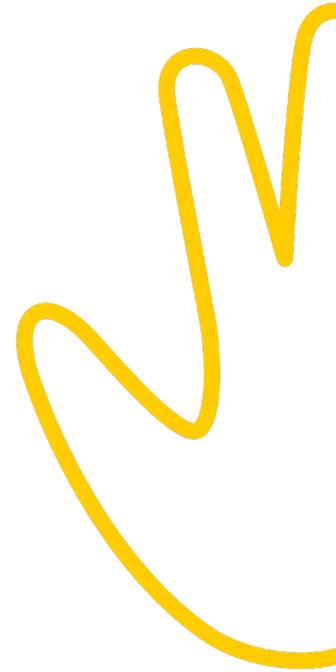




0 800 360 360

Communauté 360

Rhône & Métropole de Lyon



RAPPORT D'ACTIVITE 2023

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 PEP 69/ML, MEMBRE ENGAGÉ DU RÉSEAU NATIONAL PEP 6

-	PRESENTATION DU DISPOSITIF	8
	OBJECTIFS GÉNÉRAUX DES COMMUNAUTÉS 360	8
	MISSIONS	8
	DÉPLOIEMENT DE LA COMMUNAUTÉ 360 RHÔNE ET MÉTROPOLE DE LYON	9
	LE TERRITOIRE D'EXERCICE	11
-	LES PUBLICS ACCOMPAGNES	13
	DONNEES GENERALES	13
	PRESENTATION DES PUBLICS ACCOMPAGNES	15
	FILE ACTIVE	24
	FILE ACTIVE – NIVEAU 2	30
-	L'ACTIVITE	32
	L'ACTIVITE SUR 3 NIVEAUX	32
-	TRAVAILLER EN PARTENARIAT	43
	UNE COLLABORATION MULTI-PARTENARIALE	43
	ENGAGEMENT DES PARTENAIRES	44
	LISTE DES MEMBRES COEURS	44
	DIFFÉRENTS TYPES DE CONVENTION	46
	OUVERTURE DU CERCLE AU NIVEAU 3	46
	DYNAMIQUE RÉGIONALE ET NATIONALE	47
-	L'ORGANISATION DU SERVICE	49
	PROFESSIONNELS IMPLIQUES DANS LE FONCTIONNEMENT DE LA COMMUNAUTÉ 360 RHONE ET METROPOLE DE LYON	49
	GOUVERNANCE DE LA COMMUNAUTÉ 360	49
	ROLE DES MEMBRES CŒURS DE LA COMMUNAUTÉ 360	51

ARTICULATION ENTRE LA COMMUNAUTÉ 360 ET LA MAISON DÉPARTEMENTALE MÉTROPOLITAINE DES PERSONNES HANDICAPÉES (MDMPH)	52
OUTILS DÉMATÉRIALISÉS	53
- RESSOURCES HUMAINES	56
NIVEAU 1 : PERMANENCE TELEPHONIQUE	56
NIVEAU 2 : COORDINATION DE PARCOURS	57
FORMATIONS	57
CONGRES, JOURNEES NATIONALES	58
- PERSPECTIVES POUR L'ANNEE 2024	59
AXES ET PISTES DE DEVELOPPEMENT	59
CONCLUSION	63



INTRODUCTION

2023, STABILISATION, STRUCTURATION ET DÉPLOIEMENT DE LA COMMUNAUTÉ 360 DANS LE RHÔNE ET LA MÉTROPOLE DE LYON : UN PARI COLLECTIF RÉUSSI

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 d'accompagnement à résoudre. Elles viennent ainsi compléter la Réponse Accompagnée pour Tous (RAPT) en fédérant les acteurs de droit commun et les acteurs spécialisés afin d'agencer des réponses inclusives et de prévenir les risques de rupture de parcours en développant « l'aller vers » auprès de personnes sans solution.

Construite sur des modalités partenariales comme bases fondatrices, La Communauté 360 Rhône et Métropole de Lyon se développe progressivement en cherchant à s'articuler de la manière la plus fluide et efficiente possible avec les autres acteurs du territoire. Un travail de réseau qui s'avère essentiel pour mener des actions

collaboratives multi-partenariales et intersectorielles et déployer ainsi un dispositif à la fois souple, modulable et ajustable en fonction des données émanant des 3 niveaux de la Communauté 360.

La troisième année de fonctionnement du dispositif conforte le pari d'un socle collectif inédit, réussite observable à travers les multiples énergies partenariales déployées tant sur le niveau 1 « Permanence téléphonique », que le niveau 2 « Cellule de coordination de parcours » et le niveau 3 « Observatoire du territoire ». Des énergies partagées qui aspirent à poursuivre leurs implications dans une structuration atypique, à la fois du point de vue de son organisation mais aussi de l'articulation entre les acteurs du milieu ordinaire et du milieu spécialisé. Animés par un engagement déterminé, les partenaires investis dans la Communauté 360 réfléchissent à la manière non seulement de stabiliser et améliorer l'existant mais aussi d'élargir à de nouveaux acteurs et de déployer conjointement leurs actions pour répondre aux problématiques rencontrées par les personnes en situation de handicap et leurs aidants, et ce au plus près de leurs bassins de vie. Un modèle inclusif innovant et prometteur.

L'ASSOCIATION LES PEP 69/ML, MEMBRE ENGAGÉ DU RÉSEAU NATIONAL PEP

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

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

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

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

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

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

Acteur majeur de l'économie sociale et solidaire et du mouvement d'éducation populaire, Les PEP, grâce à 8.000 bénévoles, accueillent 1.300.000 enfants, adolescents, adultes et leurs familles, comptent 24.000 salariés, disposent de plus de 1.200 établissements, services et dispositifs et gèrent près de 1 milliard d'euros d'activité.

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

association elle-même créée en 1951 à l'initiative de Maria Dubost. Au 1er janvier 2023, elle absorbe l'association du Centre Bossuet, intégrant ainsi 2 nouvelles structures : le CMPP Bossuet et le Sessad Bossuet.

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

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

- Deux Internats sociaux scolaires,
- Un service d'accueil pour mineurs non accompagnés (SAMNA), un service d'accompagnement (PASS'MNA), et un service d'accueil familial (MNA SAS),
- Un Centre d'action médico-social précoce (CAMSP) Déficiences sensorielles, et un Pôle de compétences et de prestations externalisées (PCPE) Réseau Sens,
- Un 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 d'appui à la mobilité internationale et un dispositif de mentorat.

Au cours de cette année, le nouveau projet (2023-2028) de l'association les PEP69/ML a été validé. Il s'articule autour de trois grands thèmes :

- Développement du pouvoir d'agir, participation des familles et des personnes
- Démarches inclusives, société inclusive
- Innovation sociale, ingénierie sociale

Ce document est l'aboutissement d'une démarche d'élaboration participative et contributive d'une diversité de professionnels, fondée sur la confrontation des idées, l'enrichissement mutuel, la convergence et les interrogations pour coconstruire une vision partagée de nos missions au cœur des territoires, en articulation avec les politiques publiques et l'ensemble de nos partenaires dont ceux de l'éducation et de la santé.

PRÉSENTATION DU DISPOSITIF

OBJECTIFS GENERAUX DES COMMUNAUTÉS 360

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

Les grandes ambitions fixées sont :

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

La communauté 360 est accessible par un numéro unique (le 0 800 360 360). Les appels sont pris en charge par une équipe de répondants de proximité, chargée d'identifier une réponse adaptée d'accompagnement, en mobilisant les acteurs du territoire.

MISSIONS

Trois chiffres symboliques : 360

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

Les trois principales missions des Communautés 360 sont :

1 - PROPOSER DES REPONSES CONCRETES

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

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

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

3 - ÊTRE UN LEVIER D’INNOVATION ET DE TRANSFORMATION DE L’OFFRE

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

DÉPLOIEMENT DE LA COMMUNAUTÉ 360 RHÔNE ET MÉTROPOLÉ DE LYON

HISTORIQUE DE LA MISE EN ŒUVRE

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

Historique de la construction de la C360

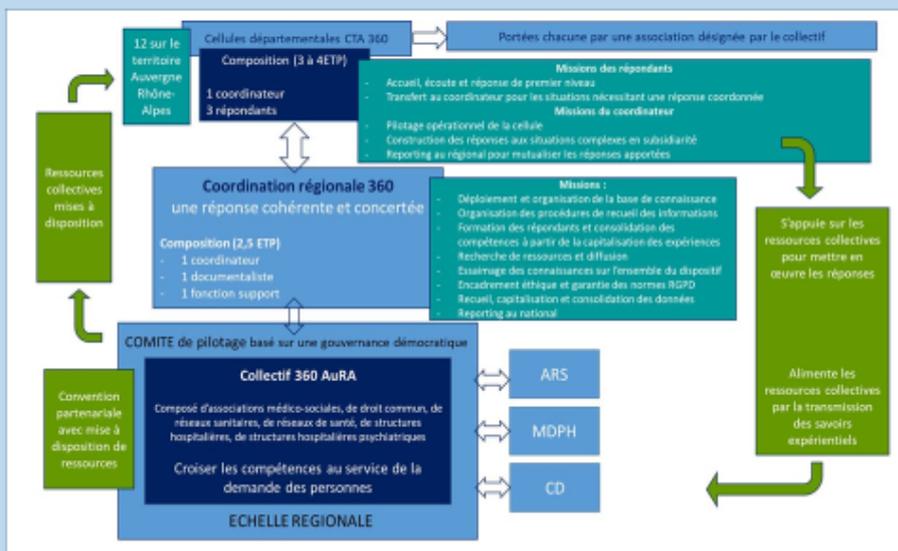


Schéma Résumant le projet présenté à l'ARS le 30 avril 2020 par le collectif.

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

Associations membres du comité de gouvernance la communauté 360

ACOLEA – AMPH, ADAPEI 69, AGIVR, ALGED, ALLP Groupe Adène, APF France handicap, Association GRIM, Association La Roche, Coordination 69, E=mc², EPNAK DT SUD-EST, Fondation ARHM, Fondation CHANTELISE, FONDATION OVE, IRSAM, LADAPT, Les PEP 69/ML, Métropole Aidante, Odynéo, Œuvre Saint Léonard, Réseau R4P, Sésame Autisme, UNAFAM 69, Une Souris Verte, URAPEDA, Unis-Cité, SMC.

Associations membres du bureau la communauté 360

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

Composition du comité de suivi

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

Avril 2021 : Consolidation du dispositif

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

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

LE TERRITOIRE D'EXERCICE

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

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



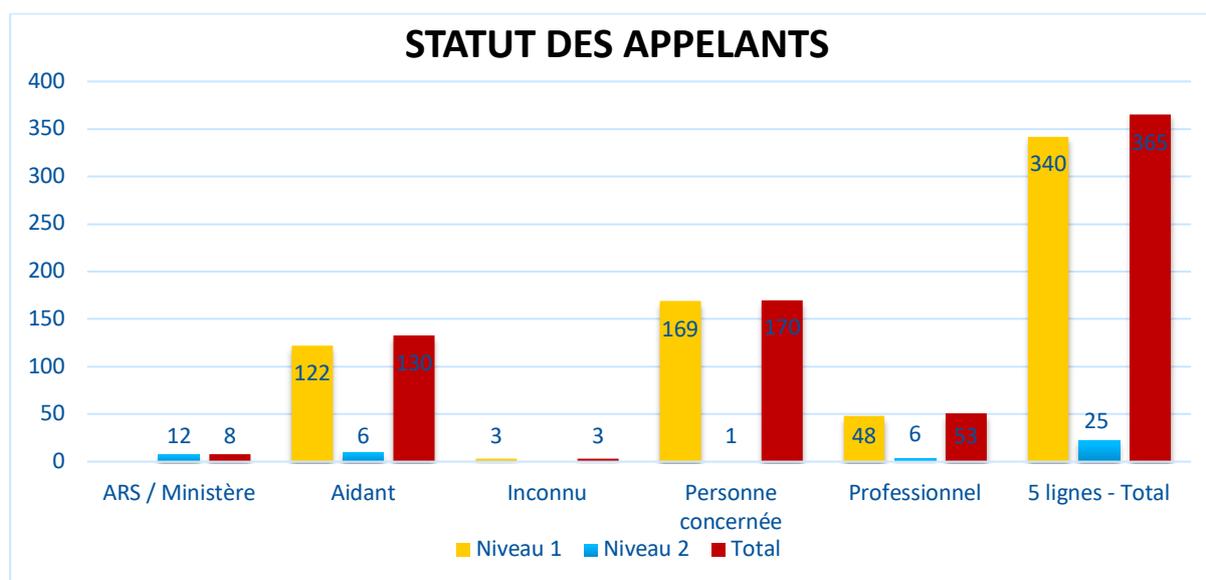
LES PUBLICS ACCOMPAGNÉS

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

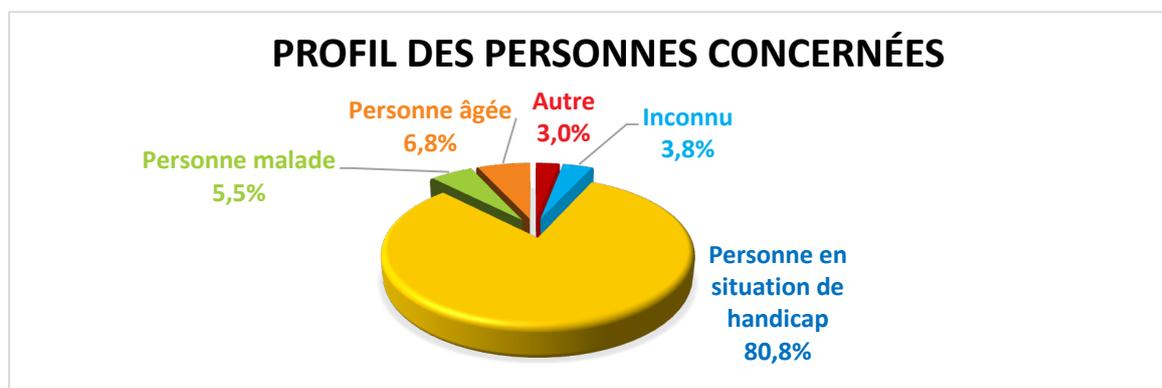
STATUT APPELANT



L'année 2023 connaît une hausse importante du nombre d'appels traités (365 en 2023 ; 215 en 2022). Avec cette courbe ascendante, on observe que, comme en 2022, presque la moitié des appels reçus, 170 sur 365, soit 46,7%, (contre 99 sur 215 en 2022, soit 46,5%), proviennent des personnes concernées elles-mêmes, qui se saisissent donc de ce numéro vert pour poser tous types de questions ; constat qui va dans le sens d'un des objectifs principaux de la Communauté 360 à savoir « l'autodétermination des personnes comme principe d'action essentiel des Communautés 360 ». Les aidants continuent de représenter un taux important des appels, 130, soit 36,5%. On note que le nombre d'appels provenant des professionnels est en légère augmentation (53 sur 365 en 2023 soit 13,9% ; 25 sur 215 en 2022 soit 11,6%).

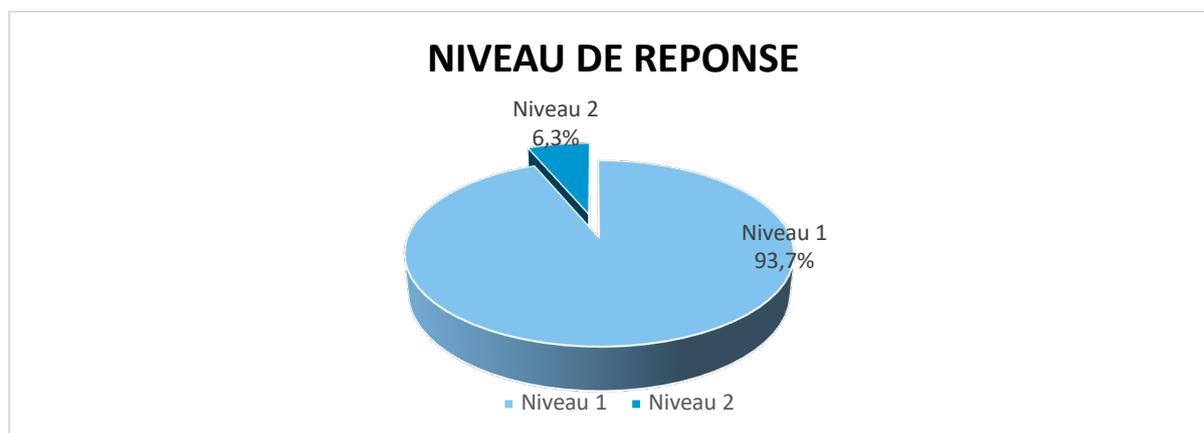
Le nombre de sollicitations au niveau 2 est légèrement en hausse par rapport à l'année précédente avec 25 situations au lieu de 23 en 2022. Ce niveau est davantage mobilisé par l'Agence Régionale de la Santé, comme en 2022 où elle constituait déjà le demandeur majoritaire. Le nombre plus important de sollicitations par les partenaires (6 en 2023 ; 3 en 2022) correspond à la mise en place d'un travail partenarial avec le DAC Département (Dispositif d'Appui à la Coordination).

