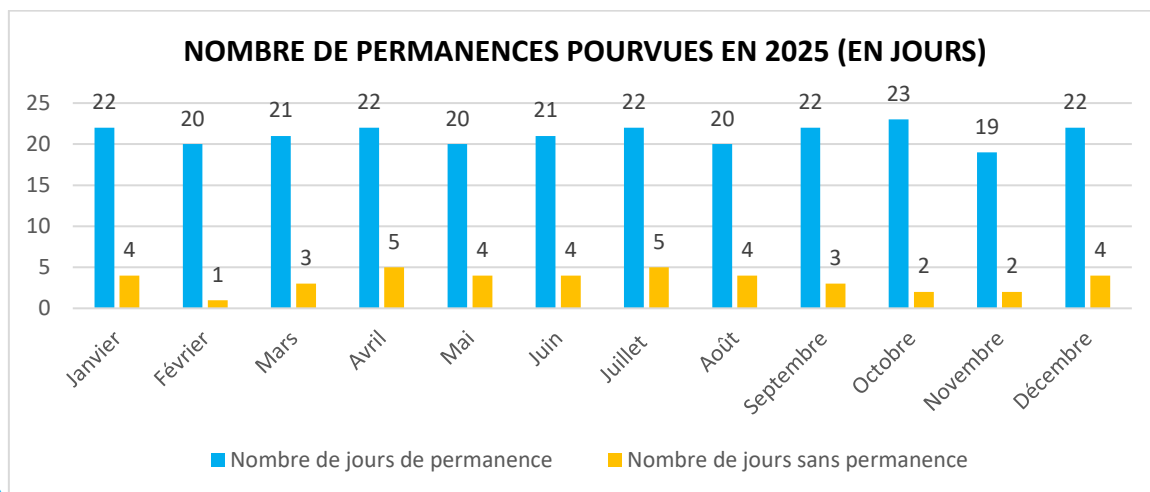


Les permanences ont été assurées par 13 associations partenaires de la Communauté 360, contre 15 en 2024. Cet écart s'explique principalement par des mouvements de personnel au sein des associations. Les partenaires maintiennent néanmoins leur engagement dans le dispositif et assurent une continuité de service, même si, pour certaines structures ne disposant que d'un seul répondant, les délais de remplacement ont pu impacter temporairement leur participation.

En 2025, sur 1 012 plages horaires de permanences (une journée comprenant 4 plages), 346 ont été pourvues, soit 34 % de permanences réalisées (contre 33 % en 2024). Comme les années précédentes, un écart important demeure entre le nombre de permanences prévues et celles effectivement assurées. Cette situation s'explique par différents facteurs organisationnels : contraintes internes aux associations, disponibilités des répondants, ou encore périodes de congés.

Toutefois, l'année 2025 se caractérise par une répartition plus régulière des permanences, avec une moyenne d'environ 28 plages pourvues par mois (hors janvier et août). Cette stabilisation constitue un point d'appui pour la suite du déploiement. L'enjeu est désormais double : consolider cette base et augmenter progressivement le nombre de permanences assurées. À court terme, l'objectif est de garantir au moins une à deux plages quotidiennes afin de permettre la prise d'appels en direct et le rappel des messages. À plus long terme, il s'agira de mobiliser davantage de répondants pour tendre vers une couverture plus complète des plages horaires proposées.

• **Nombre de permanences pourvues en 2025 (en jours)**

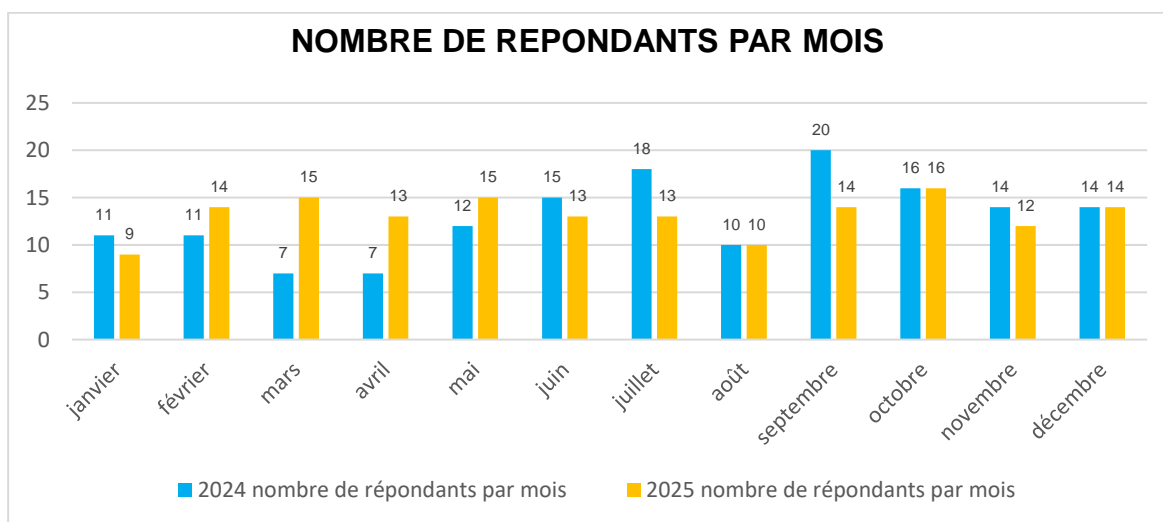


En 2025, 254 jours sur 295 ont été pourvus d’au moins une permanence par jour prise par un répondant (parfois 2 à 3 selon les jours).

Les jours sans permanence restent peu nombreux, généralement compris entre 1 et 5 jours par mois. Une légère augmentation est toutefois observée sur certains mois en 2025 (notamment en janvier, avril, juillet ou décembre), sans que cela ne modifie de manière significative la tendance globale.

Les ordres de grandeur restent ainsi comparables à 2024, ce qui traduit une certaine stabilité dans l’organisation des permanences. Cette régularité permet d’assurer une continuité du service dans le cadre du numéro vert, même si des marges de progression existent pour renforcer la couverture quotidienne.

• **Nombre de répondants mobilisés par mois**



En 2025, 33 répondants sur 34 étaient inscrits sur le planning de permanence téléphonique, avec une moyenne de 13 répondants mobilisés par mois, stable par rapport à 2024. L’écart entre le nombre de répondants inscrits et ceux effectivement mobilisés s’explique par différents facteurs : arrêts maladie, changements de poste, formations ou encore contraintes d’activité.

La moyenne de permanences réalisées par mois est légèrement en hausse en 2025 (29 contre 28 en 2024), tandis que le nombre de répondants effectuant une ou plusieurs permanences par mois reste stable (13).

La mobilisation des répondants du niveau 1 s'inscrit ainsi dans une certaine continuité, avec des professionnelles engagées pour certaines depuis le démarrage du dispositif. Une baisse est toutefois observée sur la période estivale, sans remettre en cause cette dynamique globale.

Cette stabilisation constitue un point d'appui, même si le niveau 1 reste à renforcer afin de permettre une couverture plus large des permanences et une meilleure réponse à l'ensemble des appels sur le territoire.

Par ailleurs, depuis mars 2024, une professionnelle est mobilisée à hauteur de 5 heures mensuelles dans le cadre d'un contrat de mise à disposition, en complément des permanences qu'elle continue d'assurer selon les modalités habituelles de refacturation prévues dans le cadre du partenariat C360.

• Formation des répondants et temps de rencontre

Pour chaque nouveau répondant, un temps d'information individuel est organisé afin de présenter la Communauté 360, son fonctionnement sur trois niveaux, le public concerné par le numéro vert, ainsi que l'utilisation des outils (Evasoft, Eloquant, Xmind, Roundcube, TchatZoom). Ce temps permet également d'aborder la posture vis-à-vis des appelants et de réaliser des mises en situation.

Si en 2021 et 2022 une formation complète en deux modules avait été proposée à l'ensemble des répondants en petits groupes, il est envisagé pour les prochaines années de créer une formation accessible en ligne (e-learning, MOOC...), afin que chaque nouvel arrivant puisse bénéficier d'un parcours structuré. Dans l'attente, un accompagnement individualisé est assuré par le manager de la Communauté 360 pour les premiers pas des nouveaux répondants.

Chaque trimestre, l'ensemble des répondants et coordinatrices de parcours se réunit pour un groupe de travail d'une durée de 3h30. Ce temps collectif a pour objectifs de :

- Développer l'interconnaissance entre les membres de la Communauté 360
- Partager les actualités et capitaliser les ressources, mettre à jour les connaissances sur les politiques publiques (SPDA-SPMA, CAA...) et présenter les projets portés par la Communauté (SPRINT, ADISCO...)
- Ajuster les besoins liés au fonctionnement du dispositif (utilisation des logiciels...)
- Présenter des dispositifs ou partenaires (Métropole Aidante, Plateforme de l'emploi accompagné...) pour mieux connaître le territoire et ses ressources
- Partager des retours d'expériences
- Développer une réflexion commune à partir de situations issues de la Communauté 360 (appels ou coordinations)

Dans la continuité de la sensibilisation menée par Yann Le Bossé en 2024 sur le développement du pouvoir d'agir des personnes et des collectivités (DPA-PC), une formation au DPA a été lancée en 2025. Elle vise à créer un socle commun dans le cadre d'une « Communauté apprenante » et à permettre la mise en œuvre concrète de l'approche par les répondants et les coordinatrices de parcours, tant dans le traitement des appels que dans la coordination des situations. Cette formation se déroule en trois sessions de deux jours, réparties en quatre groupes de 12 à 14 participants, réunissant des professionnels de la Communauté 360 et des DAC du Rhône et de la Métropole, afin de favoriser l'interconnaissance et le partage de pratiques. Au total, 26 membres de la C360 participent à cette formation.

Enfin, des travaux ont été engagés fin 2025 pour l'élaboration d'un guide destiné aux nouveaux arrivants, et plus particulièrement aux répondants. Ce guide proposera des repères pour la prise en main des outils, mais aussi des éléments pour comprendre les missions et les niveaux de la Communauté 360, ainsi que des fiches présentant les répondants et coordinatrices avec leurs domaines d'expertise et secteurs d'activité (adulte, enfants, insertion, petite enfance, santé mentale...).