SITUATIONS TRAITÉES : PROFIL DES PERSONNES



Le public ciblé par ce numéro semble bien repéré car les personnes concernées par les appels sont principalement des personnes en situation de handicap, et ce à raison de 80,8% (86% en 2022). 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 différents taux restent à peu près identiques à l'année précédente sur ces 4 catégories.

NIVEAU DE RÉPONSE



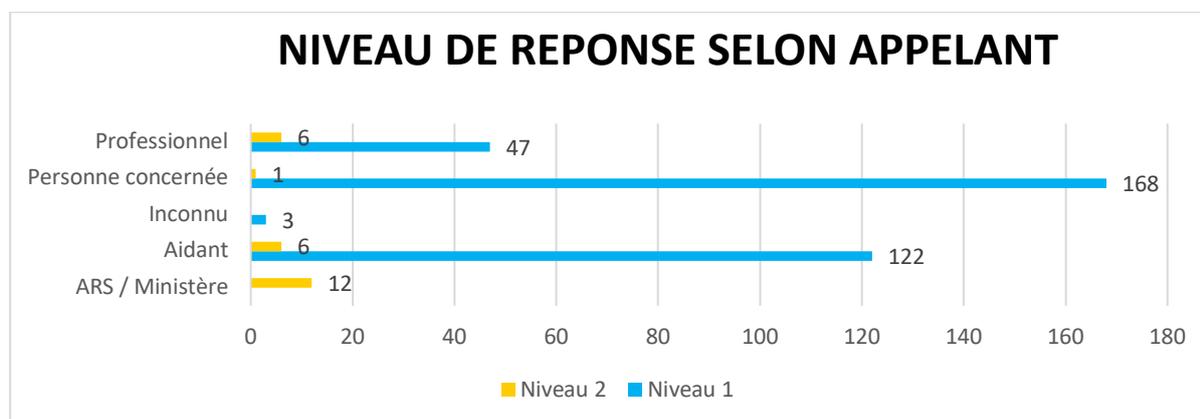
En 2023, la Communauté 360 Rhône et Métropole de Lyon a été sollicitée 365 fois.

Sur le niveau 1, permanence téléphonique, 340 appels ont été traités (avec en plus 25 premiers appels traités sur le niveau 2 pour un total de 365 appels) ; hausse importante par rapport à l'année précédente qui notait 215 appels. Le numéro vert commence à être de plus en plus repéré grâce au travail de réseau et notamment des partenaires qui diffusent l'information mais également grâce à la présence d'acteurs de la Communauté 360 dans des salons, colloques, congrès ou autres instances collectives.

Sur le niveau 2, cellule de coordination de parcours, il y a eu 25 sollicitations ; nombre en légère hausse.

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

NIVEAU DE RÉPONSE SELON APPELANT



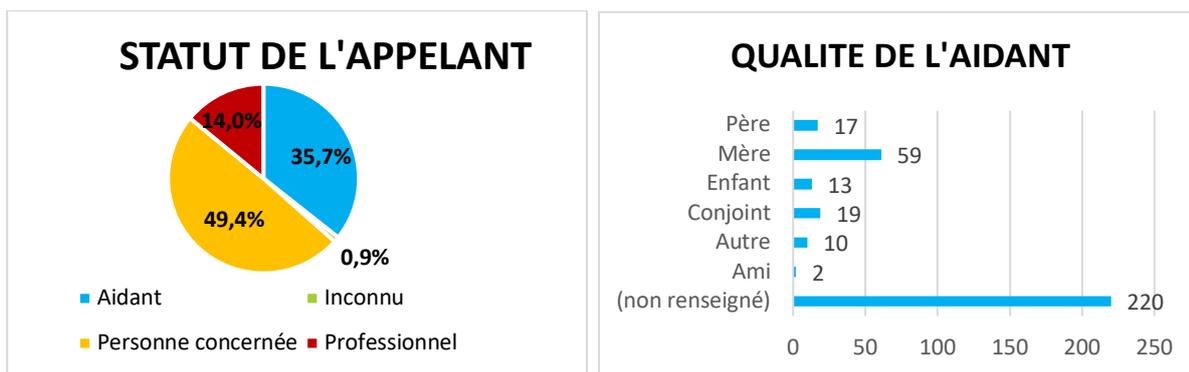
Les personnes concernées et les professionnels font davantage appel au numéro vert pour obtenir des informations et/ou des ressources. Les coordinations de parcours menées dans le cadre du niveau 2 de la Communauté 360 sont majoritairement sollicitées par l'ARS, suivis des aidants et partenaires. Les personnes en situation de handicap se saisissent peu de cette cellule. Des tendances qui restent assez similaires avec celles de l'année dernière.

PRÉSENTATION DES PUBLICS ACCOMPAGNÉS

FOCUS SUR LE NIVEAU 1 « CERCLE DE RÉPONDANTS »

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

- Statut des appelants / Focus sur l'aidant

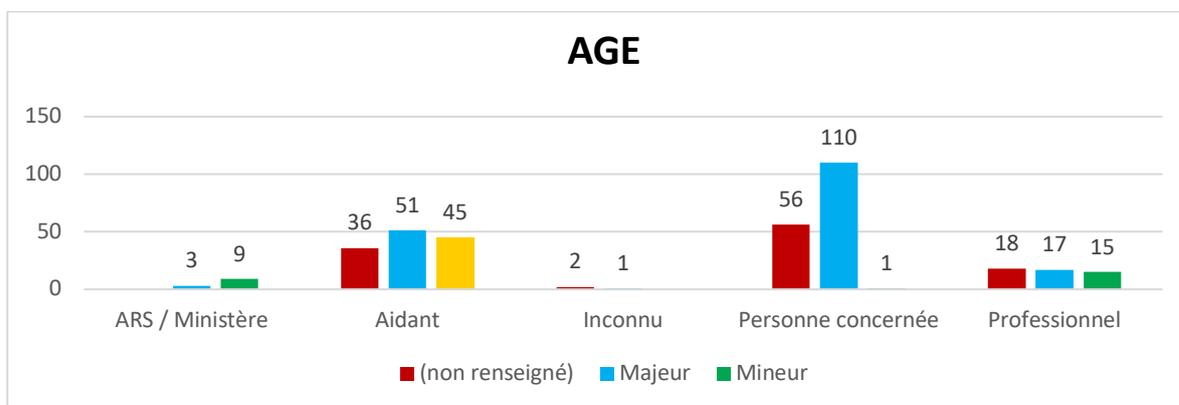


Comme en 2022, les personnes concernées sont celles qui sollicitent le plus le numéro vert. Ce taux a très légèrement infléchi (49,4% en 2023 ; 52% en 2022) alors qu'on observe le phénomène inverse du côté des professionnels qui interpellent de plus en plus le niveau 1 (14% en 2023 ; 11% en 2022).

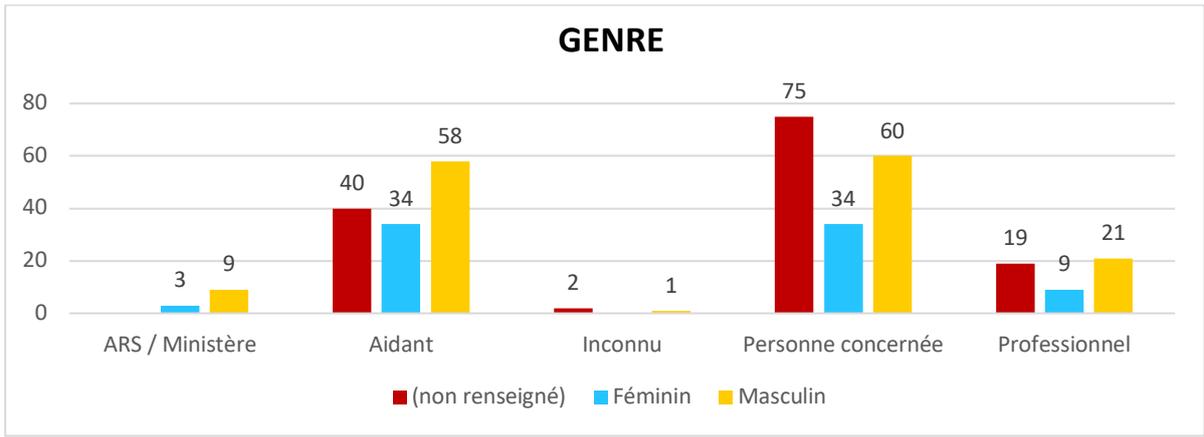
Les aidants, quant à eux, représentent 35,7 % des personnes faisant appel à la Communauté 360 ; un taux presque identique à l'année précédente.

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

- Profil des personnes concernées selon le type d'appelant

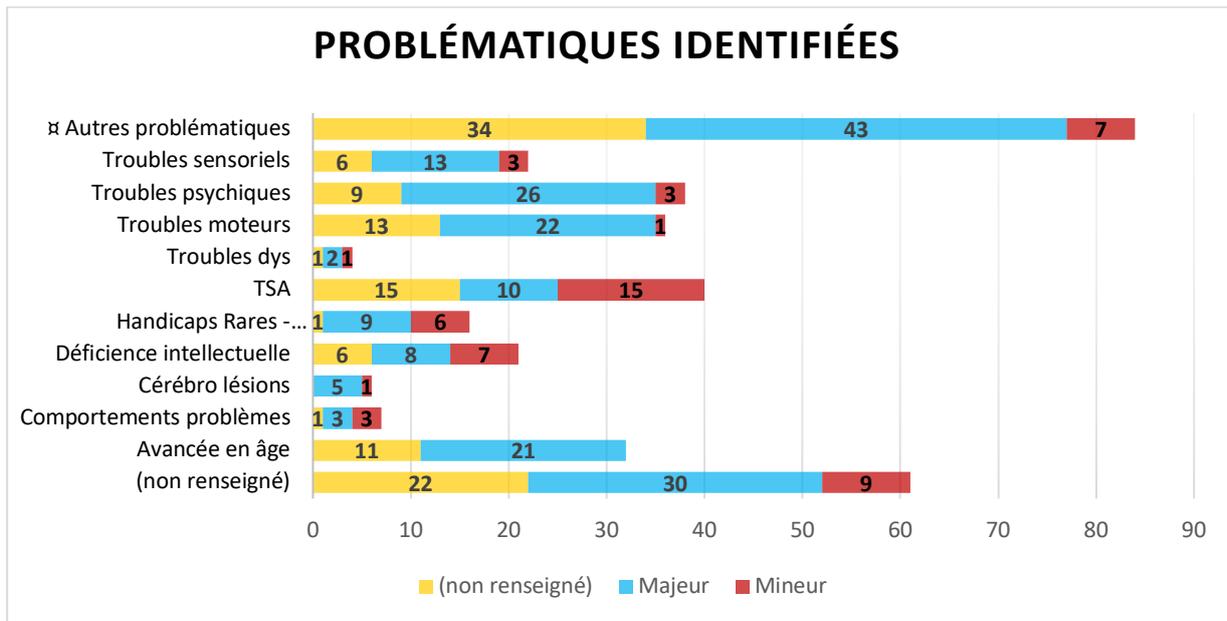


Les sollicitations en direction de la Communauté 360, quelque que soit le type d'appelant, concernent majoritairement des situations de personnes majeures : 182 majeures / 69 mineures. La catégorie « non renseignée » (114 personnes) reste cependant à affiner pour confirmer ou infirmer ce constat.



Quel que soit le type d'appelant, les situations pour lesquelles est interpellée la Communauté 360 concernent majoritairement un public masculin. Ainsi, en 2023, il y a eu 148 interpellations pour des hommes et 80 pour des femmes. Là encore, ces données gagneraient à être consolidées par le taux « non renseigné » (136 personnes).

- Problématiques identifiées pour les personnes concernées**



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

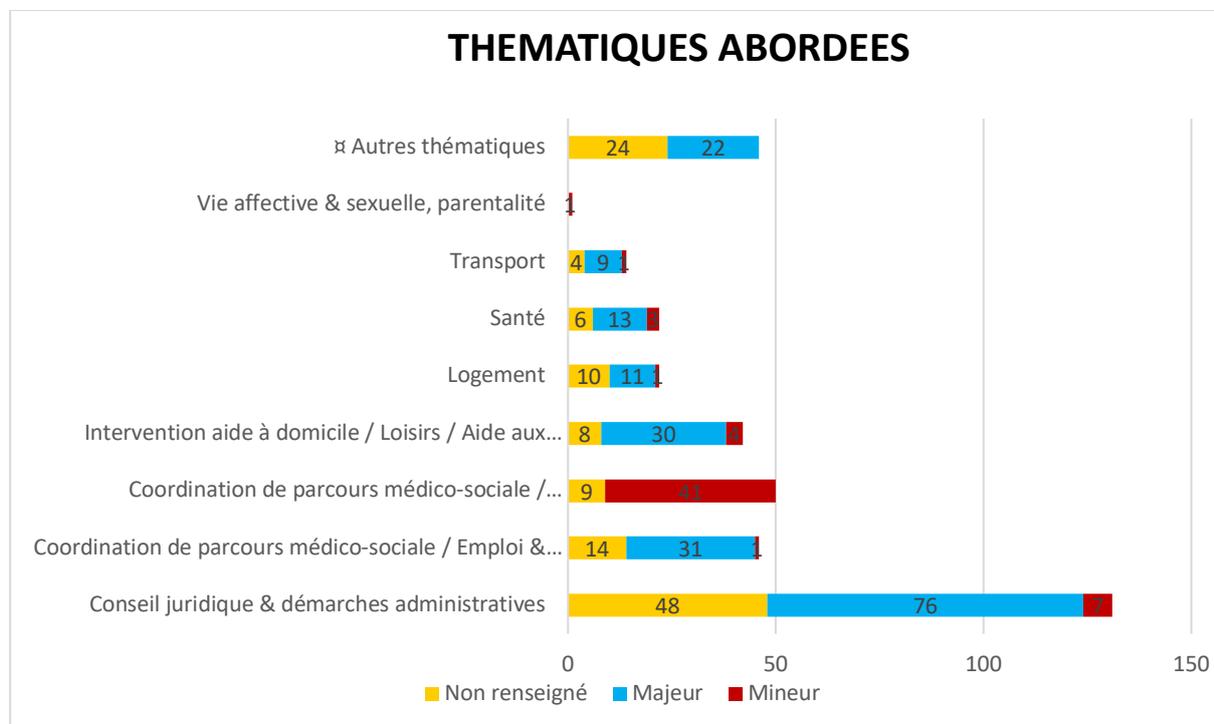
Les troubles du spectre de l'autisme, les troubles psychiques et les troubles moteurs sont les problématiques les plus récurrentes parmi les sollicitations en direction du dispositif 360.

La majorité des situations relevant du public mineur concerne des personnes atteintes de troubles du spectre de l'autisme tandis que le public majeur est plutôt concerné par des troubles psychiques et/ou des troubles moteurs. Ces constats sont assez similaires à ceux émis l'année dernière.

Dans la catégorie des « autres problématiques », on trouve notamment des problématiques d'ordre médical (maladie d'Alzheimer, accident vasculaire cérébral, diabète, ostéoporose...), mais cette catégorie sert également de zone de commentaires des répondants manquant d'informations sur la problématique.