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). Le manager 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 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 directrice 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	Janvier 2025	Février 2025	Mars 2025	Avril 2025	Mai 2025	Juin 2025	Juillet 2025	Août 2025	Septembre 2025	Octobre 2025	Novembre 2025	Décembre 2025	Total
Coordinatrices 1	1					1		1					3
Coordinatrices 2											1	1	2
Coordinatrices 3			1										1
Coordinatrices 4			1										1
Coordinatrices 5			1							2			3
Coordinatrices 6	1	1											2
Coordinatrices 7						1						1	2
Coordinatrices 8									1	1			2
Coordinatrices 9									1			1	2
Total	2	1	3			2		1	2	3	1	3	18

En 2025, 18 coordinations ont été menées au niveau 2 par 9 coordinatrices de parcours issues des différentes associations partenaires de la Communauté 360. Parmi ces sollicitations, 4 ont été transmises par l'ARS, tandis que 12 provenaient d'aidants et 2 de professionnels via le numéro vert. Les situations concernent majoritairement des enfants (13) plutôt que des adultes (5).

On observe une légère concentration des coordinations entre juin et octobre, en lien avec les fermetures estivales des services. Cette tendance reflète un besoin des personnes en situation de handicap et de leurs aidants de s'informer sur les dispositifs disponibles et d'échanger avec des interlocuteurs pour trouver des solutions adaptées lorsque les services habituels ne sont pas accessibles.

• 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 sur des situations rencontrées 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 2025.

Pour consolider cet équilibre, pérenniser l'inscription au sein de la C360, et aussi dans l'objectif d'une Communauté apprenante, des sensibilisations ont été proposées sur des thématiques définies, entre autres, avec ces professionnels :

- Présentation du fonctionnement de la MDMPH Métropole et MDMPH Département par la référente RAPT MDMPH Métropole et la responsable de la cellule médico-sociale MDMPH Département.
- Intervention de la responsable mission handicap et accessibilité de la ville de Vaulx en Velin portant sur la mission handicap, les actions menées, les obligations réglementaires et l'organisation des commissions métropolitaines et communales
- Information sur le déploiement des PAS (Pôle d'Appui à la Scolarité) par le Directeur Général des PEP69ML.
- Présentation des nouveaux dispositifs favorisant l'insertion professionnelle des personnes en situation de handicap, par le responsable de la plateforme de l'emploi accompagné.

Ces apports seront à poursuivre en continu sur les années à venir pour actualiser les connaissances des professionnels, leur permettre de monter en compétences, notamment dans ce contexte de « transformation de l'offre et des pratiques ».

Les temps d'échanges, initiés en visio depuis 2023 toutes les six semaines, ont été transformés en rencontres en présentiel en 2025, afin de renforcer la dynamique de groupe. Ils permettent d'échanger et d'élaborer collectivement autour des situations en cours de coordination, tout en conservant un aspect informel pour partager informations et retours d'expériences. Le nouveau manager, arrivé en septembre 2025, rencontre également de manière individuelle (en visio) chaque coordinatrice pour suivre les situations, faire le point sur les difficultés et apporter un étayage, afin d'éviter l'isolement dans la coordination des situations.

Un travail de réflexion a été engagé pour repenser la dynamique globale de ce niveau : la « Cellule de coordination » reste encore difficile à appréhender car elle dépend du travail multipartenarial mené au niveau 3 de la Communauté, visant à définir les espaces de collaboration autour des situations complexes. Dans l'attente, il est nécessaire de proposer un cadre constructif permettant aux coordinatrices de mener à bien leurs missions.

Ces espaces sont très appréciés par les participantes et permettent d'expérimenter de nouvelles formes de pratiques professionnelles. Tous les professionnels présents aux niveaux 1 et 2 sont volontaires et motivés : ils souhaitent élargir leurs champs d'actions et leurs réseaux, monter en compétences et tester de nouvelles façons de travailler ensemble. Cet engagement est porteur pour le développement de la Communauté 360 Rhône et Métropole de Lyon et favorise l'enrôlement de nouveaux acteurs.

Un point de vigilance demeure : malgré leur motivation, l'implication des professionnelles dépend de leur disponibilité dans un planning souvent surchargé. Leur inscription dans la C360 est parfois formalisée dans leur fiche de poste ou dans les missions attribuées au sein de leur structure, ce qui facilite leur participation. Pour d'autres, un travail de formalisation est encore nécessaire afin de leur permettre la légitimité et la reconnaissance de leur engagement, et ainsi libérer le temps nécessaire 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 de réaliser pleinement ses actions au service 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 le croisement de nombreux savoirs, savoir-faire et savoirs expérientiels. Il constitue un lieu d'élaboration, de développement et de construction multipartenariale, visant à traiter à la fois les thématiques propres à la C360, celles issues des données collectées aux niveaux 1 et 2 et également des sujets orientés par les politiques publiques ou des besoins exprimés par les acteurs.

Lors de la mise en œuvre de groupes de travail, une attention particulière est portée à l'articulation des projets entre eux afin qu'ils se nourrissent mutuellement, qu'ils se complètent mais aussi pour éviter les doublons ou « l'effet millefeuilles » sur le territoire. Dans cette logique, à titre d'exemples :

- dans le projet ADISCO, une réflexion est menée pour savoir comment les facilitatrices de parcours de vie et les coordinatrices de parcours du niveau 2 pourraient intervenir dans le projet
- le projet ADISCO pourrait à terme constituer une cellule pouvant s'intégrer dans SPriNT
- l'état des lieux effectué dans le cadre du Dispositif Régional temporaire Communication Alternative et Améliorée (CAA), est envisagé comme une ressource transversale pouvant nourrir l'ensemble des projets et ainsi permettre de développer des réponses adaptées et individualisées, tout en facilitant la participation des personnes concernées à tous les dispositifs et projets.

L'Observatoire du territoire contribue ainsi à créer une Communauté apprenante, traversant les trois niveaux de la C360, où l'échange de pratiques, la co-construction de savoirs et la réflexion collective renforcent la capacité de chacun à agir sur des problématiques simples comme complexes, dans une approche intersectorielle et centrée sur les demandes des personnes accompagnées. L'énergie collective déployée constitue un socle commun pour expérimenter de nouvelles modalités de projets multipartenariaux et renforcer la transversalité dans les actions menées sur le territoire.

Projet SPRINT : Services Plateforme de Ressources et d'Intervention Territoriale

Composition du groupe de travail : 18 partenaires – 27 professionnels

La Délégation Départementale de l'Agence Régionale de Santé du Rhône et Métropole de Lyon a sollicité la Communauté 360 afin de proposer un projet innovant 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. Pour y parvenir, des groupes de travail collaboratifs réunissant différents acteurs ont été engagés afin d'identifier les obstacles à la mise en œuvre des réponses aux besoins spécifiques des personnes sur le département et de réfléchir à des leviers possibles à partir du triptyque de la circulaire : logique de parcours, diversification des réponses, promotion du fonctionnement en dispositif intégré. L'ensemble des participants a abordé cette démarche en dépassant les enjeux propres à leurs organisations et en partageant visions et compétences au service de l'intelligence collective et de la co-construction.

Si le projet SPRINT n'a pas été retenu dans le cadre des 50 000 nouvelles solutions, les acteurs ont souhaité reprendre la dynamique multipartenariale en octobre 2025 afin de poursuivre les réflexions collectives autour de la transformation de l'offre. La parution du rapport de l'Inspection générale des affaires sociales « *Handicap : comment transformer l'offre sociale et médico-sociale pour mieux répondre aux attentes des personnes* » est venue conforter les orientations déjà à l'œuvre. Le rapport souligne notamment la nécessité de développer des services coordonnés, modulables et centrés sur les besoins des personnes, en dépassant les logiques institutionnelles, ce qui correspond aux travaux déjà initiés par le groupe SPRINT.

En effet, le projet SPRINT est avant tout pensé à partir de l'implantation territoriale afin de proposer des réponses en proximité, d'assurer une offre répartie 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.

Les travaux effectués en 2025 ont permis de dégager 6 enjeux majeurs :

- Collaboration avec le droit commun : développer des coopérations complémentaires pour une montée en compétences progressive
- Gestion dynamique des demandes : réfléchir à un mode de traitement des listes d'attente non cumulatif
- Prévention des silos : garantir la transversalité entre acteurs et thématiques, centrée sur les besoins des personnes
- Accompagnement des équipes : fournir un appui méthodologique pour éviter l'épuisement et favoriser l'acculturation à la logique SPRINT
- Définition des bassins de vie : s'appuyer sur les réalités de terrain plutôt que sur des découpages administratifs artificiels
- Coordination des acteurs : construire un répertoire actualisé des ressources et prestations existantes, modulable et compatible avec SERAPHIN PH

Ces enjeux ont été traduits en 6 thématiques de travail prioritaires :

1. Délimitation du territoire / bassin de vie
2. Cadre réglementaire, administratif, financier et juridique
3. Cartographie et répertoire des ressources
4. Articulation des expertises et structuration des cellules thématiques
5. Parcours, accompagnement des transitions, évaluation et temporalité
6. Gouvernance et direction

Lors de la troisième journée partenariale de la Communauté 360, tous les participants ont également contribué à améliorer le projet et à affiner les 6 thématiques prioritaires via quatre sous-groupes de travail, favorisant ainsi la co-construction et l'intelligence collective. Une production qui sera ensuite mise au travail dans le cadre du groupe de travail SPRINT.

Projet ADISCO : Articulation des dispositifs de coordination des situations complexes

Composition du copil restreint : 7 partenaires – 9 professionnels – 9 réunions + 2 journées pleines de travail
Composition : DDARS69, MDMPH Métropole, MDMPH Département, C360, DAC Département, DAC Métropole, PTSM, Coordination 69, ADAPEI69, ARHM, Éducation Nationale, ASE, HNO, UDCCAS, AFM Téléthon, HCL, APAJH, Métropole Aidante, Grim, La Roche, OVE...