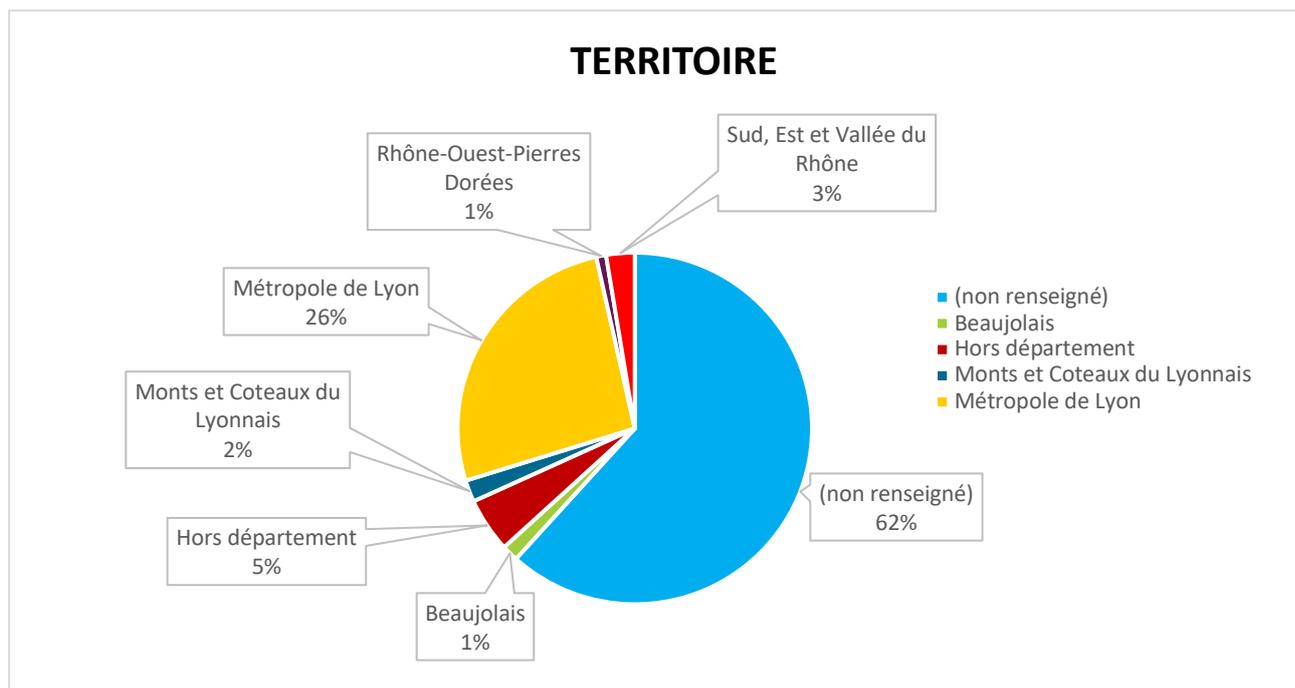
Ces catégories sont amenées à évoluer pour permettre de mieux rendre compte non seulement de la diversité des problématiques rencontrées par les personnes en situation de handicap mais également du cumul de problématiques rencontrées par chaque personne.

- **Thématiques abordées pendant les appels**



Les thématiques les plus récurrentes abordées pour un public majeur comme mineur concernent majoritairement des conseils juridiques, des démarches administratives et l'accès aux droits. Viennent ensuite les problématiques liées à la coordination de parcours enfant ou adulte et les demande d'intervention à domicile, de répit et de loisirs. Ces constats s'inscrivent dans la même lignée que les deux années précédentes

- **Domiciliation des personnes concernées**



Parmi tous les appels, 38% ont pu être localisés. Les 62% non renseignés correspondent soit au type de demande qui ne requiert pas de notion de territoire, soit au fait que les appelants ne transmettent pas l'information.

La majorité des appels, soit 26% des 38% au total, concerne des personnes domiciliées dans la Métropole de Lyon. Le Sud Est et Vallée du Rhône ainsi que les Monts et Coteaux du Lyonnais sont légèrement plus représentés que les deux autres territoires.

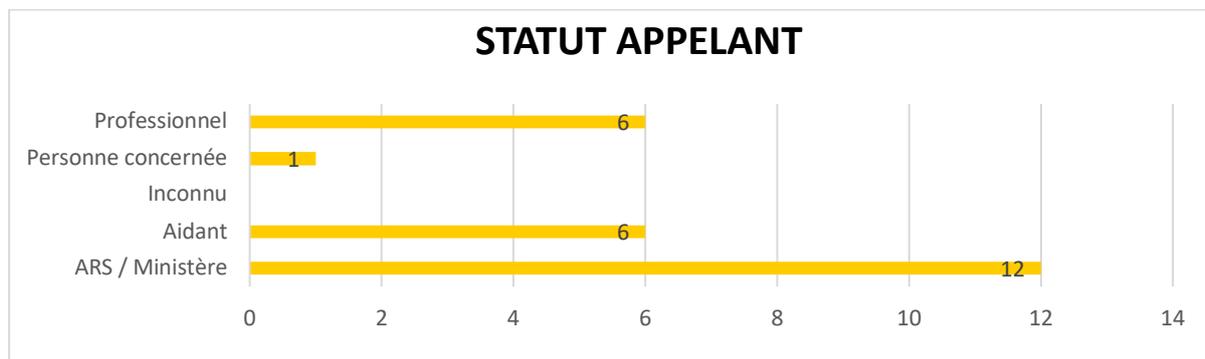
Les sollicitations « hors département » correspondent aux personnes qui souhaitent déménager ou aux appelants d'autres territoires qui interpellent la Communauté 360 pour bénéficier d'un temps d'écoute.

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

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

FOCUS SUR LE NIVEAU 2 « CELLULE DE COORDINATION »

• Statut des appelants / Focus sur l'aidant



La moitié des coordinations de parcours réalisées dans le cadre du niveau 2, soit 12 situations, font suite à des demandes provenant de l'Agence Régionale de la Santé. En effet, depuis juin 2022, certains courriers adressés au Président de la République, à l'ARS ou au Préfet sont directement redirigés vers la Communauté 360 après un courrier d'information de l'ARS aux demandeurs (concernant la mise en contact avec la C360).

Après plus d'un an et demi de pratique, et à la suite d'échanges avec l'ARS, un point de vigilance a été noté concernant la manière dont est présentée la Communauté 360 dans le courrier de réponse de l'ARS aux demandeurs. En effet, certaines personnes concernées et/ou aidants accueillent avec difficulté la prise de contact de la Communauté 360, attendant une réponse spécifique de la part des institutionnels mais non pas d'autres acteurs. Et ce, plus particulièrement lors de demande d'obtention d'une place en établissement spécialisé.

Ce processus de traitement impacte directement les coordinatrices de parcours qui se retrouvent parfois réceptacle de colère et de tension lors des premiers appels aux personnes en situation de handicap et à leurs familles qui ne comprennent pas l'intervention de la Communauté 360. Un travail est donc en cours de réflexion pour améliorer cette première approche et permettre d'accompagner au mieux les situations.

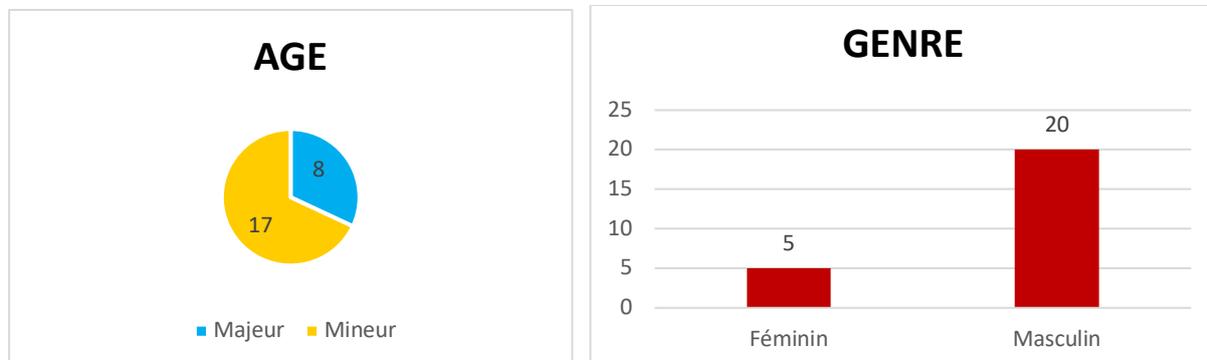
Le nombre d'interpellations directes des aidants est moins important en première instance, bien que ce nombre puisse être ajouté aux 12 situations transmises par l'ARS (dont les demandeurs sont aussi des aidants). A l'identique de l'année précédente, une seule personne concernée a mobilisé le niveau 2 de la Communauté 360.



La qualité des aidants reste majoritairement des parents, avec un nombre conséquent de mères isolées à domicile. Les interpellations par la fratrie ou famille d'accueil sont nouvelles. La personne concernée ayant

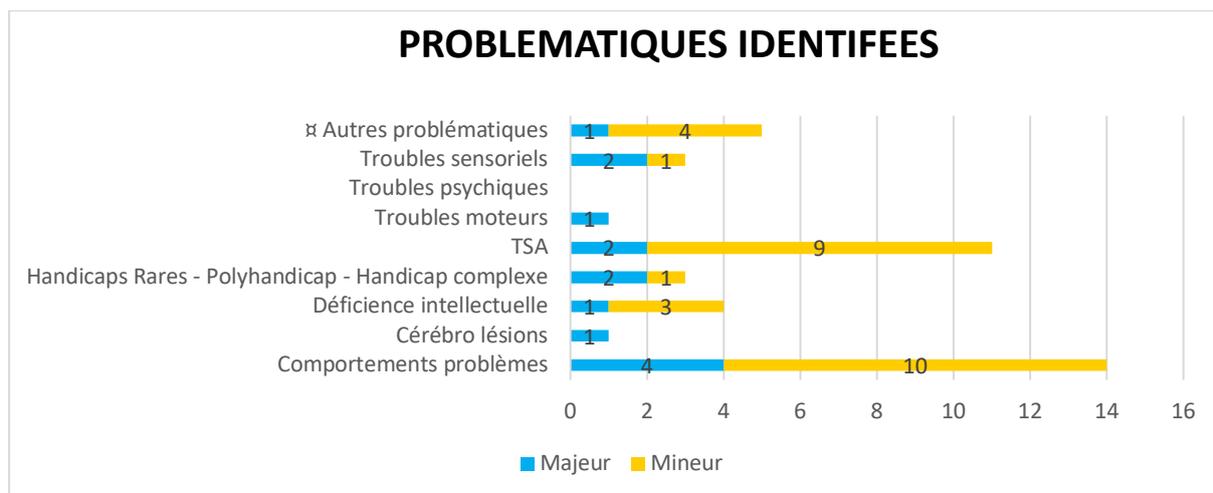
interpellé directement la Communauté 360 n'a pas d'aidant (personne sans domicile fixe, en attente de régularisation de sa situation sur le territoire).

- **Profil des personnes concernées**



Dans le cadre du niveau 2 « Cellule de coordination », les mineurs représentent environ 2/3 du public concerné et les majeurs 1/3. Il s'agit en majorité d'une population masculine, soit 20 personnes sur 25 accompagnées.

- **Problématiques identifiées pour les personnes concernées**

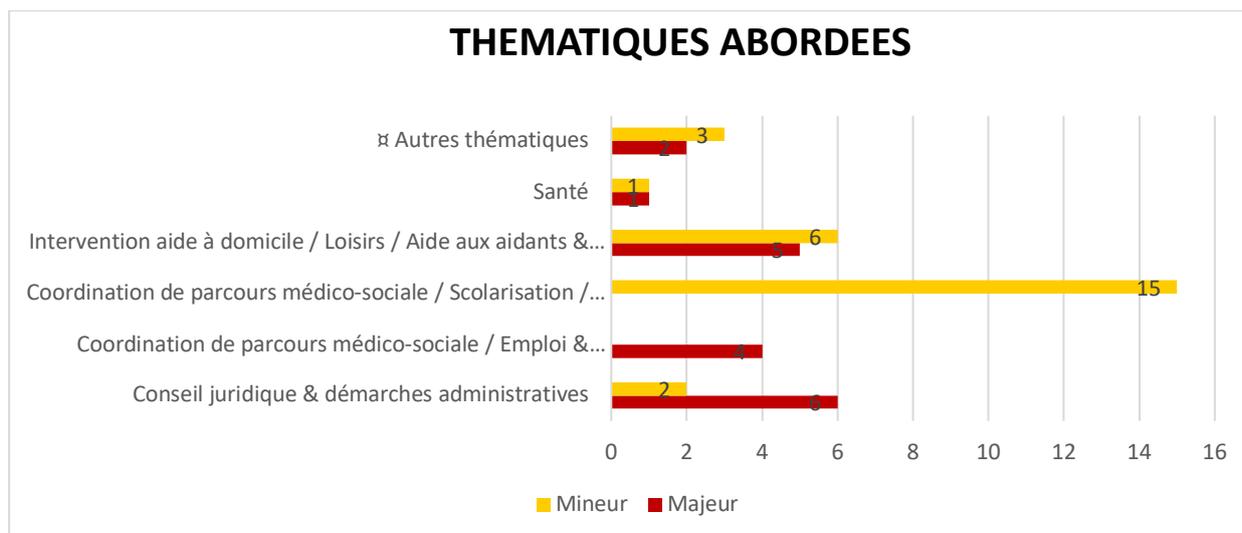


Sur le niveau 2, les troubles du neuro-développement (TND) et plus particulièrement les troubles du spectre de l'autisme (TSA) représentent la majorité des problématiques identifiées pour les mineurs. De manière générale, les TND constituent presque la moitié des situations accompagnées (11 sur 25 personnes). Les problématiques sont plus diversifiées concernant le public majeur. Les « autres problématiques » concernent principalement des personnes atteintes de maladie, dont des maladies rares.

Sur 25 situations au total, on relève la présence d'importants troubles du comportement pour 14 personnes concernées. Dans ces cas de figure, les aidants et l'entourage de manière globale se trouvent en grande difficulté d'accompagnement, avec souvent peu voire pas de ressources dans l'environnement proche. Parmi les 12 situations transmises par l'ARS, 6 concernent des personnes atteintes de TSA ; 2 autres concernent des personnes atteintes de trisomie 21 et les 4 autres : handicap moteur, Accident Vasculaire Cérébral, troubles sensoriels.

Les professionnels interpellent principalement la Communauté 360 pour des personnes atteintes de troubles du neuro-développement mais également des personnes atteintes de déficience sensorielle ou de cérébro-lésions. Les aidants, quant à eux interpellent, pour leurs proches atteints de TND.

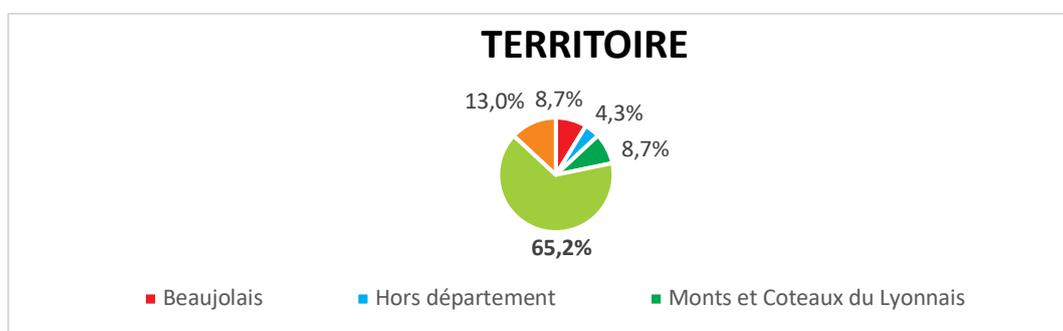
- **Thématiques abordées pendant les appels**



Comme en 2022, 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 plus « l'entrée principale » des demandes.

Parmi les 25 situations, 14 concernent des personnes sans solutions à domicile (ou dans la rue pour une des personnes) ou avec des solutions très parcellaires. Des solutions pérennes sont donc demandées afin que la personne en situation de handicap puisse mener une vie sociale accomplie et que ses proches également.

- **Domiciliation des personnes concernées**



Les demandes proviennent majoritairement d'habitants de la Métropole de Lyon, suivi du Sud Est et Vallée du Rhône et enfin, de manière presque équivalente pour la Beaujolais et les Monts et Coteaux du Lyonnais.

Aucune situation parmi les 25 ne provient du Rhône-Ouest-Pierres-Dorées.

On note deux sollicitations pour des personnes hors département (Loire et Haute-Loire) à chaque fois pour une demande de rapprochement familial.

La collaboration mise en place avec le DAC Département devrait probablement modifier ces données avec des demandes plus importantes à venir sur le département.

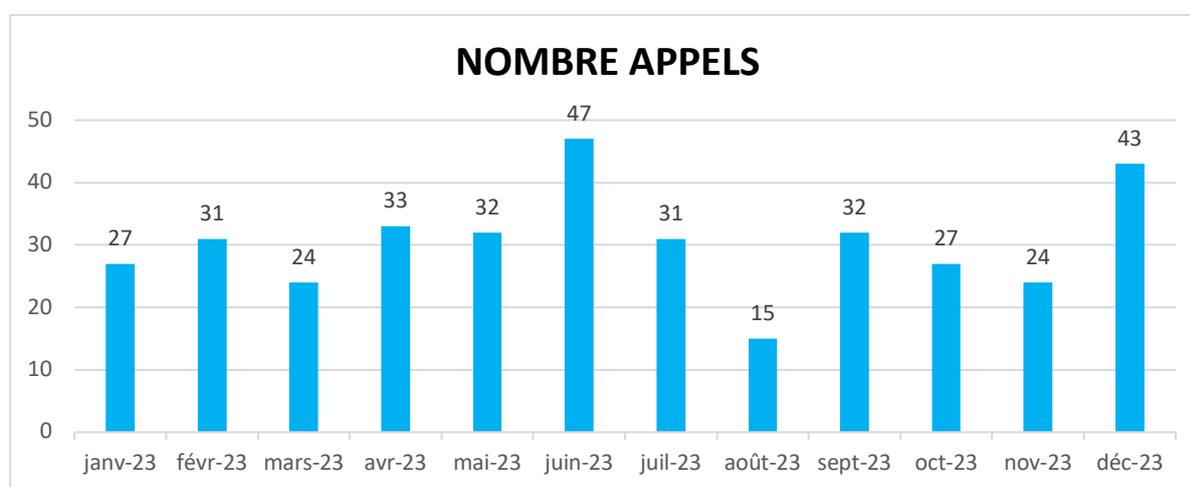
FILE ACTIVE

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**



Ces données correspondent au nombre d'appels décrochés par les répondants lors de leur permanence mais elles ne traduisent pas l'ensemble des appels reçus sur le département. En effet, lorsqu'une plage horaire n'est pas pourvue au niveau départemental ou lorsque le répondant est déjà en ligne et/ou ne peut répondre à l'appel, l'équipe nationale traite alors la demande en première intention. Elle transmet directement certaines données générales au demandeur lorsque cela est possible puis redirige la situation au local, via un mail à la coordinatrice départementale qui le transmet à son tour à un répondant du Rhône afin qu'il puisse rappeler le demandeur.

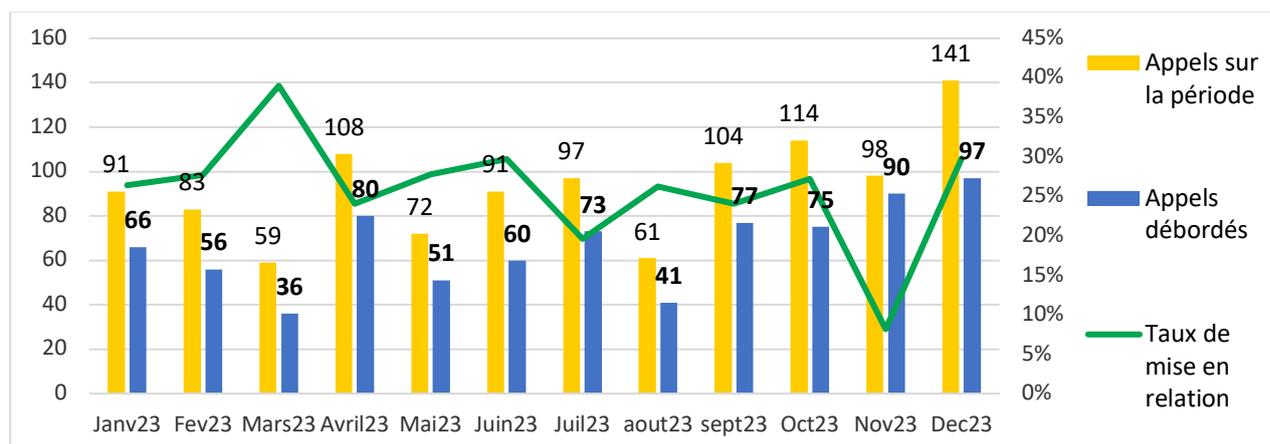
Ce fonctionnement a pris fin en décembre 2023 à la suite de l'arrêt de la plateforme nationale par décision de la Caisse Nationale de Solidarité pour l'Autonomie (CNSA). L'ensemble des appels seront donc dirigés sur le département à partir de janvier 2024. Cette modification demandera donc à chaque territoire départemental de trouver une nouvelle organisation pour pouvoir répondre à tous les appels et/ou mettre en place un répondeur dans l'attente d'un rappel par un répondant.

Le nombre total d'appels traités au niveau départemental sur l'année s'élève à 365, dont 25 correspondent aux premiers appels dans le cadre du niveau 2. Ce taux de décroché dépend également du nombre de permanences prises par mois par les répondants. Avec l'arrêt de la plateforme nationale, l'année 2024 devrait connaître une hausse de décroché en local (si le nombre de plages horaires pourvues augmente également)

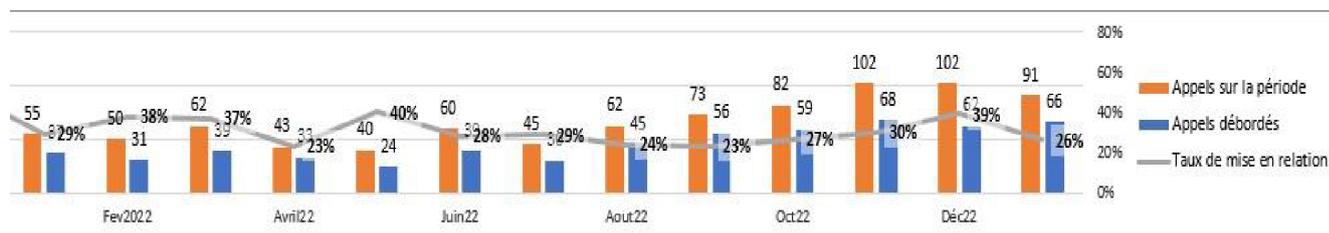
On note un taux de décroché assez stable sur l'année avec une hausse importante en juin et décembre, sans autre explication que le constat de veille de vacances d'été ou d'hiver.

La moyenne se trouve autour d'une trentaine d'appels par mois entre janvier et octobre 2023 (à l'exception de juin et août) ; un chiffre en hausse par rapport à 2022 où la moyenne se situait autour de 15 appels par mois. Cet écart s'explique par l'augmentation du nombre de plages horaires pourvues par mois et également par la communication autour du numéro vert. Le mois de décembre marque aussi un taux plus haut en 2023 avec 43 appels alors que 36 appels étaient comptabilisés en 2022.

- **Nombre total d'appels sur le département et le national**



Comparatif sur 2022



Indicateurs	Janv23	Fev23	Mars23	Avril23	Mai23	Juin23	Juil23	août23	sept23	Oct23	Nov23	Dec23
Appels sur la période	91	83	59	108	72	91	97	61	104	114	98	141
Appels débordés	66	56	36	80	51	60	73	41	77	75	90	97

Les appels « débordés » correspondent aux appels traités par l'équipe nationale ; le « taux de mise en relation » signifie qu'un conseiller de parcours de l'équipe nationale a pu se mettre en contact avec un interlocuteur du territoire du Rhône et Métropole de Lyon.

On note une moyenne mensuelle de 93 appels en 2023, chiffre largement plus important qu'en 2022 avec une moyenne se situant autour de 64 appels par mois.

Sur l'année 2023, le nombre total d'appels reçus sur la plateforme nationale à destination du Rhône et Métropole de Lyon est de 1119, ce qui correspond à presque un quart des appels reçus sur la région Auvergne-Rhône-Alpes qui comptabilise 4552 appels sur l'année.

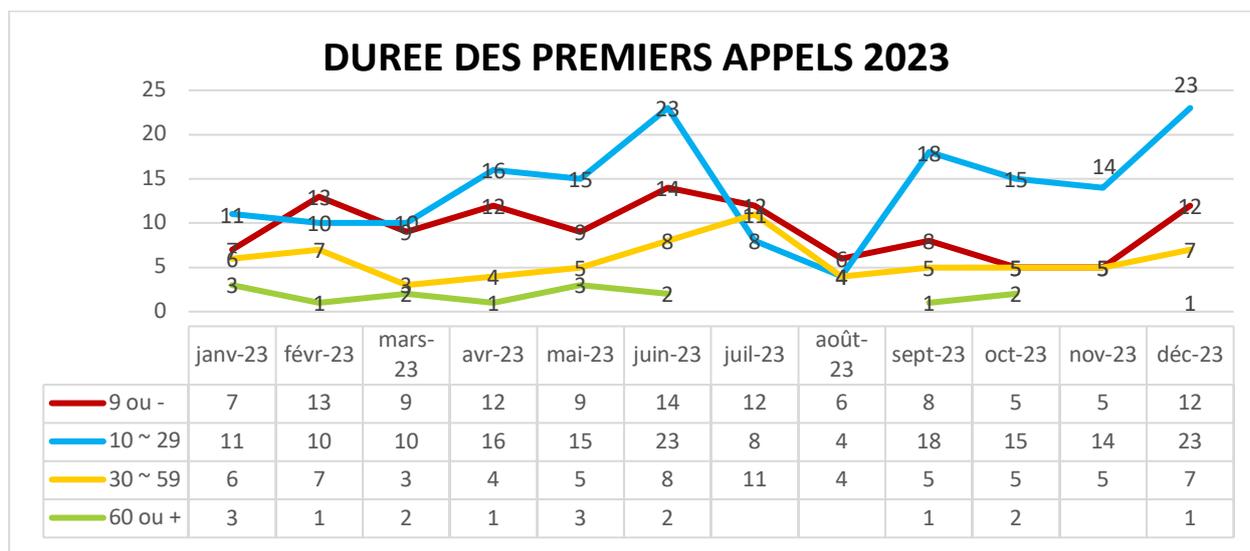
- **Nombre d'appels transférés sur le département par le national**

Nombre appels transférés par mois sur le Rhône selon le national	janv-23	févr-23	mars-23	avr-23	mai-23	juin-23	juil-23	août-23	sept-23	oct-23	nov-23	déc-23
	25	27	23	28	21	31	24	20	27	39	8	44

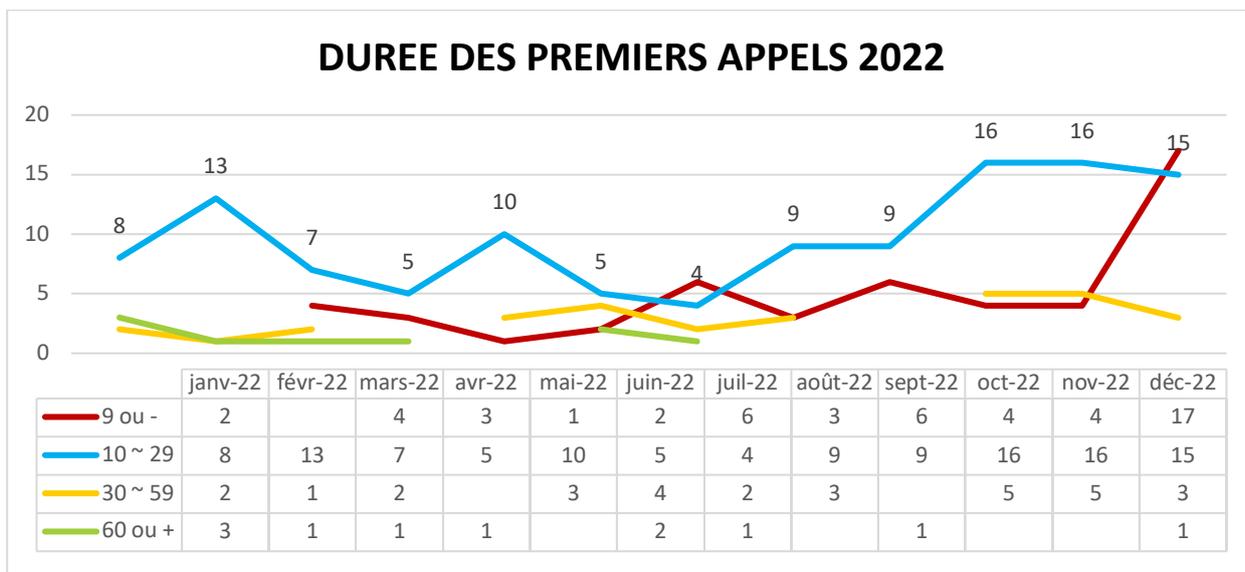
On constate des écarts entre les données provenant du logiciel national (Odigo) et ceux comptabilisés sur le logiciel départemental (Evasoft). Par exemple, sur les chiffres incrémentés par les répondants du Rhône on note 31 appels en février mais sur les chiffres transmis par le national, on note 27 appels transférés au Rhône. Les pratiques, tant au niveau national que départemental continuent de s'ajuster et s'harmoniser mais il arrive que certains appels ne soient pas notés sur le département (oubli, problème informatique, erreur sur le logiciel...).

De manière globale, les chiffres du logiciel national concernant les appels traités par le département sont légèrement inférieurs que ceux rapportés directement par le logiciel départemental : entre 0 et 16 appels d'écart. On note un plus gros écart pour les mois de juin et novembre (16 appels) ; écarts pour lesquels nous n'avons pas d'informations précises au-delà de celles évoquées juste au dessus (oubli, erreur, problème informatique).

- **Durée des premiers appels**



Comparatif sur 2022



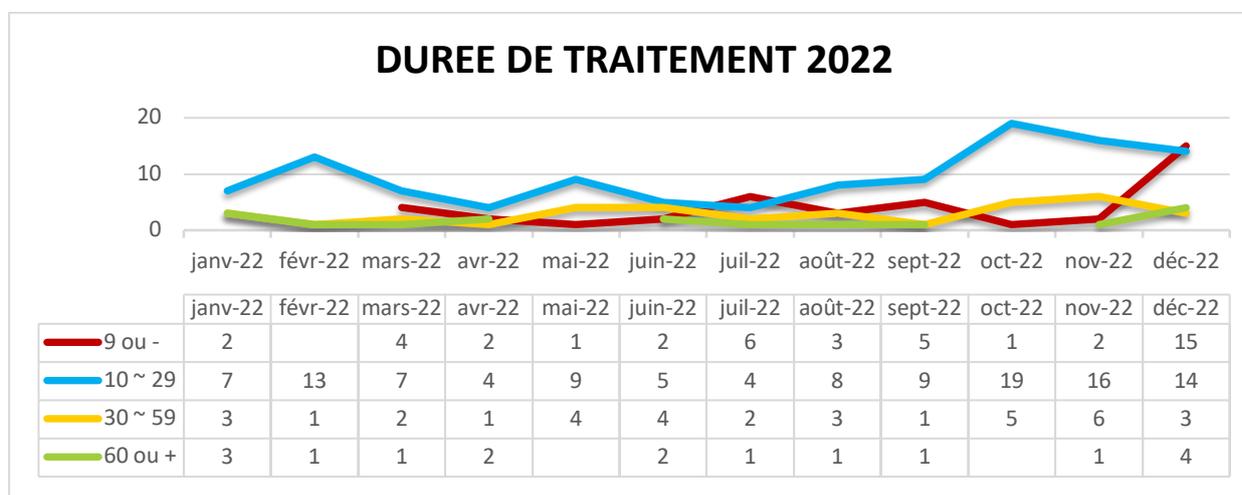
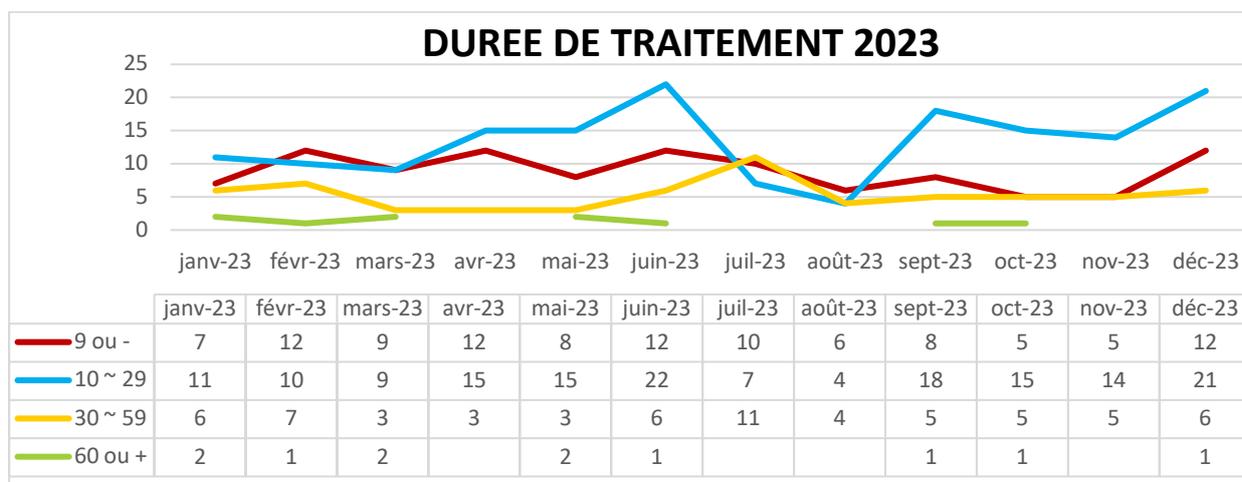
Comme en 2022, la majorité des premiers appels se situent entre 10 et 29 minutes (167 en 2023 ; 127 en 2022).