Contexte et origine de la démarche

Le projet ADISCO s'inscrit dans une dynamique engagée entre 2022 et 2024 à l'initiative de l'Agence Régionale de Santé, de la MDMPH Métropole et MDMPH Département et de la Communauté 360 Rhône et Métropole de Lyon, visant à mieux articuler les différentes instances mobilisées autour des situations complexes sur le territoire. Ces échanges ont permis de partager plusieurs constats :

- la multiplicité des dispositifs et instances intervenant dans l’analyse ou le traitement des situations complexes
- une lisibilité parfois limitée pour les différents acteurs (personne en situation de handicap, familles, professionnels)
- la nécessité de renforcer l’articulation entre les acteurs du secteur médico-social, sanitaire, social et du droit commun.

Par ailleurs, la Communauté 360 s’était déjà engagée dans un travail d’articulation territoriale à travers des échanges réguliers avec l’ARS, la MDMPH, les DAC et le PTSM. Dans ce contexte, les partenaires avaient exprimé la volonté de mieux identifier les lieux et modalités de traitement des situations complexes et de construire des modalités de coopération permettant de produire des réponses plus coordonnées et globales, en mobilisant à la fois les acteurs du milieu ordinaire et ceux du secteur spécialisé. Si ce travail d’articulation demeure complexe, notamment en raison de la diversité des cadres réglementaires et des pratiques professionnelles, il constitue néanmoins un enjeu structurant pour améliorer les réponses apportées aux situations les plus complexes.

En 2024, suite à ces différents groupes de travail, deux axes principaux ont été définis ; axes qui ont donc été poursuivis en 2025 dans le projet désormais intitulé « ADISCO » (*Articulation des Dispositifs de Coordination des Situations Complexes*) :

1. Réalisation d’un état des lieux des instances de traitement des situations complexes, dans l’ensemble des domaines de la vie
2. Création d’une commission multipartenariale et intersectorielle pour le traitement des situations complexes à partir de l’approche du Développement du Pouvoir d’Agir des Personnes et des Collectivités (DPA-PC).

1. Etat des lieux des instances de traitement des situations complexes.

Ce travail a débuté en novembre 2024 jusqu’en mai 2025 avec l’appui d’une stagiaire de Master 2 référent handicap, puis d’une deuxième stagiaire suivant le même cursus à partir de novembre 2025.

• Modalités

- 52 entretiens semi-directifs avec des acteurs locaux pour analyser les circuits et leurs interactions, en identifiant les besoins, les blocages et les leviers dans la coordination des situations complexes
- Création de logigrammes de fonctionnement pour chaque instance traitant des situations complexes, à des fins de lisibilité et de coordination.

• Premiers constats (SWOT)

- Forces : cadre légal existant, coopération entre acteurs, dispositifs opérationnels
- Faiblesses : complexité administrative, multiplicité des interlocuteurs, cultures professionnelles diverses
- Menaces : contraintes budgétaires et réglementaires, disparités territoriales, « sur-coordination »
- Opportunités : innovations numériques, approche DPA-PC, nouvelles idées pour améliorer l’orientation

Un chargé de mission sera recruté en 2026 pour poursuivre ce travail et réaliser une cartographie interactive afin de proposer aux acteurs une base commune permettant d’identifier les forces et améliorer les circuits moins opérants. Cet état des lieux complètera le deuxième axe du projet ADISCO, à savoir la commission expérimentale ; chaque axe enrichissant l’autre.

2. Commission expérimentation multipartenariale autour des situations complexes

Le deuxième axe du projet ADISCO s’inscrit dans une démarche expérimentale visant à améliorer l’accompagnement des situations complexes dans le champ du handicap, en s’appuyant sur l’approche du DPA-PC développée par Yann Le Bossé. Cette approche propose une transformation des pratiques professionnelles en les recentrant sur l’activation des ressources, l’identification des marges de manœuvre, et la participation directe des personnes concernées.

• Objectifs

- Co-construire des solutions concrètes avec la personne, à partir du « pas proximal »
- Créer une culture commune et partagée autour de l'approche DPA-PC
- Expérimenter de nouvelles modalités de coopération multipartenariale
- Impliquer activement les personnes et leurs proches dans le processus décisionnel

• Principes d'actions

L'expérimentation est guidée par les principes fondamentaux du DPA-PC :

- Contextualisation : toute action prend sens dans un contexte donné qu'il faut comprendre avec les personnes concernées
- Co-définition des problèmes : le problème appartient à celui ou celle qui le vit. Il doit être défini par la personne, et non à sa place
- Recherche de marges de manœuvre : partir de ce qui peut être fait ici et maintenant, même de manière partielle, pour enclencher une dynamique d'action
- Accompagnement plutôt qu'intervention : posture de partenariat, soutien sans substitution, visée émancipatrice
- Changement progressif des rapports de pouvoir : vers une plus grande capacité d'agir pour tous les acteurs impliqués

• Gouvernance et pilotage

- Comité de pilotage restreint : composé de 10 à 12 membres, il coordonne l'expérimentation, sélectionne les situations et veille au déploiement du projet.
- Groupe multipartenarial élargi : ce groupe porte la réflexion sur le déroulement du projet, expérimente le cas échéant la commission et partage collectivement l'approche DPA-PC.

• Déroulement 2025-2026

En 2025, plusieurs temps de réunions ont eu lieu :

- 13 octobre, journée d'information équipe projet : introduction DPA-PC et contexte local
- 28 novembre, matinée public élargi avec sensibilisation des professionnels et partenaires
- 19-20 janvier 2026, élaboration collective avec cadrage précis de l'expérimentation, clarification des modalités d'intervention des acteurs spécialisés et du droit commun

Dispositif de soutien à l'autodétermination : « Cellule de Facilitateurs de Parcours de Vie »

« 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 2024 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.

Afin de renforcer leurs compétences et leur posture professionnelle, les facilitatrices ont suivi à partir de juin 2025 une formation de « Facilitateurs de Projets et Parcours de Vie », comprenant 175 heures d'apports théoriques et méthodologiques et 70 heures de stage pratique, sanctionnée par une certification de niveau 6 inscrite au RNCP (Répertoire National des Certifications Professionnelles).

Un travail important de présentation de la CFPV a été mené tout au long de l'année, avec une cinquantaine d'interventions, auprès de personnes concernées (Groupes d'Entraide Mutuelle, Maisons des Usagers...) et d'acteurs du secteur spécialisé et du milieu ordinaire (France Services, France Travail, Centres Communaux d'Action Sociale...). Ces actions ont permis de renforcer la visibilité et la compréhension du dispositif, contribuant à son appropriation par les acteurs et à l'augmentation des sollicitations : près de 60 personnes ont ainsi été accompagnées dans leurs projets, avec une intensité variable selon leurs besoins et souhaits.

Quatrième journée partenariale de la Communauté 360

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

Nombre de participants à la journée : 33 partenaires - 96 personnes

La Communauté 360 Rhône et Métropole de Lyon organise chaque année une journée partenariale réunissant les acteurs du territoire engagés dans la dynamique collective du dispositif. Cette journée se veut un rendez-vous structurant, assurant la continuité des travaux d'une année sur l'autre. Elle offre aux acteurs du territoire l'opportunité de suivre l'évolution de la dynamique collective, de s'approprier les réflexions en cours et de contribuer activement aux projets développés au sein du dispositif.

Cette journée constitue un moment clé dans la dynamique de la Communauté 360, poursuivant plusieurs objectifs :

- partager des informations sur le fonctionnement et les actions de la Communauté 360
- nourrir la réflexion collective autour des transformations de l'offre d'accompagnement
- favoriser l'interconnaissance entre les acteurs du territoire
- mobiliser l'intelligence collective afin de faire émerger de nouvelles pistes de coopération

Dans l'objectif de poursuivre le travail engagé en 2024, les acteurs ont souhaité remettre au programme de la journée le projet SPRINT, en lien avec les réflexions nationales sur les services coordonnés portées notamment par le rapport IGAS de 2025. Ce temps fort a permis d'associer l'ensemble des membres présents à cette réflexion et de travailler collectivement autour de six thématiques principales, identifiées en amont par le groupe de travail SPRINT.

Pour cette quatrième édition prévue le 18 novembre 2025, la thématique retenue était :

« Et si on osait transformer ensemble ?

Expérimenter des plateformes inclusives de proximité en mobilisant l'ensemble des acteurs du médico-social, sanitaire, social et du droit commun dans une logique de coopération. »

Programme de la journée

- Introduction de la journée par l'Agence Régionale de la Santé
- Concept de la « Robustesse » par Diane Dupré Latour / Retour d'expérience : « Les petites Cantines »
- Démarche PEPS : Partenariat et Expérience Patient en Santé, par Gwenaëlle Thual - HCL
- Plateforme P-PIT : Parcours Inclusion Territoire, par Jody Surier – Fondation Ellen Poidatz
 - Projet collectif SPRINT (Service Plateforme de Ressources et d'Intervention Territoriale) croisé avec le rapport IGAS (Comment transformer l'offre sociale et médico-sociale pour mieux répondre aux attentes des personnes – janvier 2025)
 - Restitution des travaux en plénière

Les retours des participants témoignent d'un fort niveau de satisfaction et d'une volonté de poursuivre leur implication au sein de la Communauté 360. Plusieurs partenaires ont également exprimé leur souhait de rejoindre la dynamique, soulignant l'énergie collective qui se dégage de ce temps de rencontre et des actions menées tout au long de l'année.

Service Public Départemental de l'Autonomie

La Communauté 360 est activement impliquée dans la dynamique de structuration du territoire, en lien avec tous les acteurs, afin de pouvoir réfléchir collectivement à l'amélioration des réponses apportées aux personnes en situation de handicap et à leurs aidants. Ainsi, la directrice de la C360 a participé à plusieurs temps de travail en 2025 dans le cadre du Service Public Métropolitain de l'Autonomie (SPMA) et continuera à s'engager dans les instances mises en place pour le Service Public Départemental de l'Autonomie du Rhône (SPDA) à partir de 2026.