Un temps qui permet donc 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).

Les hausses les plus importantes par rapport à l'année précédente concernent les appels qui durent entre 1 et 9 minutes (111 en 2023 ; 52 en 2022) et ceux entre 30 et 59 minutes (70 en 2023 ; 30 en 2022). Il pourrait être intéressant de faire correspondre les types de demandes avec le temps d'appel, et ce au fur et à mesure des années ; données qui ne peuvent actuellement pas être recueillies sur le logiciel actuel de traitement des appels.

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

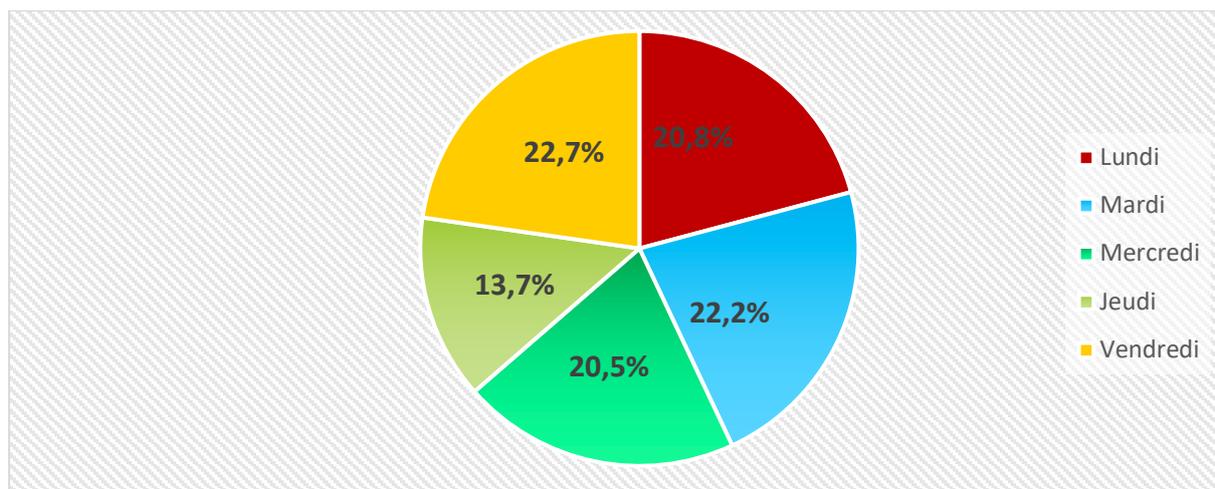


La durée de traitement des appels correspond au temps passé par le répondant après le premier appel pour rechercher et transmettre les informations demandées.

Comme en 2022, la majeure partie des appels, soit 161 situations (115 en 2022), nécessite une durée de traitement entre 15 et 30 minutes. La hausse la plus importante du nombre d'appels concernent ceux entre 1 et 10 min, à savoir 106 en 2023 contre 43 appels en 2022. L'explication reste encore difficile à mettre en exergue. Elle est probablement multifactorielle, liée aux types d'appels, à la montée en compétences des « répondants C360 » qui trouvent plus rapidement les informations et à la capitalisation des ressources après plus de deux ans et demi de fonctionnement de la Communauté 360 permettant d'être plus efficace dans la recherche.

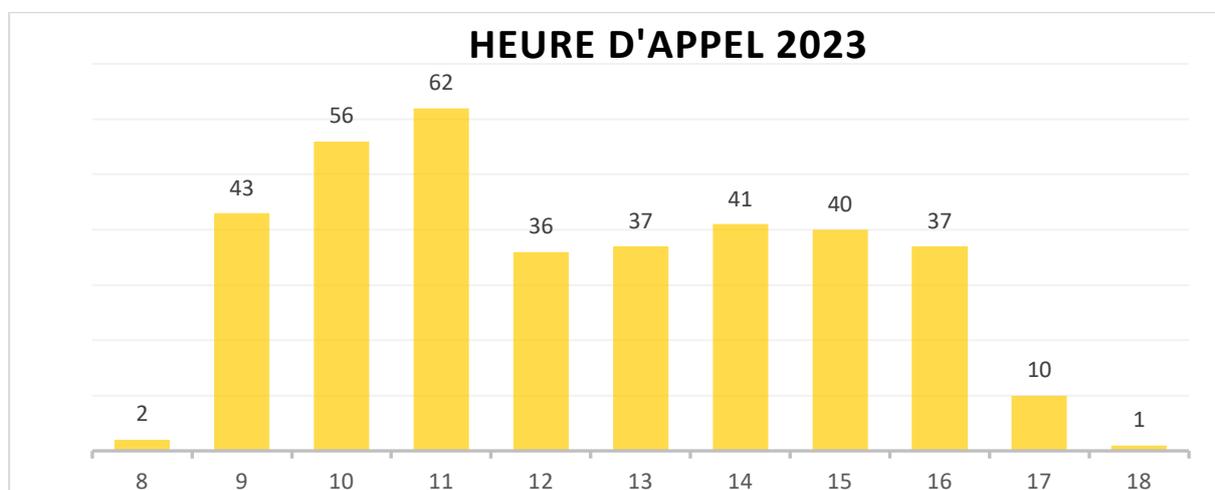
Certaines recherches nécessitent quant à elles au minimum 30 minutes jusqu'à plus d'une heure ; ce fut le cas pour 75 situations en 2023 (52 en 2022).

- 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 assez homogène sur les jours de la semaine sauf le jeudi qui montre un taux plus faible. En comparaison avec l'année 2022, on note des chiffres similaires le lundi, mardi et mercredi avec une inversion des taux entre le jeudi (13,7% en 2023 ; 20% en 2022) et vendredi (20,5% en 2023 ; 12,4% en 2022).

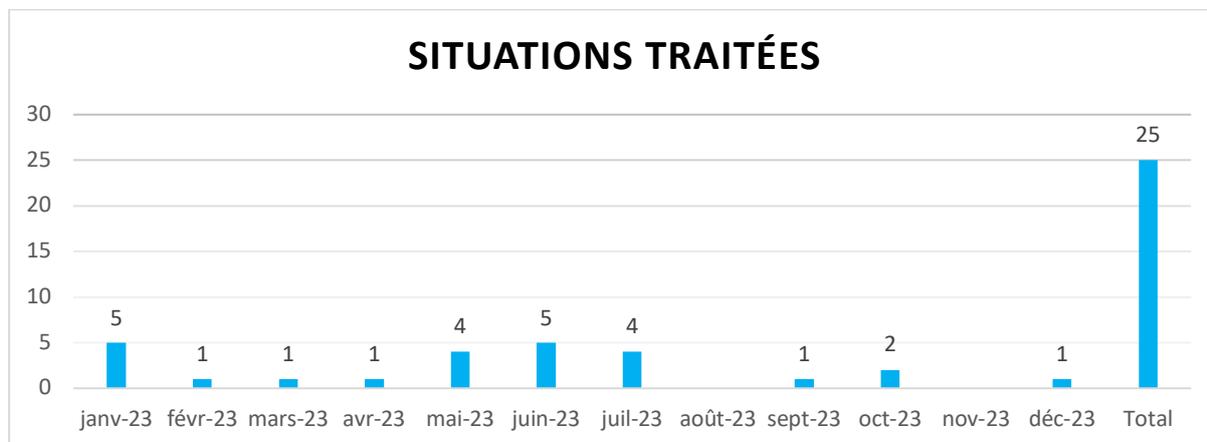
- Répartition des appels en heure par jour



Contrairement à l'année précédente où on notait une majorité d'appels entre 14h et 17h (avec tout de même des taux importants entre 9h et 12h), on constate ici que les créneaux les plus fréquentés se situent entre 9h et 12h. La fréquentation reste assez stable entre 12h et 17h avec une observation nouvelle pour le temps de midi (73 appels notés entre 12h et 14h en 2023 ; 21 appels en 2022). Ce dernier constat étant en partie expliqué par la prise plus régulière de permanence par les répondants entre 12h et 14h augmentant donc de fait le taux d'appels sur ce créneau.

FILE ACTIVE – NIVEAU 2

- Nombre de situations traitées par mois



Au total, 25 situations ont été traitées dans le cadre du niveau 2 ; chiffre en très légère hausse par rapport à l'année précédente avec 23 situations.

La majorité des situations accompagnées en 2023 correspondent à des demandes « complexes » ; la moitié étant transmises par l'ARS (pour lesquelles plusieurs acteurs du territoire sont intervenus et/ou continuent d'intervenir). Parmi les autres situations traitées, 3 s'inscrivent dans le cadre de la mise en place du partenariat avec le DAC du Rhône (Dispositif d'Appui à la Coordination). En effet, un travail de réflexion collective est mis en oeuvre afin de permettre non seulement une montée en compétences de l'ensemble des acteurs grâce aux expertises partagées mais aussi d'expérimenter les différentes articulations possibles entre les deux dispositifs en fonction des sollicitations ; le DAC se situant du côté du « parcours de santé » et la C360 du « parcours de vie ». Ce travail est également envisagé avec le DAC Métropole sur l'année 2024.

- Durée des accompagnements – Coordination de parcours

	janv-23	févr-23	mars-23	avr-23	mai-23	juin-23	juil-23	sept-23	oct-23	déc-23	Total
Durée traitement (heure)	26,0	30,0	10,0	3,2	12,5	22,5	10,0	8,0	5,0	5,3	84,4

Le temps passé par coordination dépend des attentes, demandes et besoins de la personne en situation de handicap (et des aidants et/ou des appelants) ainsi que de la complexité de chaque situation.

Bien qu'il n'y ait eu que 2 situations de plus traitées en 2023 par rapport à l'année précédente, la durée de traitement a doublé : 84,4h en 2023 contre 43,5h en 2022. Ceci étant dû à la complexité des situations, la grande majorité des personnes accompagnées étant sans solution ou avec des solutions parcellaires non satisfaisantes.

Les mois de janvier, février et juin sont ceux qui ont mobilisés le plus d'heures de travail de la part des coordinatrices de parcours.

Sur le total de 84,4 heures, 26 heures ont été mobilisées sur le mois de janvier pour 5 situations (4 enfants et 1 adulte) pour lesquelles des problématiques de TND et plus précisément de TSA ou TDAH (Troubles du Déficit de l'Attention avec ou sans hyperactivité) sont présentes.

Les 30 heures notées sur le mois de février correspondent à une seule situation pour laquelle plusieurs accompagnements de proximité ont été nécessaires (visite à domicile, visite d'un établissement...) afin de proposer des espaces de médiatisation, soutien, réassurance et informations.

Sur le mois de juin, 22,5 heures de coordination ont été mobilisées pour 5 situations : 3 situations concernant des enfants et 2 situations pour des adultes. Les problématiques traitées ont été très différentes : en attente de solution adaptée à domicile pour sortir de l'hôpital, réponses de l'environnement non adaptées aux besoins spécifiques liés à une maladie rare, attente de solution suite à une sortie d'ULIS, situation d'isolement liée à des problématiques de troubles psychiques associés à déficience sensorielle, problématique liée à l'accompagnement de la vie intime, affective et sexuelle.

Les coordinations de parcours peuvent durer d'une semaine à un mois, voire plusieurs mois, en fonction de la disponibilité de l'appelant, de la coordinatrice de parcours, des acteurs à contacter, des actions à mener et des difficultés rencontrées.

L'ACTIVITÉ

TROIS NIVEAUX DE RÉPONSES

- **Niveau 1 « Cercle de répondants »**

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

Les répondants sont des membres de la Communauté 360 et 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 »**

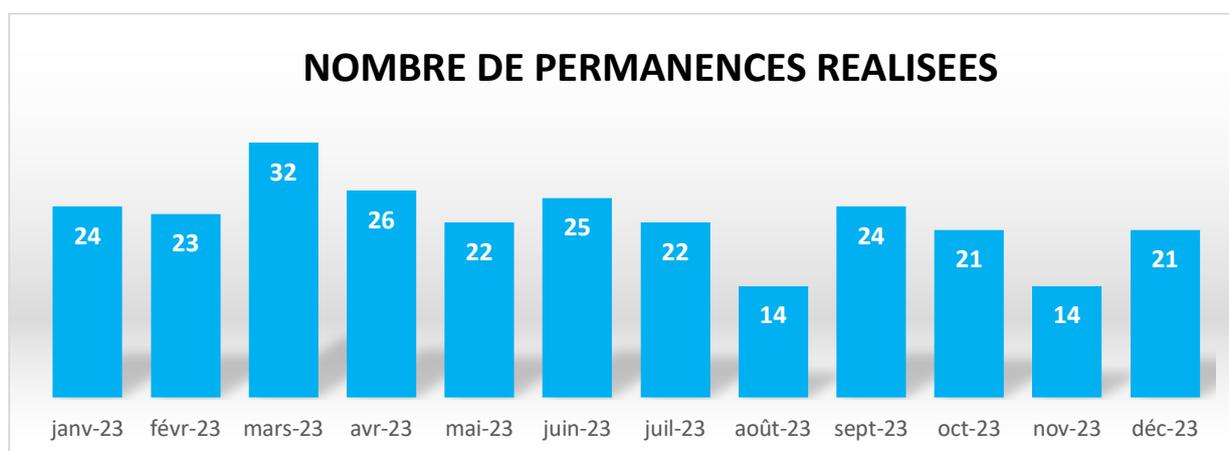
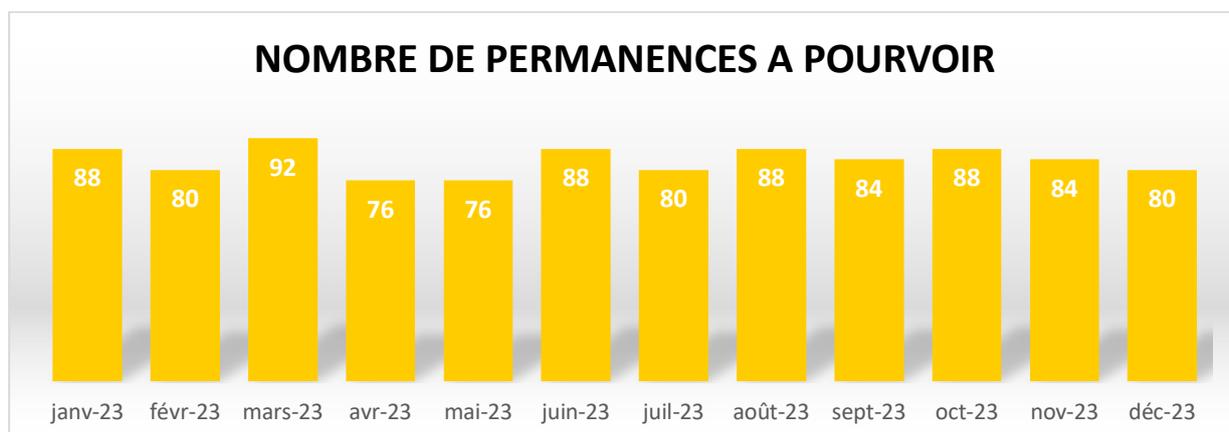
- Élaboration commune d'un diagnostic sur le territoire du 69 construit à partir des données consolidées sur les besoins exprimés au titre des situations complexes capitalisées par la Communauté 360 et émanant des acteurs du territoire concernant :
 - *Les personnes maintenues en établissement pour enfants 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, cheffe de service, assistante de service social, coordinatrice de parcours...), en parallèle de leur travail habituel. Ils s'inscrivent chaque mois sur les créneaux qui leur conviennent en fonction de leur planning. Une modalité qui se veut souple afin de permettre à chacun/e une plus grande flexibilité dans leur organisation professionnelle.