Ces dispositifs s'appuient sur les acteurs existants et visent à mieux coordonner les interventions autour des personnes concernées, à renforcer la lisibilité, la continuité et l'accessibilité des parcours, tout en mobilisant les compétences et dynamiques déjà présentes sur le territoire. Il s'agit de mettre en place un service public centré sur le service rendu aux personnes, et non de créer un nouveau service ou un guichet unique. Cette initiative s'inscrit dans le cadre des orientations nationales pour l'autonomie, telles que définies dans la loi « *Bien vieillir et autonomie* » et le rapport IGAS « *Comment transformer l'offre sociale et médico-sociale pour mieux répondre aux attentes des personnes* ». Le SPDA/SPMA vise à décroiser les approches entre handicap et grand âge, à renforcer la coopération entre les secteurs sanitaire, social et médico-social, et à simplifier les démarches pour les personnes et leurs aidants.

Missions et principes

Le SPDA/SPMA s'appuie sur quatre missions socles et interdépendantes, pilotées de manière partagée par le département ou la Métropole et les acteurs du territoire :

1. Accueil, information et orientation vers les bons interlocuteurs
2. Évaluation des situations et instruction des droits
3. Soutien à des parcours personnalisés, continus et coordonnés
4. Actions de prévention, repérage et aller-vers

Ces missions visent à garantir l'équité sur les territoires, simplifier l'accès aux droits et aux services, intégrer la prévention dans l'accompagnement et favoriser la participation des personnes concernées et de leurs aidants.

Gouvernance et acteurs mobilisés

Le SPDA/SPMA est piloté par le Conseil départemental ou la Métropole, avec la participation de l'ARS, et coordonné par la Conférence Territoriale de l'Autonomie (CTA). Il mobilise :

- les MDMPH et MDA,
- les organismes de sécurité sociale (CPAM, CAF, CARSAT...),
- les collectivités locales et acteurs de proximité (CCAS, France Services, CLIC),

- les structures de coordination (DAC, Communautés 360, CPTS, RAPT),
- les acteurs du droit commun (éducation, emploi, logement, transport...).

Cette organisation permet de répondre de manière globale aux besoins des personnes, d'éviter les doublons, de favoriser la continuité et la qualité du service rendu, et de mettre en place des parcours modulables et personnalisés.

Dans le cadre de ses missions, la Communauté 360 a contribué à trois temps de travail relatifs au SPMA en 2025 :

- 29 septembre, thématique « prévention et accueil »
- 9 octobre, thématique « évaluation, instruction des droits et parcours continu »
- 10 décembre, définition des axes stratégiques

Ces instances offrent à la Communauté 360 un espace d'observation et d'interaction stratégique avec un large éventail d'acteurs du territoire. Elles permettent non seulement de rencontrer les partenaires et d'échanger sur leurs pratiques, mais aussi de réfléchir collectivement aux conditions de la complémentarité des interventions. La participation à ces temps de travail contribue à renforcer la capacité de la Communauté 360 à situer ses actions dans un écosystème partagé, à anticiper les besoins émergents et à ajuster son offre pour qu'elle s'inscrive de manière cohérente dans les parcours des personnes, tout en favorisant la construction d'un réseau de collaboration durable entre acteurs spécialisés et de droit commun.

Lien partenariat renforcé : C360 - DAC Rhône - DAC Métropole de Lyon

La directrice de la Communauté 360 est membre du bureau de l'association LYRE, structure porteuse du DAC Département, tandis que le directeur du DAC Département siège de droit au bureau de la C360. Cette organisation favorise un partenariat étroit, garantissant un déploiement complémentaire des actions menées par les deux dispositifs et facilitant les interactions entre professionnels pour produire des réponses coordonnées à destination des personnes en situation de handicap et de leurs aidants.

Le partenariat s'étend également au DAC Métropole, avec des réunions régulières entre les trois entités. Ces échanges permettent de définir des stratégies communes, d'ajuster les modalités d'intervention autour de situations particulières et d'apporter des informations et ressources ciblées grâce aux compétences spécifiques de chaque acteur, favorisant ainsi une montée en compétences collective.

Dans la continuité de ces objectifs, des formations partagées sont proposées, notamment autour du développement du pouvoir d'agir (DPA). Les collaborations se concrétisent également dans le cadre de projets communs, comme ADISCO, où des temps d'échanges réguliers permettent de renforcer la coordination, d'expérimenter de nouvelles modalités d'intervention et de co-construire des solutions adaptées aux besoins du territoire.

Dispositif régional temporaire Communication Alternative et Améliorée (CAA)

Contexte

Les enjeux de la CAA ont été rappelés lors de deux instances nationales en 2023 : la Conférence Nationale pour le Handicap (avril 2023) et le Comité Interministériel pour le Handicap (mai 2023), en écho aux besoins de compensation relayés par les familles, les associations non gestionnaires et le Groupement National pour les Handicaps Rares (GNCHR). Cette démarche s'inscrit dans une orientation claire des politiques publiques : renforcer l'auto-détermination et le pouvoir d'agir des personnes, et modéliser les réponses aux besoins et attentes des personnes concernées au plus près des bassins de vie. En ce sens, les dispositifs de soutien à l'autodétermination déployés à l'échelle des départements, illustrent cette approche. Le dispositif CAA vise donc à doter les personnes d'outils leur permettant de s'exprimer pleinement et de participer activement à leur parcours, afin que leurs choix et aspirations soient entendus et respectés.

Objectifs

Dans l'attente de la mise en place des missions départementales (prévue à partir de 2026) une mission régionale ponctuelle a été confiée à l'association PEP69/ML, avec trois objectifs principaux définis par l'ARS :

- Réaliser un état des lieux des pratiques à l'échelle régionale pour identifier les niveaux d'engagement des établissements sociaux et médico-sociaux dans le déploiement de la CAA et faire émerger les besoins d'étayage
- Promouvoir la CAA et sensibiliser le grand public et les professionnels (éducation, santé, médico-social, domicile, loisirs...).
- Accompagner la montée en compétences à l'échelle régionale par des modules de formation et actions de sensibilisation, permettant aux professionnels de se positionner comme partenaires de communication.

Cette mission régionale ponctuelle s'inscrit dans une stratégie de sensibilisation continue, qui sera progressivement portée à partir de 2026 par les missions départementales dédiées à la CAA.

Pilotage et gouvernance

Le dispositif régional CAA, mis en place depuis novembre 2025, est développé par la Directrice du Développement des PEP69/ML, en lien avec la Directrice de la Communauté 360 Rhône ML afin d'accompagner la mise en œuvre du plan d'actions avec les partenaires du territoire. Pour renforcer ce dispositif, le recrutement d'une chargée de mission et d'une digital manager, prévu début 2026, permettra de poursuivre et d'amplifier ce travail. Ces nouveaux postes travailleront également en lien direct avec les partenaires afin d'assurer la coordination, le suivi et la capitalisation des actions.

Projet CAA Département Rhône et Métropole de Lyon

Au dernier trimestre 2025, une dynamique collaborative s'est mise en place pour réfléchir et formaliser la réponse à l'appel à projet de la Cellule départementale CAA 2026. Cette démarche a été coordonnée par la directrice de développement des PEP69/ML, en lien étroit avec la directrice de la C360 Rhône et Métropole de Lyon, les partenaires départementaux et régionaux impliqués dans la CAA, ainsi qu'avec les Communautés 360 de la région, partenaires stratégiques pour le déploiement du dispositif.

Pour le Rhône et la Métropole de Lyon, le projet a été construit en s'appuyant sur la C360, à la fois pour son rôle central dans l'organisation et la coordination du déploiement de la CAA et pour la mission interdépartementale qui lui a été confiée. La C360 Rhône et Métropole de Lyon constitue ainsi un levier opérationnel majeur, capable de mobiliser et coordonner les ressources, compétences et expertises locales afin de répondre efficacement aux attentes et besoins des personnes accompagnées.

Cette première réponse à l'appel à projet concernait cinq départements de la région AuRA en 2025, tandis que les sept autres départements seront progressivement intégrés en 2026.

Rôle stratégique de la Communauté 360 Rhône et Métropole de Lyon :

- Une gouvernance collective et structurée, comprenant le bureau, le comité de suivi et le comité de gouvernance, garantissant la participation des associations partenaires, des acteurs institutionnels, des personnes concernées et de leurs aidants
- Une culture de coopération, déjà éprouvée par la C360 et la Cellule de Facilitateurs de Parcours de Vie, qui soutient l'autodétermination des personnes en situation de handicap et de leurs aidants
- Des initiatives de partage de savoirs et de pratiques, notamment à travers des journées partenariales, des conférences et des interventions d'experts, favorisant l'intelligence collective et la robustesse des solutions proposées
- L'intégration de la Communication Alternative et Améliorée (CAA) comme outil central pour individualiser l'accompagnement et renforcer l'expression des choix et besoins des personnes concernées.

Axes principaux du projet :

1. Gouvernance et coordination : harmonisation des cadres d'intervention, modalités de pilotage interdépartemental et implication des familles et des personnes concernées
 2. Accès aux outils et aides techniques : constitution d'un Parc d'Aides Techniques mutualisé, cartographie régionale, réflexion sur financement, maintenance et renouvellement
 3. Parcours de la personne accompagnée : repérage précoce, articulation entre sanitaire, médico-social, social et scolaire, et accompagnement tout au long des transitions clés
 4. Pratiques professionnelles et capitalisation : partage d'expériences, harmonisation des pratiques et co-construction de ressources communes
 5. Sensibilisation et formation : développement d'une Communauté apprenante et consolidation des compétences des acteurs sur la fonction appui-ressources
 6. Innovation et perspectives : intégration de nouvelles technologies, expérimentation de solutions adaptées aux besoins complexes
 7. Évaluation et suivi : construction d'indicateurs partagés pour assurer la qualité et la continuité des parcours
- Cette démarche, interdépartementale et régionale, permet de fédérer les acteurs autour d'objectifs communs et de poser les bases d'un dispositif de CAA solide et inclusif sur le territoire.

Au-delà de tous les projets actuellement déployés, le niveau 3 de la Communauté 360 Rhône et Métropole de Lyon continue d'identifier et de développer de nouvelles thématiques de travail, en cohérence avec les priorités collectivement retenues par ses membres. Cette dynamique permet d'enrichir et de faire évoluer le dispositif, tout en assurant sa fonction d'observatoire du territoire et en favorisant l'articulation et la complémentarité entre projets et initiatives, pour répondre au mieux aux attentes et besoins des personnes accompagnées et des acteurs du territoire.