- **Permanence 2023**



Les permanences sont assurées par 13 des 36 associations partenaires de la Communauté 360 ; soit une association en moins par rapport à l’année dernière, ce qui correspond à l’arrêt de prise de permanence par la coordinatrice de la Communauté 360 Rhône et Métropole de Lyon afin qu’elle puisse assurer l’ensemble de ses missions.

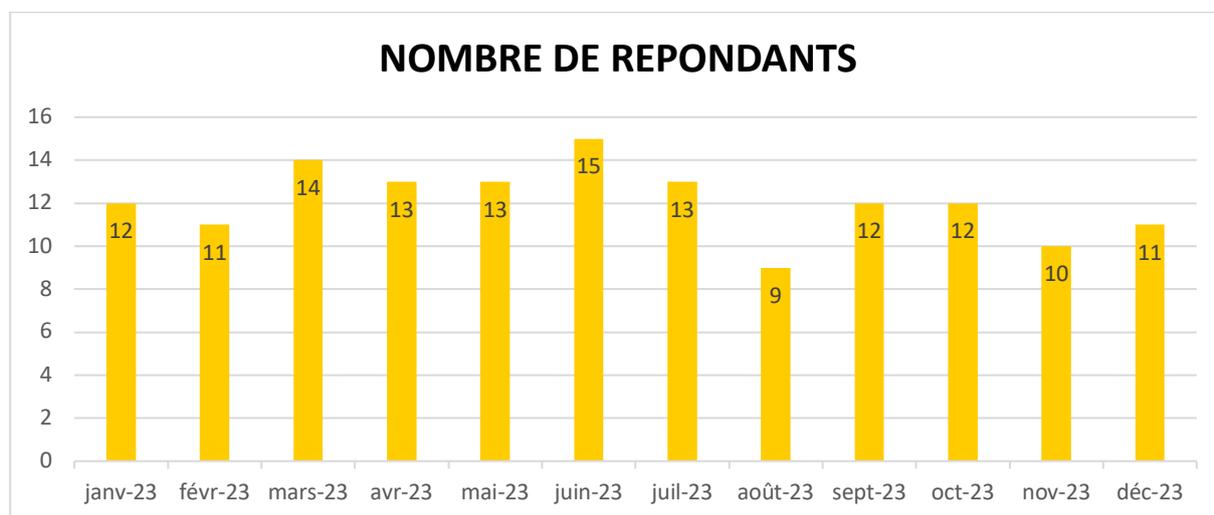
En 2023, sur 1004 plages horaires de permanence (une journée comprenant 4 plages horaires) : 268 ont été pourvues (soit légèrement plus qu’en 2022 avec 253 plages pourvues) et 736 non pas été attribuées. Un nombre de plages horaires pourvues sur le territoire qui reste bas mais relativement stable et régulier avec une moyenne haute de 22 permanences/mois (23 en 2022). L’enjeu des années à venir consiste à augmenter le nombre de répondants afin de pourvoir à l’ensemble des plages horaires. A court terme, il s’agit de pouvoir assurer au minimum une à deux plages horaires par jour afin de capter les appels en direct et rappeler les personnes ayant laissé un message sur le répondeur (à partir de 2024).

Les temps de permanence non pourvus sur le territoire sont traités par l’équipe nationale. Ainsi, cette dernière a répondu à 1119 appels (soit le double par rapport à l’année 2022 avec 589 appels) tandis que le territoire du Rhône et Métropole de Lyon a répondu à 365 appels ; chiffre qui correspond également à la hausse du nombre d’appels avec un taux presque doublé par rapport à l’année 2022 où 192 appels avaient été pris sur le département.

Le taux de participation des associations est variable. Presque à l’identique de l’année dernière, la moyenne se situe entre 0,3% et 5,4%, taux le plus élevé de participation pour une association (0,8% et 5,1% en 2022), en

fonction du nombre de répondants par établissement et du nombre de plages horaires pourvues. L'implication moins importante des associations dépend de plusieurs facteurs : prise récente de permanence par un nouveau partenaire, professionnels « répondants » en arrêt maladie ou en formation, professionnels non disponibles suite à des difficultés structurelles rencontrées par leurs organismes gestionnaires, plannings surchargés des professionnels...

- **Nombre de répondants mobilisés par mois**



A la fin de l'année 2022, 20 répondants étaient inscrits sur le planning de permanence téléphonique avec une moyenne de mobilisation de 15 répondants par mois. En 2023, ce nombre baisse avec 16 répondants inscrits et une moyenne de mobilisation autour de 12 répondants par mois.

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

- Changement de travail pour 4 répondantes
- Formation pour une professionnelle
- Arrêt maladie pour une professionnelle
- Plannings surchargés pour tous les professionnels
- Une professionnelle a repris la mission de répondant après un arrêt maternité

À la suite de ce constat, des échanges ont eu lieu avec les différentes associations partenaires afin de pouvoir mobiliser de nouveaux répondants sur la permanence téléphonique dès le premier semestre 2024.

La motivation des répondants impliqués sur le niveau 1 a été bien présente en 2023, à l'identique des années précédentes puisque ces professionnelles sont inscrites depuis le début de la mise en place de la permanence téléphonique. Le niveau 1 reste donc à élargir afin que l'ensemble des appels puissent être traités sur le territoire.

Pour ce faire, des réflexions ont également été menées au niveau des membres du bureau de la Communauté 360, avec différentes pistes validées et à mettre en œuvre en 2024 :

- Recrutement de nouveaux répondants dans les futures associations partenaires et partenaires actuels
- Nombre minimum d'inscription à la permanence par mois par répondant (une à deux fois)

- Proposition d'un temps de permanence facturé à taux plein/chargé pour une ou deux personnes travaillant dans les associations partenaires (en plus de l'inscription aux permanences sous système de refacturation) afin de pourvoir à plus de plages horaires.

- **Formation des répondants et temps de rencontre**

Deux modules de formation des répondants ont été conçus en 2021 dans le cadre d'un travail collectif avec certains membres de la Communauté 360. Les principaux objectifs de cette formation visent à :

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

Contenu du Module 1

- Public concerné par le numéro vert « 0 800 360 360 »
- Définition des niveaux 1 et 2 de la Communauté 360
- Scénario et logigramme de l'entretien téléphonique
- Écouter, répondre aux appelants
- Ressources de la Communauté 360
- Mises en situation, études de cas
- Formation technique (mail, téléphonie, logiciel)

Contenu du Module 2

- Retours d'expériences de la pratique d'écoute dans le cadre de la permanence téléphonique « 360 »
- Posture vis-à-vis des personnes « appelantes »
- Mises en situation, études de cas
- Passage entre niveau 1 et 2
- Réflexion sur des modules de formation collective avec des thématiques spécifiques (gestion du vécu d'urgence, évolutions des politiques publiques, informations sur les nouveaux dispositifs...) à proposer aux écoutants

Si ces modules ont pu être proposés à des petits groupes en 2021 et 2022, ce ne fut pas le cas en 2023.

L'arrivée progressive de nouveaux répondants a nécessité une formation individuelle, ou en binôme le cas échéant, afin que les professionnels puissent être opérationnels le plus rapidement possible sur le niveau 1.

Durant toute l'année, un travail régulier s'est mis en œuvre, à savoir un temps de regroupement de 3h30 par trimestre entre tous les répondants et coordinatrices de parcours (la quasi-totalité étant également répondantes sur le niveau 1) afin de :

- Favoriser l'interconnaissance entre les membres de la Communauté 360 Rhône et Métropole de Lyon
- Partager les retours d'expériences
- Traiter de l'articulation (passage) entre les niveaux 1 et 2

- Faire un point régulier sur les besoins inhérents au fonctionnement du dispositif (création de mail C360, de tchat répondants et coordinateurs, signature C360, utilisation des logiciels, capitalisation des ressources...)
- Réfléchir collectivement à une meilleure efficacité de l'accès aux informations et ressources existantes (annuaires, fichiers, autres outils...) pour diminuer le temps de recherche, notamment lors de questions en dehors des champs habituels de compétences des professionnels répondants
- Organiser le repérage et la connaissance des ressources du territoire

D'autres axes restent à développer afin de poursuivre un des objectifs essentiels de la Communauté 360, à savoir la notion de « Communauté apprenante ». Ainsi, les regroupements de l'année 2024 viseront à :

- Inviter des partenaires (type DAC, MDMPH, bailleurs sociaux...) pour une montée en compétences
- Participer à des formations avec des thématiques ciblées par les professionnels (autodétermination, SERAFIN PH, politiques publiques, gestion de l'urgence dans les appels...)
- Réaliser des fiches types (questionnaire d'écoute, présentation de la C360 en niveau 1 et 2, livret accueil nouveaux répondants...)

L'ACTIVITÉ AU NIVEAU 2

Lorsque qu'une réponse satisfaisante ne peut être proposée au niveau 1 et/ou que la situation nécessite une collaboration multi-partenaire afin de pouvoir élaborer une réponse adaptée aux attentes et besoins, le répondant fait une demande de passage en niveau 2 « cellule de coordination » (via une manipulation informatique sur le logiciel). La coordinatrice de la Communauté 360 prend alors contact avec le répondant afin d'obtenir des éléments complémentaires, si disponibles, puis transmet la situation à une coordinatrice de parcours en fonction de ses champs de compétences mais également de sa disponibilité.

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

Depuis 2023, des situations sont également amenées par des partenaires et notamment le DAC Département avec qui un travail de collaboration s'est mis en place pour permettre une meilleure articulation entre les deux dispositifs.

• Répartition des coordinations

Coordinatrices	Janv-23	févr-23	mars-23	avr-23	mai-23	juin-23	juil-23	août-23	sept-23	oct-23	nov-23	déc-23	Tot al
Coordinatrice 1	1				1								2
Coordinatrice 2	1												1
Coordinatrice 3	1				1	1							3
Coordinatrice 4							1						1
Coordinatrice 5				1	1		1						3
Coordinatrice 6			1		1	1	2					1	6
Coordinatrice 7		1							2				3
Coordinatrice 8	2					2				1			5
Coordinatrice 9	1					1							1
Total	5	1	1	1	4	5	4		2	1		1	25

En 2023, 25 coordinations ont été menées dans le cadre du niveau 2 par 8 coordinatrices de parcours de différentes associations partenaires de la Communauté 360 et 2 situations ont été traitées par la coordinatrice

de la Communauté 360 dans le cadre de la mise en œuvre du partenariat avec le DAC Département (Dispositif d'Appui à la Coordination). 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, permettre une montée en compétences des acteurs et mettre en œuvre différentes articulations possibles entre les dispositifs.

On note un nombre plus élevé de situations sur les mois de janvier, mai, juin, juillet, soit 18 situations sur un total annuel de 25. Parmi les sollicitations, 9 proviennent de l'ARS, 4 de professionnels du médico-social, 4 d'aidants depuis le numéro vert, 1 du préfet et 1 du DAC Département. Elles concernent plus d'enfants (17 situations) que des adultes (8 situations) ; toutes avec des problématiques très différentes.

- **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 rencontre ont été organisés sur l'année, en présence également des répondants. Comme évoqué ci-dessus concernant la formation des répondants, ces temps d'échanges sont donc l'occasion de transmettre des informations sur l'actualité et le fonctionnement de la Communauté 360, d'élaborer collectivement des pistes d'actions à partir des compétences de l'ensemble des professionnels et de réfléchir à l'évolution du dispositif à partir des données collectées sur les niveaux 1 et 2.

L'année 2023 a permis d'établir un fonctionnement stable et régulier. Pour consolider ce mouvement, et dans l'objectif d'une Communauté apprenante, des formations seront à proposer l'année 2024 sur des thématiques définies, entre autres, avec ces professionnels à savoir :

- « Coordination de parcours C360 » dans un format court (certaines coordinatrices de parcours ayant déjà suivi une formation sur cette thématique).
- Autodétermination
- Gestion de l'urgence lors des appels
- Évolutions des politiques publiques.

Par ailleurs, des temps d'échange en visio (1 heure par réunion) ont débuté en fin d'année 2023 afin que les situations suivies dans le cadre de la « Cellule de Coordination C360 » puissent être échangées et élaborées collectivement (entre les coordinatrices de parcours et la coordinatrice de la C360). Ces réunions se poursuivront sur l'année 2024.

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

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

Un point de vigilance est tout de même à noter car, bien que ces professionnelles soient motivées, leur implication est aussi dépendante de leur disponibilité dans un planning souvent surchargé. Cette inscription dans la Communauté 360 est parfois formalisée dans leur fiche de poste ou officialisée dans les missions qui leur sont attribuées au sein de leurs structures facilitant ainsi leur participant ; pour d'autres, un travail de

formalisation s'avère nécessaire afin de leur permettre une certaine légitimité d'action et reconnaissance de leur engagement pour libérer des temps nécessaires à l'accomplissement des missions. Ce constat a été partagé au niveau du bureau C360 et un travail sera à mettre en œuvre pour permettre à chacune la pleine réalisation de leurs actions à destination de la Communauté 360.

L'ACTIVITÉ AU NIVEAU 3

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

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

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

- **Groupe « Communication »**

Composition : 6 personnes - 4 associations représentées – 2 réunions

Ce groupe de travail est activé en fonction des besoins en matière d'outils de communication et de diffusion d'informations sur le territoire. Une relance de ce groupe a donc eu lieu en fin d'année 2023 afin de travailler autour d'un axe principal : création d'une page internet Communauté 360 Rhône et Métropole de Lyon.

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

Composition : 24 partenaires - 35 professionnels – 17 réunions

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

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

Dans la continuité d'une logique partenariale, ces sous-groupes sont animés par différents acteurs de la Communauté 360. Pour étayer ce rôle d'animation, une formation sur les « Méthodes d'animation participative » a été proposée aux 4 animateurs référents des sous-groupes (2 séances – 4h30)

Par ailleurs, dans le cadre de sa mission de participation à « une fonction d'observatoire du territoire pilotée par l'ARS et les Départements en lien avec la MDMPH », la Communauté 360 avait engagé une réflexion dès 2021 autour de l'élaboration d'un diagnostic sur le territoire du 69 concernant les situations complexes ; diagnostic

visant à être élaboré à partir des données consolidées sur les besoins exprimés au titre des situations complexes capitalisées par la Communauté 360 et à partir des acteurs du territoire.

Dans cet objectif, en 2022, la C360 avait donc poursuivi un travail déjà engagé par différents acteurs en prenant le rôle d'animation sur le temps de 2 groupes de travail dans l'objectif d'un diagnostic quantitatif et qualitatif des personnes relevant de l'Amendement Creton sur le territoire du Rhône et de la Métropole de Lyon. Ce travail ayant finalement fait l'objet d'un rapport rendu à l'ARS par différentes associations gestionnaires, il a été collectivement décidé d'arrêter ce groupe de travail.