NOMBRE DE JOURS D'OUVERTURE

Nombre jours ouverture	janv-25	févr-25	mars-25	avr-25	mai-25	juin-25	juil-25	août-25	sept-25	oct-25	nov-25	déc-25
	22	20	21	21	19	20	22	20	22	23	19	22

La Communauté 360 Rhône et Métropole de Lyon a fonctionné pendant 251 jours en 2025.

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 cœurs

Les membres cœurs, 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 2025, 39 associations et institutions sont donc impliquées dans la Communauté 360 Rhône et Métropole de Lyon ; les associations provenant majoritairement du secteur médico-social.

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

Ce déploiement est favorisé par les différents partenaires présents dans la Communauté 360 qui font appel à leurs propres réseaux afin de faciliter les mises en lien. Ainsi différents temps d'échanges ont pu avoir lieu avec des acteurs du territoire tels que : Dispositif Convergence, UDCCAS, CAP Parents, PAS, France Service, Find HCL, Services PAPH...

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

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
- Une charte

OUVERTURE DU CERCLE AU NIVEAU 3

La Communauté 360 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

Plusieurs groupes de travail (SPRINT, ADISCO, CAA...) sont mis en œuvre afin de permettre le déploiement effectif 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 directrice et les partenaires de la Communauté 360 se sont poursuivies en 2025 afin d'avoir une représentation plus précise des modalités de fonctionnement des missions et champs d'actions de chaque association mais aussi de pouvoir échanger sur l'implication des membres et les perspectives d'évolution du dispositif (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

Depuis 2022, une dynamique collective s'est progressivement mise en place entre l'ensemble des Communautés 360 de la région Auvergne-Rhône-Alpes. Cette dynamique repose notamment sur l'organisation de regroupements trimestriels réunissant les équipes des différents départements. En 2025, quatre journées régionales de travail ont ainsi été organisées, permettant aux coordinateurs, conseillers en parcours et facilitateurs de parcours de vie d'échanger autour du déploiement des dispositifs C360 et des dispositifs de soutien à l'autodétermination, tout en travaillant sur des axes communs.

Ces temps de travail contribuent également à renforcer la connaissance mutuelle entre territoires et à partager autour des pratiques professionnelles. En 2025, plusieurs thématiques ont ainsi pu être abordées :

- Déploiement du Dispositif de Soutien à l'Autodétermination
- Formation des facilitateurs de parcours et projet de vie
- Articulation avec d'autres dispositifs de coordination (DAC, RAPT, PTSM, PCPE...)
- Cartographie des ressources
- Outils de communication et plan de communication
- Modalités d'organisation du collectif régional
- Système d'information partagé
- Indicateurs communs d'activités
- Présentation de dispositifs (par ex : Cap Parents, Unis-Cité)

Parallèlement, des temps d'échanges plus informels, appelés « Kfé Actu' », sont organisés tous les mois en visioconférence. Ils permettent aux professionnels d'échanger sur la vie quotidienne des dispositifs, de partager des questionnements ou des retours d'expériences et de maintenir un lien régulier entre les équipes. Chaque Communauté 360 ou DSA participe en fonction de sa disponibilité et des sujets à traiter.

L'année 2025 a également été marquée par un travail collectif visant à clarifier et structurer le fonctionnement du réseau régional. Lors de la rencontre d'octobre, les participants ont engagé une réflexion sur la raison d'être du collectif et sur les modalités d'organisation permettant de travailler ensemble dans la durée. Ce travail s'est poursuivi lors de la rencontre de décembre, qui a permis d'esquisser un schéma de fonctionnement collectif structuré notamment autour de groupes métiers (coordinateurs, facilitateurs de parcours de vie et conseillers en parcours), d'espaces d'échanges thématiques et d'outils numériques partagés.

Cette dynamique régionale constitue aujourd'hui un levier structurant pour le développement des Communautés 360 en Auvergne-Rhône-Alpes. Elle permet aux différents territoires de croiser leurs expériences, de mutualiser des outils et des ressources, et d'alimenter collectivement les réflexions autour des évolutions des Communautés 360 et des Dispositifs de Soutien à l'Autodétermination.

Collaboration des Communautés 360 Auvergne-Rhône-Alpes

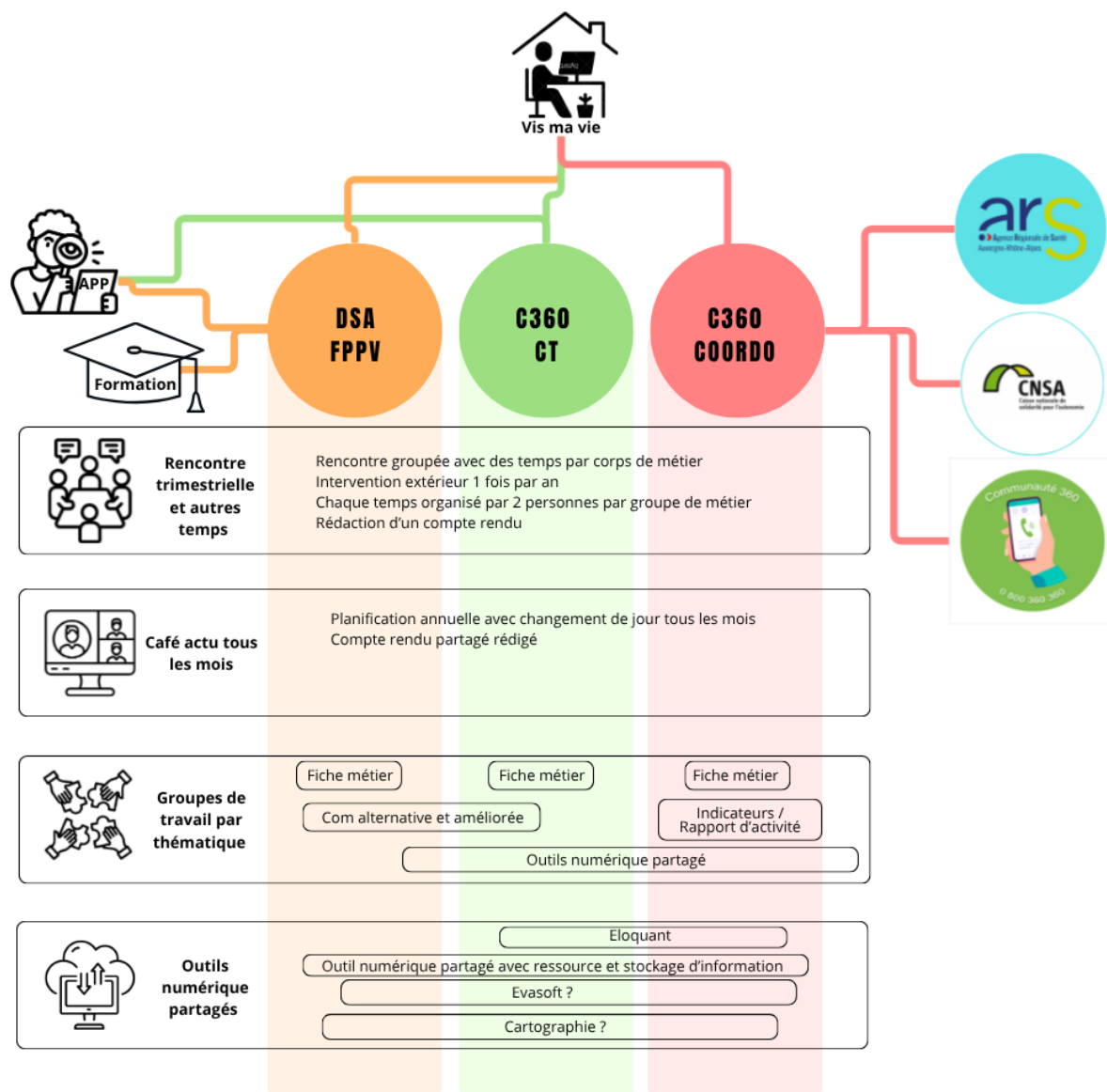


Schéma de fonctionnement collectif C360 et DSA

DYNAMIQUE NATIONALE

Contexte National, cahier des charges

Depuis la création des Communautés 360, plusieurs temps d'échanges ont été organisés à l'échelle nationale entre des représentants de différents territoires et la CNSA (Caisse Nationale de Solidarité pour l'Autonomie). Dès 2022, ces rencontres avaient notamment permis de travailler collectivement à l'élaboration d'une trame de convention constitutive détaillée. D'autres travaux avaient également été envisagés autour de l'articulation entre les différents dispositifs de coordination (C360, MDPH/RAPT, DAC, etc.) ainsi que sur les questions relatives aux systèmes d'information et au partage des données, mais n'ont finalement pas été poursuivis dans ce cadre.

En octobre 2023, la CNSA a présenté un état des lieux du déploiement des Communautés 360 à l'échelle nationale. Cet état des lieux, réalisé en l'absence d'indicateurs communs consolidés, a également permis

d'évoquer les perspectives d'évolution du dispositif, notamment dans le cadre de la rénovation du cahier des charges des C360, en cohérence avec le Service Public Départemental de l'Autonomie (SPDA).

En 2024, plusieurs groupes de travail techniques et temps de concertation élargis ont été organisés pour contribuer à cette rénovation. La directrice de la Communauté 360 Rhône et Métropole de Lyon a participé à ces travaux, aux côtés d'autres coordinateurs et partenaires nationaux. Cependant, au premier trimestre 2025, la CNSA a annoncé qu'il n'y aurait finalement pas de deuxième cahier des charges ; le cahier des charges de 2021 restant donc en vigueur, ainsi que le schéma de portage et les modalités de financement existantes.

Initiative de rencontre nationale – C360 Rhône & Métropole de Lyon

Les Communautés 360 se sont mises en place progressivement sur le territoire national sans espace d'échanges dédiés permettant de favoriser la coopération entre tous les dispositifs, dans un cadre participatif et structuré. Aussi, la C360 Rhône et Métropole de Lyon, en lien avec la C360 de Paris et les autres Communautés 360 AuRA, a décidé d'organiser une première rencontre nationale des coordinateurs des C360. Cette journée vise donc à permettre à l'ensemble de participants de partager les expériences, d'identifier les enjeux communs et de nourrir collectivement les perspectives d'évolution du dispositif.

Un sondage préalable a été envoyé en juin 2025 à l'ensemble des communautés afin de mesurer l'intérêt pour cette journée et de recueillir les thématiques et formats préférés (atelier participatif, présentation, tables rondes, speed sharing...). Les résultats ont montré un fort intérêt : 85 % des participants potentiels se sont déclarés intéressés, 12 % hésitaient et 3 % déclinaient, soit environ 70 participants ; les hésitations ou refus étant liés à des questions de distance géographique.

Ce sondage a également permis d'identifier les attentes des participants concernant les contenus et formats de travail. Les thématiques proposées portent notamment sur :

- les présentations de projets innovants ou de retours d'expérience
- les échanges de pratiques
- les spécificités territoriales dans le déploiement des Communautés 360
- la résolution collective de difficultés rencontrées sur le terrain
- le partage d'outils, de méthodologies et d'éléments de structuration des dispositifs

Cette première rencontre nationale est envisagée au cours du premier semestre 2026 à Lyon.

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 directrice
- Un manager
- Une assistante de direction
- 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 mai 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.

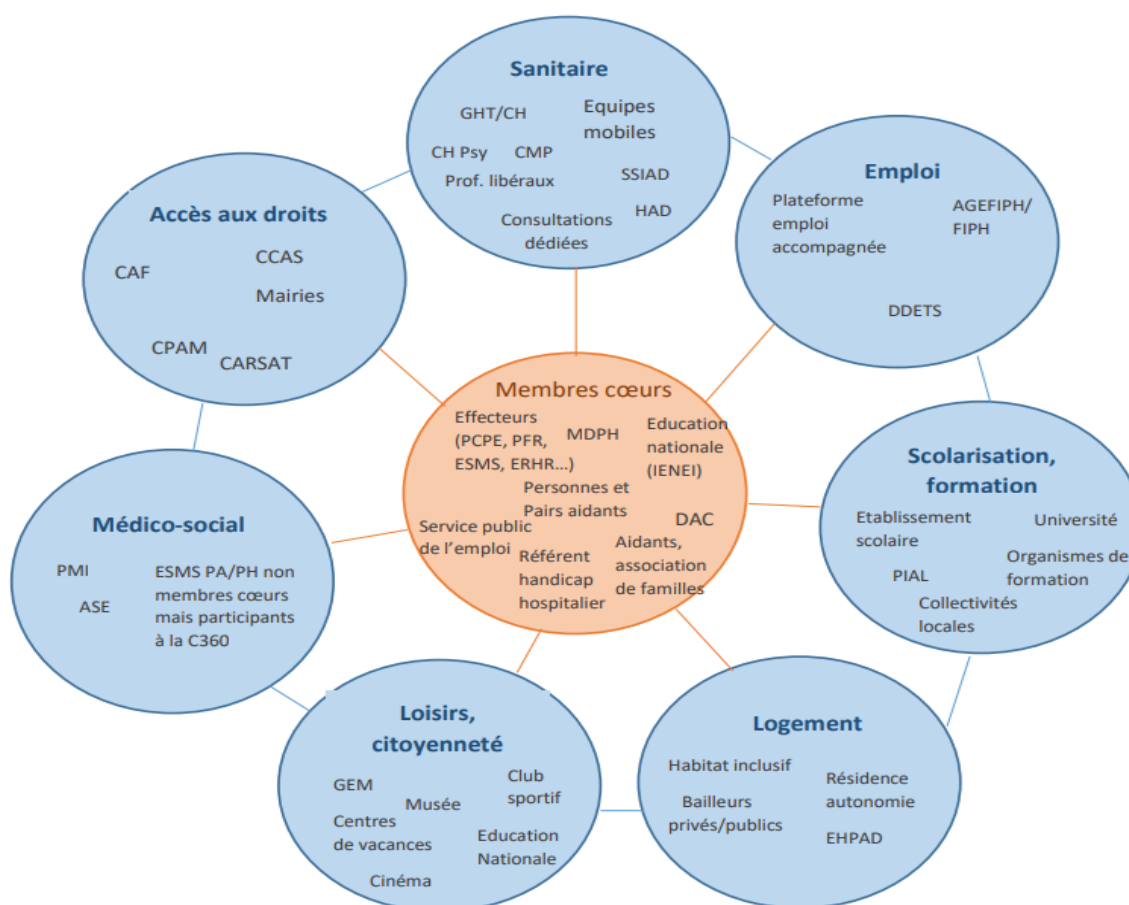
Comité Territorial Départemental : il est organisé une fois par semestre ou année

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. Aucun COTER n'a été organisé en 2024 et 2025. Cette suspension s'explique par la volonté de l'ARS de réfléchir aux articulations possibles avec le Service Public Départemental de l'Autonomie (SPDA), afin d'éviter ainsi la multiplication d'instances dans plutôt de favoriser une logique de complémentarité.

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-DIRECTRICE DE LA COMMUNAUTÉ 360

La coordinatrice et directrice de la Communauté 360 a pour missions principales :

- Le management du manager, de l'assistante de direction et des facilitrices de parcours de vie.
- La gestion des répondants (niveau 1) et coordinateurs de parcours (niveau 2) en lien avec le manager de la C360
- Le suivi administratif, logistique et budgétaire
- La gestion des situations complexes, en lien avec le manager de la 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 »

ROLE DU MANAGER

Afin d'accompagner la montée en charge progressive de la Communauté 360 et de faciliter un déploiement plus important des différentes actions, un poste de manager a été créé en septembre 2025. Ce poste, envisagé depuis plusieurs années, vise à renforcer les niveaux 1 et 2 de la Communauté. Il intervient également sur le Dispositif de Soutien à l'Autodétermination « CFPV ». Il a pour missions principales :

- Le management des répondants et coordinateurs de parcours
- La coordination et la mise en œuvre opérationnelle des projets et actions des dispositifs
- Le suivi administratif, logistique et budgétaire en lien avec la directrice
- La participation à la démarche qualité et à l'évaluation des pratiques
- L'animation de réunions et groupes de travail partenariaux
- La diffusion et le soutien des pratiques innovantes auprès des équipes et partenaires

RÔLE DE L'ASSISTANTE DE DIRECTION

L'assistante de direction assure le soutien opérationnel et administratif au niveau de la Communauté 360 sous la responsabilité de la directrice. Ses missions principales sont :

- Gestion administrative de la Communauté 360
- Coordination des dossiers et suivi des documents de travail (rapports, comptes rendus, notes, tableaux de bord)
- Organisation et diffusion des informations au sein de la Communauté et aux partenaires

- Gestion et suivi des identifiants et accès aux outils pour les répondants et coordinateurs de parcours
- Contribution à la préparation et à la tenue des événements et réunions de la Communauté 360
- Suivi administratif des partenaires impliqués dans les dispositifs et dans les groupes de travail
- Appui à la préparation des rapports d'activité et des synthèses sur le fonctionnement de la Communauté 360
- Suivi et mise à jour des dossiers du personnel rattaché aux dispositifs (stagiaires, formations, entretiens professionnels)
- Support à la gestion opérationnelle des paies et suivi des absences du personnel en lien avec la direction
- Contribution à la visibilité numérique et à la communication interne 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 ELOQUANT

La gestion des appels au « 360 » est faite via le logiciel ELOQUANT, plateforme téléphonique nationale, qui répartit les appels au niveau départemental et 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
- Le call à 3 ou 4 personnes

- Enregistrer de rappel
- Rappeler via des messages vocaux
- 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)

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 mis 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.

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) depuis l'été 2024. L'outil continue de se structurer, correspondant assez bien aux besoins des répondants même si le temps de recherche peut être long.

Les données peuvent être incrémentées par l'ensemble des membres des niveaux 1 et 2, permettant de collecter de nouvelles informations selon les compétences de chaque professionnel.

Une réflexion est en cours pour étudier un rapprochement avec l'annuaire régional Handesia porté par l'Equipe Relais Handicaps Rares AuRA, afin de déterminer si un annuaire partagé pourrait être plus porteur, opérationnel et efficient pour la Communauté 360.

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 depuis 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'efficience 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

L'ASSOCIATION PEP69ML

Les PEP 69/ML poursuivent le déploiement d'une démarche qualité adaptée aux spécificités de chaque établissement et service, fondée sur la bientraitance, l'éthique et l'amélioration continue. Un référent qualité doit être désigné dans chaque établissement et service, suite à l'évaluation HAS, afin d'assurer la mise en œuvre opérationnelle de la feuille de route associative.

En 2024, les travaux ont principalement porté sur l'actualisation des outils issus de la loi 2002-2 et la création d'un outil d'identification des risques de maltraitance et de violences.

L'année 2025 a été marquée par la réalisation des six premières évaluations selon le référentiel national de la Haute Autorité de Santé (2022). Cette étape a permis une appropriation renforcée du référentiel par les professionnels et l'identification d'axes d'amélioration partagés : déclaration et analyse des événements indésirables, expression et participation des personnes accompagnées, traitement des plaintes et réclamations, et renforcement de la réflexion éthique.

L'outil AGEVAL poursuit son déploiement en appui au pilotage de la qualité et de la gestion des risques (autoévaluations, centralisation des preuves, suivi des plans d'actions). En 2026, il intégrera la réalisation des DUERP, le suivi des plans d'actions post-évaluation et la déclaration dématérialisée des événements indésirables.

Par ailleurs, la démarche RGPD est renforcée par la nomination d'un référent RGPD au niveau de l'association et l'appui ressource de Covateam pour l'expertise d'un DPO.

LA COMMUNAUTÉ 360

Bien que la Communauté 360 ne soit pas sujette 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 regroupements des C360 la région (ex : accessibilité des ressources et informations, indicateurs de suivi, système d'information...), dans les instances de la C360 Rhône et Métropole de Lyon comme les instances de gouvernance (bureau C360, Comité de suivi C360), lors des regroupements des répondants et coordinateurs de parcours C360 pour permettre d'ajuster les réponses auprès des usagers.