En 2023, une autre dynamique s'est enclenchée, animée par le CREAL AuRA concernant les personnes relevant de l'Amendement Creton mais uniquement sur le territoire de la Métropole de Lyon. Plusieurs membres de la Communauté 360 ont contribué à ce travail.

Réaliser collectivement un diagnostic territorial, et plus précisément un état des lieux des situations complexes du territoire et des réponses apportées, reste donc un enjeu collectif majeur afin d'accéder à une analyse quantitative et qualitative plus fine et, par ce biais, permettre aux acteurs de la C360 d'être force de proposition de projets innovants et de nouvelles formes d'accompagnements.

- **Cartographie des ressources du territoire**

Composition : 10 partenaires - 14 professionnels – 2 réunions

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

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

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

1. Recensement de l'existant :

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

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

- Recherche des études menées sur le sujet
- Proposition d'une ou plusieurs modalités de recueil
- Lancement du recueil

- Analyse des informations collectées
- Présentation lors d'un Comité Projet des résultats de l'étude.

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

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

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

Composition du groupe de travail : 7 partenaires – 9 professionnels, 1 personne concernée – 9 réunions

Nombre de participants à la journée : 36 partenaires - 91 personnes

Après une première édition réussie, la Communauté 360 a décidé de réitérer cette proposition pour une deuxième journée partenariale autour de la thématique « "Habiter un territoire et articuler ses ressources : un enjeu à 360°" ».

Le programme de ce deuxième temps fort de la C360 permet de traiter cette thématique sous différents angles :

- Introduction de la journée par la C360
- Intervention de l'Agence Régionale de la Santé
- Bilan du fonctionnement de la Communauté 360 Rhône et Métropole de Lyon
- Témoignages des répondantes et coordinatrices de parcours
- Table ronde avec différents points de vue : « Comment les habitants mobilisent-ils les ressources de leur bassin de vie ? Quelles articulations possibles entre les acteurs ressources pour proposer des réponses innovantes ? Comment créer et mailler des territoires à « taille humaine » dans lesquels les personnes en situation de handicap et leurs proches aidants connaissent les ressources ? Quels croisements possibles entre ces différentes logiques de prestations ? »
- Travaux en 4 sous-groupes :
 - *GT1. Habitudes de vie des personnes en situation de handicap et de leurs aidants, ressources locales mobilisables en zone rurale ?*
 - *GT2. Habitudes de vie des personnes en situation de handicap et de leurs aidants, ressources locales mobilisables en zone urbaine ?*
 - *GT3. Communauté 360, un pôle ressources multi-partenarial pour une montée en compétences de l'ensemble des acteurs du territoire autour des situations complexes ?*
 - *GT4 : Un guichet unique sur un bassin de vie ?*

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

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

- **Projet de dispositif de soutien à l'autodétermination**

Composition : 9 partenaires - 10 professionnels – 5 réunions

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

En lien avec l'instruction interministérielle du 12 avril 2022 (relative aux orientations de la campagne budgétaire des établissements et services médico-sociaux accueillant des personnes en situation de handicap et des personnes âgées pour l'exercice 2022 ; Annexe 8), un projet a été déposé à la demande de l'ARS et validé par cette dernière en septembre 2023. En adéquation avec les préconisations nationales, le dispositif de soutien à l'autodétermination sera 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 pour le développement d'une Cellule de Facilitateurs de Parcours (CFPV) de vie 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 sera à disposition des personnes qui contactent la Communauté 360 mais également de tous les acteurs du territoire. En plus de l'élaboration des différents éléments du projet, une fiche de poste a été réalisée par le groupe de travail pour un recrutement de facilitateurs de parcours de vie dans le premier semestre 2024.

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

Composition : 25 personnes (DDARS69, Métropole, MDMPH Métropole, MDMPH Département, C360, DAC Département, DAC Métropole, PTSM, ARHM, Éducation Nationale, ASE, CH ST CYR)

Une première rencontre a eu lieu fin 2022 entre l'ARS, la MDMPH et la Communauté 360 afin de définir collectivement les modalités d'articulation des différentes instances concernant les situations complexes. A la suite de cette réunion, il a été convenu d'élargir cette réflexion à d'autres acteurs tels que les DAC, le PTSM (Projet Territorial en Santé Mentale), les hôpitaux, l'éducation nationale, la protection de l'enfance... Une deuxième réunion a donc été proposée par l'ARS fin 2023 avec un groupe de travail beaucoup plus conséquent. Différents points ont été évoqués, notamment des constats de fonctionnement sur le territoire, et une volonté des acteurs d'avoir une meilleure visibilité et lisibilité des différentes instances traitant des situations complexes afin de réussir à s'articuler de la manière la plus efficiente possible. Ce travail d'articulation avait déjà été amorcé par ailleurs pour la C360 à travers des échanges réguliers avec l'ARS, la MDMPH, les DAC et le PTSM.

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

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

- Nombre de jours d'ouverture

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

La Communauté 360 Rhône et Métropole de Lyon a fonctionné pendant 251 jours en 2023.

TRAVAILLER EN PARTENARIAT

UNE DYNAMIQUE PORTEUSE

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

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

UNE COLLABORATION MULTI-PARTENARIALE

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

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

ENGAGEMENT DES PARTENAIRES

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

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

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

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

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

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

LISTE DES MEMBRES COEURS

Les membres fondateurs du collectif sont tous signataires de la convention partenariale datant du 28 avril 2021. ACOLEA-AMPH, ADAPEI 69, Adène médico-social, ADIHAM, AFG Autisme, ALGED, Âges et Perspectives, AGIVR, APF France handicap, Association GRIM, Association La Roche, Coordination 69, Département du Rhône, 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, Sésame Autisme, UNAFAM 69, Une Souris Verte, URAPEDA, SMC, Unis-Cité, Vitalliance.

En 2023, plusieurs partenaires ont rejoint la Communauté 360 à savoir la Métropole de Lyon, le Département du Rhône et 3 services prestataires à domicile : ADIHAM, Âges et Perspectives, Vitalliance ; 35 associations et

institutions sont donc impliquées dans la Communauté 360 Rhône et Métropole de Lyon ; les associations provenant majoritairement du secteur médico-social. La CPAM (Caisse Primaire d'Assurance Maladie) aurait souhaité conventionner avec la Communauté 360 mais sous une forme « régionale », comme indiqué dans une de leurs consignes nationales. Cette modalité n'étant actuellement pas possible car il n'existe pas de « C360 région », la CPAM étudie d'autres pistes.

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

Ce déploiement est favorisé par les différents partenaires présents dans 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 : CPTS du 8^{ème} (Communauté Professionnelle Territoriale de Santé), Filières gérontologies, La Miete, Service Santé Ville de Givors, Comité Paralympique et Sportif Français, Comité Départemental du Sport Adapté du Rhône et Métropole de Lyon, Pôle Ressources Éducation Nationale, DDETS Réfugiés Ukrainiens (Direction Départementale de l'Emploi, du Travail, des Solidarités), Cellule Hébergement logement Départementale, CPAM...

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

Fin septembre 2023 la référente Réponse Accompagnée pour Tous sur la MDMPH Métropole a quitté ses fonctions, nécessitant de repenser l'articulation avec la C360.

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

CONVENTIONS EXISTANTES :

- Convention ARS – Les Pep 69/ML pour le portage financier de la Communauté 360
- Convention partenariale entre les différents membres de la Communauté spécifiant les missions, les engagements et les modalités d'organisation du dispositif.
- 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 (basée sur le modèle proposé par la Communauté 360 Isère) avait aussi été envisagée. Cette démarche reste cependant à définir et valider collectivement.

OUVERTURE DU CERCLE AU NIVEAU 3

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

La dynamique partenariale se retrouve aux 3 niveaux : « Niveau 1 : Cercle de répondants », « Niveau 2 : Cellule de coordination », « Niveau 3 : Observatoire du territoire ».

GROUPES DE TRAVAIL COLLECTIF

Comme nous avons pu le voir précédemment, plusieurs groupes de travail (situations complexes, communication, dispositif de soutien à l'autodétermination, articulation des dispositifs de coordination du territoire...) se sont créés afin de permettre la mise en œuvre effective de la Communauté 360 mais aussi de s'ajuster à son évolution. Ces groupes sont amenés à se développer chaque année en fonction de l'actualité de la Communauté 360.

RENCONTRES AVEC LES ACTEURS DE LA COMMUNAUTÉ 360

Des rencontres entre la coordinatrice et les partenaires de la Communauté 360 se sont poursuivies en 2023 afin d'avoir une représentation plus précise des modalités de fonctionnement des missions et champs d'actions de chaque association (notamment pour les nouveaux partenaires) mais aussi de pouvoir échanger sur

l'implication des membres et les perspectives d'évolution du dispositif (notamment lors de changement de cadres de direction ou lors de besoin de précisions sur les modalités de fonctionnement de la C360). Cette dynamique est à poursuivre de manière continue afin de maintenir et favoriser l'engagement des partenaires.

ÉLARGISSEMENT DU CERCLE DE LA COMMUNAUTÉ

L'élargissement de la Communauté 360 avec l'entrée de nouveaux acteurs se poursuit au fur et à mesure des années. Plusieurs rencontres ont pu avoir lieu avec des acteurs du sanitaire, de l'éducation et de la formation, des collectivités territoriales... mais un travail important doit se mettre en œuvre pour permettre un déploiement stratégique et efficient.

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

DYNAMIQUE RÉGIONALE ET NATIONALE

DYNAMIQUE REGIONALE

Dès 2022, une dynamique collective s'est mise en œuvre entre toutes les Communautés 360 de la région Auvergne-Rhône-Alpes, à l'initiative des premiers dispositifs constitués (Rhône, Loire, Haute-Loire, Isère, Ain, Savoie, Haute-Savoie, Rhône, Cantal). Depuis 2023, l'ensemble des C360 AuRA sont en fonction et représentées lors des regroupements qui ont lieu une journée par trimestre à Lyon.

Ces temps de rencontre visent à permettre un travail collaboratif afin d'aborder le déploiement des dispositifs dans chaque département mais également de travailler sur des axes communs. A titre d'exemple, voici quelques thématiques traitées en 2023 :

- Indicateurs de suivi Communauté 360 (à partir de ceux proposés dans le cahier des charges)
- Différents niveaux de réponses
- Dispositif de soutien à l'autodétermination (développement sur les territoires)
- Notion « d'aller vers » dans le cadre de la participation à l'observatoire du territoire
- Cartographie départementale / régionale
- Faire communauté : quels outils
- Outils de communication et plan de communication.
- Formations communes
- COTER
- Articulation C360/PAG/PCPE

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

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

DYNAMIQUE NATIONALE

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

En octobre 2023, la CNSA a fait part d'un état des lieux concernant le déploiement des C360 (sans représentativité exhaustive ni indicateurs communs puisqu'inexistants sur le plan national) et des perspectives, avec notamment l'annonce de la rénovation du cahier des charges de la C360, en cohérence avec le cadre du SPDA (Service Public Départemental de l'Autonomie) ; SPDA dont tous les contours et missions restent à construire. L'élaboration de ce deuxième cahier des charges C360 est prévu courant 2024.

Par ailleurs, dans l'attente de proposition de rencontre entre l'ensemble des C360 au niveau national par la CNSA, certaines Communautés 360 prennent l'initiative de rencontres comme ce fut le cas pour la C360 Rhône et Métropole de Lyon qui a pu échanger avec les départements : Paris, Indre et Loire, Cher, afin de partager les modalités de déploiement des dispositifs respectifs mais également de projeter des perspectives de travail collectif ; souhait partagé par de nombreuses Communautés 360 en France.

L'ORGANISATION DU SERVICE

LES MEMBRES CŒURS

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

PROFESSIONNELS IMPLIQUÉS DANS LE FONCTIONNEMENT DE LA COMMUNAUTÉ 360 RHONE ET MÉTROPOLE DE LYON

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

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

GOVERNANCE DE LA COMMUNAUTÉ 360

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

- **Porteur** (*portage d'administration à compter du 28/04/2021*) : l'association les PEP 69/ML via l'ERHR AuRA
- **Comité de Gouvernance** : l'ensemble des signataires de la convention partenariale

- **Bureau** (*désignation des membres au 28/04/2021*) : Métropole Aidante, Fondation ARHM, Association GRIM, ADAPEI 69, Fondation OVE – CNIS, Fondation CHANTELISE, APF France Handicap, Association Une Souris Verte
- **Comité de suivi** : il est composé de membre de droits : ARS / Conseil Départemental 69 / Métropole de Lyon / MDMPH / Les PEP 69/ML / Collectif Handicap 69 et de membres de la communauté 360 : ADAPEI 69 / Fondation ARHM / Adène médico-social / LADAPT
- **COTER - Comité Territorial Départemental** : 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

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

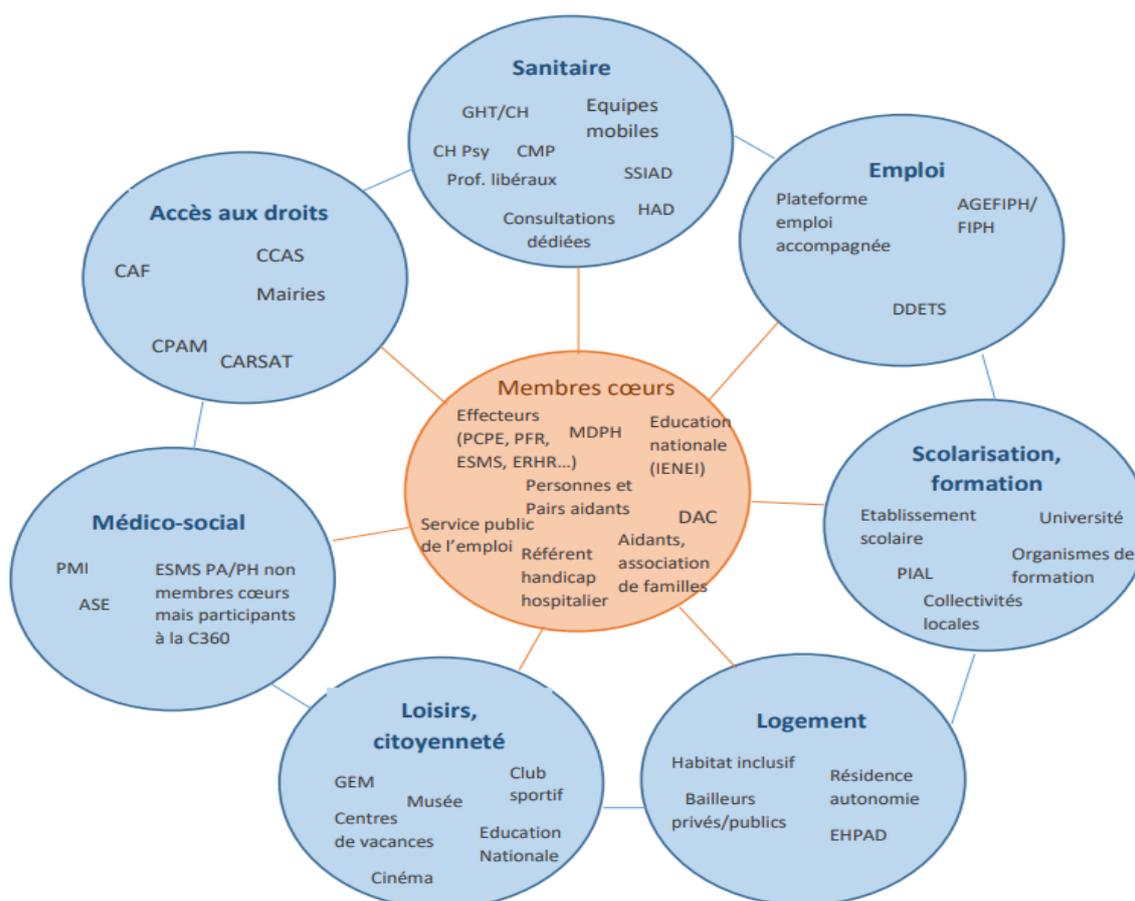
Un premier COTER a eu lieu le 15 septembre 2023, réunissant plus d'une quarantaine d'acteurs. Introduit par la sous-préfète en charge de la politique de la ville, puis animé par le responsable du pôle médico-social de l'ARS, cette réunion s'est déroulée en 3 temps :

- **Présentation de l'instance COTER et de son rôle**
- **Communauté 360 : présentation, bilan de la montée en charge à mi 2023, projets / perspectives 2024**
- **Point sur des politiques publiques en faveur des personnes handicapées :**
 - Projet de stratégie départementale d'insertion des personnes handicapées dans l'emploi
 - Travaux d'articulation des dispositifs de coordination et d'accompagnement des situations / parcours complexes
 - Autres politiques publiques à évoquer au sein du COTER : logement etc.