Des rencontres avec des partenaires ont été organisées afin de renforcer les compétences des répondants et coordinateurs C360 et d'améliorer la qualité des réponses apportées aux usagers. Parallèlement, une formation sur le développement du pouvoir d'agir et des collectivités (DPA-PC) a été organisée avec l'objectif de créer une culture commune entre les répondants, les coordinatrices de parcours et les professionnels du DAC, et favoriser les interactions et pratiques partagées sur le territoire.

SUIVI DES FICHES ACTIONS CPOM

CRÉATION DE NOUVEAUX PROJETS

- Projet ADISCO (Articulation des Dispositifs de Coordination autour des Situations Complexes)
- Projet SPRINT (Services Plateforme de Ressources et d'Intervention Territoriale)
- Dispositif régional temporaire Communication Alternative et Améliorée

RENFORT DES MODALITÉS DE PARTICIPATION DES PERSONNES CONCERNÉES

- Participation des personnes en situation de handicap dans le groupe de travail journée partenariale C360
- 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 PROBLÈMES (PAR LE PRISME 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
- Groupe de travail ADISCO avec 2 axes :
 - Etat des lieux des instances de traitement des situations complexes
 - Commission expérimentale autour des situations complexes à partir de l'approche du Développement du Pouvoir d'Agir et des Collectivités (DPA-PC)
- Projet SPRINT (Services Plateforme de Ressources et d'Intervention Territoriale)
- Participation aux groupes de travail pour la mise en œuvre du Service Public Métropolitain de l'Autonomie (SPMA)

DÉVELOPPEMENT DE LA FONCTION RESSOURCES

- Organisation d'une formation au DPA-PC (2025 et 2026) à destination des répondants et coordinateurs de parcours C360 ainsi que professionnels du DAC
- Interventions lors de la journée partenariale sur la thématique : « Et si on osait transformer ensemble ? *Expérimenter des plateformes inclusives de proximité en mobilisant l'ensemble des acteurs du médico-social, sanitaire, social et du droit commun dans une logique de coopération* » 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 projets innovants tel que SPRINT et ADISCO

RESSOURCES HUMAINES

UN MODELE INÉDIT

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

- De 1 ETP de directrice
- De 1 ETP de manager
- De 0,8 ETP d'assistante de direction
- Des 30 répondants partenaires
- Des 9 coordinatrices de parcours partenaires
- 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 Département et Métropole, DAC Département)

NIVEAU 1 : PERMANENCE TÉLÉPHONIQUE

	janv-25	févr-25	mars-25	avr-25	mai-25	juin-25	juil-25	août-25	sept-25	oct-25	nov-25	déc-25	Total	Nombre de répondants
Non attribué	64	46	48	59	52	56	60	60	59	57	49	56	666	
Association 1			2	1	1	1							5	1
Association 2	2	3	3	1	5	3	5	4	5	7	6	6	50	6
Association 3								1		1		1	3	1
Association 4		1	2	1		3	1	3		2	2	2	17	2
Association 5	2	2	3	4	1	1	2	2	2	4	1	4	28	2
Association 6	4	4	4							2			14	3
Association 7	1	1		1	1	1	1	1	1	1		1	10	2
Association 8		1	2		1		3		3	2	2		14	4
Association 9			2	3	3	1	1	1	2	2	2	3	20	4
Association 10	3	10	5	4	7	6	5	1	3	1	1	1	47	4
Association 11			1	1									2	1

Association 12						2							2	1
Association 13	12	12	12	13	9	10	10	7	13	13	13	10	134	2
Total	88	80	84	88	80	84	88	80	88	92	76	84	1 012	33

Au total, 13 associations sont investies au niveau 1 de la Communauté 360, soit deux de moins qu'en 2024, avec 33 répondants mobilisés sur la permanence téléphonique, contre 30 l'année précédente.

Trois associations ne sont plus représentées au niveau 1 ; pour l'une d'entre elles, les deux répondantes ont évolué vers le niveau 2 (coordination de parcours). À l'inverse, une association a mobilisé deux répondants supplémentaires et une nouvelle structure a proposé une répondante.

Le nombre de répondants mobilisés varie selon la taille des associations et leurs effectifs. Comme en 2024, une association a maintenu la mise à disposition d'une salariée sur une quotité de temps dédiée au niveau 1. Par ailleurs, deux professionnelles ayant changé de structure ont fait le choix de poursuivre leur engagement au sein de la Communauté 360, ce qui témoigne de l'intérêt porté à cette dynamique collective. Si la fonction de répondant peut s'avérer contraignante au regard des charges de travail, elle suscite néanmoins un engagement réel.

La volonté de la Communauté 360 de s'inscrire dans une organisation apprenante, favorisant la réflexion et le développement du réseau, semble produire des effets positifs. Pour autant, le niveau 1 nécessite encore de nouveaux répondants afin de couvrir l'ensemble des plages horaires et des périodes de l'année. L'élargissement de l'équipe permettra également de diversifier les expertises et de renforcer l'accès aux ressources et informations sur le territoire de la Métropole et du Département.

NIVEAU 2 : COORDINATION DE PARCOURS

Le nombre de coordinatrices de parcours est stable depuis plusieurs années, avec 9 professionnelles investies sur le niveau 2. Toutefois il est important de développer ce niveau pour consolider l'organisation, renforcer l'équipe en place, varier les domaines d'expertise afin de répondre à toutes les sollicitations.

L'année 2025 a cependant connu quelques mouvements :

- trois départs de professionnelles inscrites sur le niveau 2 ont quitté leur employeur,
- deux coordinatrices ont évolué du niveau 1 au niveau 2
- une coordinatrice embauchée dans une association partenaire a intégré la fonction de coordinatrice de parcours de la C360.

Comme en 2024, une réflexion continue d'être menée concernant le temps à dégager et les moyens à mettre à disposition pour permettre aux coordinatrices de parcours d'accomplir leurs missions dans le cadre de la Communauté 360. Cette réflexion devra aussi prendre en compte les projets transverses portés par la C360 comme SPRINT ou ADISCO pour lesquels une participation de ces professionnelles pourrait être requise. L'efficacité de ce niveau 2 ne pourra se faire sans une organisation collective globale entre l'ensemble des acteurs 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.

FORMATIONS- SENSIBILISATIONS

Depuis sa création, la Communauté 360 du Rhône et de la Métropole de Lyon s'inscrit dans une logique de communauté apprenante. Cette orientation se traduit à chaque niveau du dispositif : par l'implication de nombreux professionnels mis à disposition, par les groupes de travail multipartenariaux du niveau 3, mais aussi par une gouvernance fondée sur un fonctionnement collectif et partagé.

La diversité des acteurs mobilisés favorise une montée en compétences continue, reposant sur le croisement des savoirs professionnels et expérientiels. Afin de soutenir cette dynamique, des temps de présentation de dispositifs, de sensibilisation et de formation sont régulièrement proposés, permettant d'actualiser les connaissances au regard des évolutions du secteur et des pratiques.

Dans la continuité des actions engagées en 2024 autour de l'autodétermination et du développement du pouvoir d'agir, la Communauté 360 a engagé en 2025 une phase de consolidation centrée sur la mise en pratique de ces approches. Cette action de formation, structurée en trois sessions de deux jours par groupe, se poursuivra jusqu'au premier semestre 2026. Elle concerne 26 professionnels de la C360 (répondants, coordinatrices, encadrement, direction) ainsi que 24 professionnels des DAC Rhône et Métropole de Lyon.

Par ailleurs, une journée organisée en octobre 2025 à Lyon a été consacrée aux enjeux de la Communication Alternative et Améliorée. Les membres de la C360 ont été invités à y participer afin de renforcer leurs connaissances et de nourrir leur pratique.

La transformation de l'offre médico-sociale implique une évolution des pratiques et un élargissement des champs d'intervention, au-delà du seul secteur spécialisé, vers le milieu ordinaire et les environnements de vie. Cela suppose une meilleure connaissance des acteurs, dispositifs et parcours relevant notamment de tous les domaines de vie comme par exemples l'Éducation nationale, France Travail, hôpitaux, protection de l'enfance, logement, culture, loisirs... Dans cette perspective, les rencontres trimestrielles des répondants et coordinatrices de parcours constituent des temps privilégiés de partage et d'appropriation de ces ressources.

Enfin, l'animation du collectif de la Communauté 360 nécessite des compétences spécifiques. En 2025, la directrice et deux facilitatrices de parcours ont ainsi suivi une formation de deux jours dédiés à l'intelligence collective, visant à renforcer leur capacité à concevoir et animer des dynamiques collaboratives au service de la résolution de problématiques, de la créativité et de l'innovation.

Dans les années à venir, des temps de formation complémentaires seront organisés pour les acteurs des trois niveaux, en fonction de leurs besoins et attentes, permettant à chacun de mener pleinement ses missions au sein de la Communauté 360 et de renforcer collectivement les compétences du dispositif.

CONGRÉS, JOURNÉES NATIONALES

La directrice de la Communauté 360, les facilitatrices de parcours de vie et les répondantes et coordinatrices de parcours 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
21/01/2025	MDMPH	Santé Mentale	Intervention
11/02/2025	ALGED	ALGED en Mouvement	Participation
16/04/26 18/04/2025	ACOLEA - Brignais	Rencontres autour des Troubles NeuroDéveloppementaux	Intervention Participation - stand C360 et CFPV
16/10/25	Ville de Givors	Journée Aidance	Stand C360 et CFPV
28/10/2025	ERHR – Hôtel de Région	Journée CAA	Participation
27/11/26	APROSALYS - Grigny	Forum APROSALYS	Stand C360 et CFPV
21 et 22/11/26	Maison Radio France - PARIS	Colloque sur la relation	Participation
10/12/2025	ERHR – Hôtel de Région	Journée Prader Willi	Participation

PERSPECTIVES POUR L'ANNÉE 2026

CONSOLIDER, RENFORCER ET EXPÉRIMENTER LA FORCE COLLECTIVE DE LA COMMUNAUTÉ 360

Après plus de quatre années d'existence, la Communauté 360 Rhône et Métropole de Lyon aborde l'année 2026 avec une ambition affirmée : poursuivre le renforcement des dynamiques déjà engagées, en particulier au niveau 1 et au niveau 2, tout en expérimentant de nouvelles modalités d'intervention, en lien avec la transformation profonde de l'offre médico-sociale. Cette transformation, au niveau national, tend vers des services coordonnés, ancrés dans les territoires et centrés sur les parcours des personnes. L'enjeu pour la Communauté 360 est de favoriser l'énergie collective, de soutenir les coopérations multipartenariales et d'incarner un lieu ressource et apprenant pour l'ensemble des acteurs du territoire, afin d'accompagner efficacement ces évolutions et les réponses à toutes les situations rencontrées.

Ainsi différents axes majeurs continueront à se développer en 2026 et les années suivantes tels que :

- Renforcer les niveaux 1 et 2, en consolidant et augmentant le nombre de répondants et coordinateurs de parcours, en favorisant la diversification des expertises et en améliorant la couverture des plages horaires pour garantir la continuité et la qualité de l'accompagnement.
- Affiner et exploiter les données des niveaux 1 et 2, notamment grâce au développement et à l'incrémentation du logiciel, afin de mieux piloter l'activité, faciliter la capitalisation des pratiques et soutenir la prise de décision partagée.
- Poursuivre le développement de la Communauté apprenante, en offrant à chaque acteur des opportunités d'acculturation, de montée en compétences et de partage de savoirs, en lien avec les enjeux du secteur médico-social et des projets transverses (CFPV, DPA-PC, CAA, SPRINT, ADISCO).
- Expérimenter différentes modalités de coopération entre acteurs du milieu spécialisé et du milieu ordinaire, afin de produire des réponses innovantes adaptées aux situations problématiques et complexes, en privilégiant la co-construction et l'interdisciplinarité.
- Déployer des réponses multipartenariales au niveau des territoires et bassins de vie, favorisant l'articulation des dispositifs, la coordination des acteurs et l'accessibilité des ressources pour les personnes accompagnées et leurs aidants.
- Mobiliser l'intelligence collective pour produire des projets partenariaux innovants et cohérents avec les besoins exprimés sur les territoires, en valorisant les synergies entre associations, institutions, acteurs sociaux, sanitaires et éducatifs.

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 : Évolution des politiques publiques / Ressources du territoire / Communication Alternative et Améliorée / Techniques d'appels
- Poursuivre la formation de 6 jours sur le Développement du Pouvoir d'Agir à destination de l'ensemble des répondants, y compris les nouveaux arrivants. Avec leurs accords, certains répondants seront invités à poursuivre la formation pour devenir personnes ressources DPA pour la Communauté 360 afin de répondre aux besoins collectifs
- Développer une plateforme collaborative afin de renforcer la dimension de « Communauté Apprenante » et faciliter le partage de savoirs, de ressources et de pratiques entre tous les acteurs.

- **Développement des outils**

- Développer et faire évoluer le logiciel et autres supports (comme par exemple la carte mentale et/ou un logiciel de cartographie)
- 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
- Ajuster les modalités de fonctionnement du Niveau 2
- Formaliser la participation des coordinateurs de parcours dans les projets menés au sein de la C360 Rhône et Métropole de Lyon (SPRINT, ADISCO)

- **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 : Évolution des politiques publiques / Ressources du territoire / Communication Alternative et Améliorée / Coordination de parcours
- Poursuivre la formation de 6 jours sur le Développement du Pouvoir d'Agir à destination de l'ensemble des coordinateurs de parcours, y compris les nouveaux arrivants. Avec leurs accords, certains coordinateurs de parcours seront invités à poursuivre la formation pour devenir personnes ressources DPA pour la Communauté 360 afin de répondre aux besoins collectifs
- Développer une plateforme collaborative afin de renforcer la dimension de « Communauté Apprenante » et faciliter le partage de savoirs, de ressources et de pratiques entre tous les acteurs

• 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
- Développer l'expérimentation d'une commission avec ARS- MDMPH - C360 - DAC animée par un spécialiste de la DPA-PC dans le cadre du projet ADISCO

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
- Développer l'expérimentation d'une commission avec ARS- MDMPH - C360 - DAC animée par un spécialiste de la DPA-PC dans la cadre du projet ADISCO

• Animation et participation au groupe de travail ADISCO « Articulation des dispositifs de coordination des situations complexes »

- Partager et capitaliser régulièrement les actions menées sur le territoire pour renforcer la visibilité et la cohérence des interventions.

- Poursuivre et finaliser l'état des lieux des instances de traitement des situations complexes, en prenant en compte l'ensemble des dispositifs du territoire, avec une approche 360°
- Expérimenter une nouvelle commission réunissant ARS, MDMPH, C360 et DAC et autres acteurs, animée par un spécialiste du Développement du Pouvoir d'Agir des Personnes et des Collectivités, afin de tester de nouvelles modalités de coordination et de soutien aux situations complexes

• Cartographie des ressources du territoire

- Définir les objectifs la cartographie en lien avec le travail mené avec les C360 AuRA et l'annuaire Handesia proposé par l'ERHR AuRA
- Rédiger une note de cadrage descriptive des attendus d'une "cartographie C360" adaptée à tous les publics

• Dispositif de soutien à l'autodétermination

- Poursuivre l'information 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 cinquième 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

- Poursuivre la structuration du projet SPRINT en s'appuyant sur le benchmark et les pratiques des autres territoires
- Mettre en œuvre et affiner les axes prioritaires déjà définis, en coordination avec l'ensemble des partenaires de la Communauté 360
- Expérimenter sur le territoire de nouvelles modalités d'intervention favorisant la modularité, l'intégration des services existants et la complémentarité des offres
- Développer des indicateurs pertinents pour suivre la mise en œuvre du projet et mesurer la pertinence des services proposés
- Capitaliser sur les retours d'expérience et les échanges du groupe de travail pour ajuster le projet et soutenir la montée en compétences des acteurs locaux

• Poursuite de la dynamique régionale

- Poursuivre les regroupements trimestriels des Communautés 360 de la région Auvergne-Rhône-Alpes pour favoriser l'échange de pratiques et la cohérence des actions sur l'ensemble des territoires

- Poursuivre les temps d'échanges mensuels « Kfé Actu' » pour maintenir le lien entre professionnels et partager de manière récurrente les retours d'expériences, les questionnements et les actualités des dispositifs
- Consolider le fonctionnement collectif régional en structurant les groupes métiers (coordinateurs, facilitateurs de parcours de vie, conseillers en parcours), les espaces thématiques d'échanges et les outils numériques partagés.
- Mutualiser les outils, ressources et pratiques professionnelles entre territoires afin de soutenir le déploiement des dispositifs C360 et des dispositifs de soutien à l'autodétermination
- Développer les thématiques régionales prioritaires : déploiement du dispositif de soutien à l'autodétermination, articulation avec les autres dispositifs de coordination, cartographie des ressources, outils et plan de communication, indicateurs communs

- **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

En 2025, la Communauté 360 Rhône et Métropole de Lyon, forte de ses 39 partenaires associatifs et institutionnels, incluant la MDMPH Rhône et MDMPH Métropole, la Métropole de Lyon, le Département du Rhône et l'ARS, confirme son rôle stratégique dans la coordination et le soutien des parcours des personnes en situation de handicap sur le territoire. Aux côtés d'autres dispositifs complémentaires, elle se positionne comme un véritable outil de transformation territoriale, capable de mobiliser l'intelligence et les compétences des différents acteurs pour répondre aux situations rencontrées.

Sur les niveaux 1 et 2, l'engagement des professionnels a permis de maintenir un service de qualité et efficient, malgré les mouvements de personnel et les contraintes de disponibilité. Les différents temps de rencontre, les sensibilisations et formations ont renforcé l'interconnaissance, favorisé le partage de pratiques et consolidé ces niveaux pour maintenir une plateforme opérationnelle. Pour 2026, l'objectif sera de les renforcer avec de nouveaux arrivants, de soutenir la montée en compétences de chaque professionnel, de développer des outils encore plus performants, afin d'assurer une réactivité constante et une adaptation toujours plus fine aux demandes et attentes des personnes concernées, de leurs proches et des professionnels.

Le niveau 3, observatoire stratégique du territoire, permet d'ancrer la Communauté 360 comme un levier pour l'articulation des acteurs et l'innovation dans l'offre médico-sociale. Les travaux collectifs menés sur les projets SPRINT et ADISCO illustrent la capacité à fédérer autour d'objectifs partagés : développer des services coordonnés, éviter la duplication des dispositifs et renforcer la transversalité entre secteurs. La Cellule de Facilitateurs de Parcours de Vie et les initiatives menées autour de la Communication Alternative et Améliorée témoignent de l'importance d'associer pleinement les personnes concernées dans l'élaboration des réponses, en les accompagnant à exprimer leurs attentes, à formuler leurs choix et favoriser ainsi une co-construction autour de leurs parcours.

La Communauté 360 s'inscrit également dans les orientations nationales : participation aux travaux du SPMA/SPDA, projet SPRINT mené en lien avec le rapport IGAS 2025 sur la transformation de l'offre sociale et médico-sociale, engagement dans le déploiement de la CAA à travers le dispositif régional ainsi que dans la réponse à l'appel à projet départemental. Ces contributions permettent de garantir cohérence, complémentarité et lisibilité des actions menées sur le territoire. Au-delà de ces projets, la C360 poursuit son travail d'identification et de développement de nouvelles thématiques en cohérence avec les priorités collectivement définies. Cette dynamique assure que le dispositif reste réactif et évolutif, capable d'accompagner les transformations du territoire, tout en poursuivant son objectif central : favoriser l'expression des choix des personnes accompagnées et les soutenir dans la construction de parcours fluides, adaptés et en lien avec leurs souhaits dans leurs bassins de vie.

Au terme de cette année 2025, la Communauté 360 Rhône et Métropole de Lyon confirme donc son rôle de levier pour la coopération territoriale et la mobilisation des ressources au service des parcours de vie. Les instances partenariales et les projets interdépartementaux créent des espaces d'échange où les acteurs

peuvent partager leurs expériences et construire collectivement des solutions adaptées à la diversité des situations rencontrées.