Modalités de fonctionnement

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

RÔLE DES MEMBRES CŒURS DE LA COMMUNAUTÉ 360



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

RÔLE DE LA COORDINATRICE DE LA COMMUNAUTÉ 360

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

- Le management des répondants

- La gestion de situations complexes et la désignation des coordonnateurs de parcours impliqués dans cette gestion / le management des coordinateurs de parcours
- Le management de l'assistante C360
- Le pilotage opérationnel de la communauté 360 (outils, ressources, réunions, formations...)
- La participation au repérage des ressources du territoire
- La participation au développement de la transversalité des pratiques
- Le suivi et la transmission de l'activité quotidienne et des résultats (leviers, obstacles) de la communauté 360, au bureau, à l'instance de pilotage de la communauté 360 et au comité territorial départemental (COTER)
- La coordination, le développement des partenariats et la communication en lien avec la gouvernance territoriale / la représentation du dispositif C360 lors de différentes instances
- L'animation de différents groupes de travail transversaux sur le territoire
- La mise en œuvre d'une Communauté « apprenante »

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

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

RÔLE DES MEMBRES CŒURS DE LA COMMUNAUTÉ 360

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

- Niveau 1 « Cercle de répondants »
- Niveau 2 « Cellule de coordination »

Niveau 3 « Observatoire du territoire ».

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

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

QUATRE AXES

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

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

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

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

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

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

RÔLE DU RÉFÉRENT RÉPONSE ACCOMPAGNÉE POUR TOUS

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

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

Selon les situations, d'autres professionnels de la MDMPH pourront apporter leurs expertises.

OUTILS DÉMATÉRIALISÉS

LOGICIEL ODIGO

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

Odigo permet de :

- Se connecter sur sa session personnelle pour prendre les appels (permanence téléphonique)
- Gérer les activités (réunions pause...)
- Réaliser un transfert d'appel entre répondant ou à un répondant d'un autre département
- Planifier des rendez-vous
- Inscrire des données (profil appelant, personne concernée par la demande, motif d'appel, contexte de l'appelant, réponse apportée par la Communauté 360)

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

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

Pour autant, l'accès à la plateforme téléphonique nationale ne peut se faire que par Odigo. Les répondants doivent donc continuer à se connecter à ce logiciel lors de la prise de la permanence téléphonique. Par contre, ils ne renseignent les données qualitatives que sur le logiciel départemental Evasoft.

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

ADRESSE MAIL C360

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

TCHAT RÉPONDANTS ET COORDINATEURS C360

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

De manière générale, l'efficacité et l'optimisation des outils utilisés mais aussi la création de nouveaux outils sont des enjeux majeurs de la Communauté 360 afin de 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.

RESSOURCES HUMAINES

UN MODELE INÉDIT

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

- De 1 ETP de coordinatrice de Communauté 360
- De 0,5 ETP d'assistante de la coordinatrice de la Communauté 360
- De la directrice de secteur (Dispositif régional, développement, formation et PESP) et du directeur général des Pep69/ML, organisme porteur de la C360
- Des partenaires signataires de la convention
- Des membres de droits du Comité de suivi (dont ARS, Conseil Départemental 69, Métropole de Lyon, MDMPH)

NIVEAU 1 : PERMANENCE TÉLÉPHONIQUE

Répondant	janv-23	févr-23	mars-23	avr-23	mai-23	juin-23	juil-23	août-23	sept-23	oct-23	nov-23	déc-23	Total	Nombre répondant
Non attribué	68	61	64	59	66	67	63	78	65	71	73	64	799	
Association 1	2	0	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	22	2
Association 2	6	5	5	4	1	4	2	0	5	3	0	0	35	2
Association 3	3	1	2	2	1	2	2	1	0	0	0	2	16	3
Association 4	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11	1
Association 5	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	28	1
Association 6	0	6	5	6	6	6	6	4	7	4	4	4	58	2
Association 7	4	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	3	23	2
Association 8	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	4	1
Association 9	2	1	0	0	0	0	0	0	0	2	2	2	9	3
Association 10	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	3	2
Association 11	2	0	3	2	2	1	2	2	0	1	0	0	15	1
Association 12	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	1
Association 13	0	3	5	1	3	3	0	0	1	0	0	1	17	2
Total	92	84	96	85	88	92	85	92	89	92	87	85	1 067	23

Au total, 13 associations sont investies au niveau 1 de la Communauté 360 avec 23 répondants mobilisés sur la permanence téléphonique courant 2023.

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

NIVEAU 2 : COORDINATION DE PARCOURS

Au début de l'année 2023, le nombre de coordinatrices de parcours intervenant dans le cadre du niveau 2 était de 7 professionnelles pour finir à 5 professionnelles fin 2023 (chiffre identique à celui de décembre 2021).

2 personnes ont arrêté leur participation en raison d'un changement d'emploi
Courant 2024, d'autres coordinateurs de parcours devraient intégrer la Communauté 360 en fonction des recrutements de professionnels dans les associations partenaires mais également en raison d'un appel à mobilisation d'autres professionnels sur ce niveau.

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

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

FORMATIONS

La coordinatrice de la Communauté 360 et animateurs de sous-groupe de la C360 ont suivi une formation commune en 2023.

DATE	LIEU FORMATION	INTITULE FORMATION	OBJECTIFS
15/02/23 31/03/23	Association ORUGA LYON	Formation aux méthodes d'animation participative	<ul style="list-style-type: none">- Comprendre les enjeux liés à la participation,- S'initier aux enjeux et techniques favorisant la participation et la coopération- Savoir organiser une réunion, notamment en choisissant des outils et techniques adaptés aux objectifs,- Se questionner sur sa posture,- Préparer et se préparer à l'animation des sous-groupes de la communauté 360.

Des temps de formation pour les acteurs des 3 niveaux seront à organiser en 2024 et les années suivantes, en fonction des besoins et attentes de ces derniers pour pouvoir mener pleinement leurs missions au sein de la Communauté 360 mais également pour faire monter en compétences l'ensemble des acteurs.

CONGRÈS, JOURNÉES NATIONALES

La coordinatrice de la Communauté 360 a participé à plusieurs colloques, congrès et journées nationales soit en tant qu'intervenante, soit en tant que participante.

DATE	ASSOCIATION/LIEU	INTITULE INTERVENTION	INTITULE
17/01/23 14/06/23	METROPOLE de LYON	« Projet Métropolitain des Solidarités »	Participation aux plénières et groupes de travail
3/04/23	ARS / PREFECTURE / MENGROV / C360 LYON	« La Vie Intime dans tous ses états »	Participation à la création de cette soirée + transmission d'un extrait de film réalisé dans le cadre du festival « tHe Place To BE Lyon »
4/05/23	INTER PCPE PARIS	Journée nationale inter-PCPE	Intervention table ronde « Présentation de la C360 Rhône ML »
16/05/23	FAC LYON 2 LYON	Colloque sur l'autodétermination	Participation à la journée
27/06/23	CFDT ROUEN	« La place du secteur sanitaire, social et médico-social dans la société de demain »	Intervention table ronde « Faire société dans un monde en mutation : quel avenir pour les métiers de la cohésion sociale ? »
8-9/11/23	GNCHR LYON	Journées Nationales Handicaps Rares	Participation aux plénières et groupes de travail Intervention « La coordination de parcours par les outils connectés »
16/11/23	ANDESI – CAHIERS DE L'ACTIF ANGERS	« Colloque des professionnels de la coordination »	Intervention table ronde « Professionnels de la coordination : des facilitateurs au service des parcours partagés »
6-7/12/23	FISAF PARIS	Congrès Scientifique « Technologie, Autonomie, Ethique et Transformation »	Intervention table-ronde "Nouvelles technologies et professionnels de la santé »

PERSPECTIVES POUR L'ANNÉE 2024

STABILISER, RENFORCER ET DÉPLOYER LA FORCE COLLECTIVE DE LA COMMUNAUTÉ 360

Après presque trois années de fonctionnement, la Communauté 360 Rhône et Métropole de Lyon poursuit son déploiement en visant à, d'une part, consolider, structurer et articuler l'existant et, d'autre part, mobiliser l'énergie multi-partenariale vers l'élargissement du dispositif à de nouveaux acteurs et également à l'élaboration de projets collectifs en faveur de l'innovation.

Ainsi différents axes majeurs continueront à se développer en 2024 et les années suivantes tels que :

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

AXES ET PISTES DE DÉVELOPPEMENT

NIVEAU 1 « CERCLE DE RÉPONDANTS »

- **Renforcement du dispositif de permanence téléphonique**
 - Échanger avec les partenaires pour formaliser de nouvelles entrées
 - Redéfinir les modalités de fonctionnement de la permanence (inscription mensuelle minimum sur les plages horaires définies)
 - Suivre et garantir le fonctionnement de la plateforme téléphonique au niveau départemental
 - Mettre en place un système de répondeur local à la suite de l'arrêt de la plateforme nationale et faire évoluer les modalités de fonctionnement après retours d'expériences

- **Organisation et animation du suivi au Niveau 1**
 - Échanger et étayer les répondants sur le traitement des situations
 - Centraliser les situations problématiques à faire passer en N2 et/ou à faire remonter aux acteurs de la C360
 - Centraliser les difficultés organisationnelles et les faire remonter aux acteurs de la C360
- **Développement des compétences des acteurs au Niveau 1**
 - Poursuivre les groupes de travail « Répondants et coordinateurs de parcours C360 » une fois/trimestre (échange de pratiques, consolidation des connaissances et savoir-faire, développement des compétences...)
 - Organiser des formations et/ou webinaires sur différentes thématiques : Autodétermination / Évolution des politiques publiques / Ressources du territoire / Gestion de " l'urgence"
 - Développement d'une plateforme collaborative (dimension de « Communauté Apprenante ») ?
- **Développement des outils**
 - Développer et faire évoluer le logiciel et autres supports
 - Création d'outils spécifiques en fonction des besoins repérés.

NIVEAU 2 « CELLULE DE COORDINATION »

- **Renforcement du dispositif de coordination de parcours**
 - Élargir le cercle avec l'entrée de nouveaux coordinateurs de parcours
 - Revoir les modalités de fonctionnement du Niveau 2
 - Formaliser la participation des coordinateurs de parcours au sein de la C360 Rhône et Métropole de Lyon
- **Organisation et animation de cellule de coordination**
 - Échanger avec les coordinateurs de parcours sur les situations et les étayer en fonction des problématiques rencontrées
 - Poursuivre les réunions régulières avec tous les coordinateurs de parcours pour élaborer collectivement des pistes d'actions et faire évoluer les pratiques professionnelles
 - Centraliser les difficultés rencontrées, les transmettre aux acteurs de la C360.
 - Centraliser les difficultés organisationnelles et les faire remonter aux acteurs de la C360
 - Identifier les partenaires à solliciter pour construire des réponses aux situations complexes
 - Coordonner les partenaires dans la mise en place de solutions
- **Développement des compétences des coordinateurs de parcours**
 - Poursuivre les groupes de travail « Répondants et coordinateurs de parcours C360 » une fois/trimestre (échange de pratiques, consolidation des connaissances et savoir-faire, développement des compétences...)
 - Organiser des formations et/ou webinaires sur différentes thématiques : Autodétermination / Évolution des politiques publiques / Ressources du territoire / Gestion de " l'urgence"
 - Développement d'une plateforme collaborative (dimension de « Communauté Apprenante ») ?

- **Traitement des situations complexes**
 - Organiser des rencontres régulières C360 - MDMPH – ARS – 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

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**
 - 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 (personnes relevant de l’amendement Creton, personnes sur listes d'attente, situations sans solution...)
 - Réfléchir sur la notion/mise en œuvre de la logique "d'aller vers"
- **Participation au groupe de travail « Articulation des dispositifs de coordination des situations complexes »**
 - Partager et transmettre régulièrement les actions menées sur territoire
 - Participer à l’état des lieux des coordinations du territoire
- **Poursuite du groupe de travail sur les situations complexes**
 - Poursuivre les 3 sous-groupes de travail / Redéfinir les objectifs de travail
 - Travailler régulièrement avec les 3 animateurs des sous-groupes de travail
 - Produire un point d’étape des différentes actions menées dans le cadre des sous-groupes de travail
 - Repérer les leviers d'actions
 - Proposer des réponses innovantes
- **Cartographie des ressources du territoire**
 - Mettre en œuvre « l’état des lieux »
 - Recruter un chargé de mission et, éventuellement, des stagiaires
 - Développer le projet
 - Recenser l’existant
 - Étudier les modalités de recherches utilisées par les personnes concernées, leurs aidants et les professionnels
 - Rédiger une note de cadrage descriptive des attendus d’une “cartographie C360” adaptée à tous les publics

- **Dispositif de soutien à l'autodétermination**
 - Mettre en œuvre le dispositif
 - Recruter des facilitateurs de parcours de vie
 - Développer le partenariat dans les différents territoires pour accueillir les facilitateurs de parcours de vie et permettre le déploiement du dispositif sur le territoire
 - Informer sur la création du dispositif et ses modalités de saisine
 - Suivre du déploiement de ce dispositif, essayer les modalités de fonctionnement

- **Communication**
 - Créer une page 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 troisième 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

- **Poursuite de la dynamique régionale**
 - Poursuivre des rencontres trimestrielles avec les C360 des autres départements de la région AuRA
 - Poursuivre des rencontres mensuelles (« Kfé Actu C360 »)
 - Développer des actions conjointes sur le territoire régional

- **Poursuite des groupes de travail avec la CNSA**
 - Transmettre les différentes données de fonctionnement des C360 / faire remonter les constats, difficultés, leviers et pistes d'actions sur chaque territoire (et ce en appui du collectif C360 AuRA)
 - Participer, si possible, au groupe de travail national sur la rénovation du cahier des charges

- **Communauté Apprenante**
 - Créer un plan d'action spécifique sur cette thématique

- **Groupe de travail transversaux**
 - Organiser des groupes de travail transversaux en fonction des actualités de la C360 et des demandes des partenaires

CONCLUSION

La Communauté 360 Rhône et Métropole de Lyon est aujourd'hui composée de 35 partenaires associatifs et institutionnels, en comptant la présence de la MDMPH, la Métropole de Lyon, le Département du Rhône et l'ARS. D'autres dispositifs tels que le DAC, le PTSM... comptent aussi parmi les acteurs essentiels pour mener un travail collaboratif porteur de sens dans le paysage sociétal actuel en pleine mutation.

Depuis presque trois ans, ce dispositif innovant se structure pour expérimenter d'autres manières de faire ensemble et chercher collectivement différents types de réponses à apporter aux personnes en situation de handicap et à leurs proches pour compléter les propositions déjà existantes sur les territoires.

L'année 2023 témoigne d'un socle collectif constant de répondants sur le niveau 1 « Permanence téléphonique – Cercle des répondants », même si plus restreint en raison des mouvements inhérents à tout dispositif. Cette union de professionnelles engagées favorise progressivement une meilleure interconnaissance entre acteurs, un partage et une montée en compétences sur divers champs, démontrant ainsi qu'une structuration inédite « d'équipe partenariale » est non seulement possible mais également stimulante et très porteuse pour permettre de produire des réponses efficaces aux appelants du numéro vert. Un système qui nécessite cependant d'être davantage formalisé et légitimé par l'ensemble des acteurs afin de garantir et encourager la participation des « professionnels répondants ». Une stabilisation d'autant plus nécessaire que l'élargissement à d'autres nouveaux professionnels s'annonce comme le défi à relever en 2024 afin de pourvoir à l'ensemble des plages horaires de la permanence, et ce notamment suite à l'arrêt de la plateforme nationale.

Les interventions des coordinatrices de parcours au niveau 2, « Cellule de coordination », interpellées dans le cadre de problématiques concernant des situations complexes, cherchent à s'ajuster en permanence pour favoriser le principe de subsidiarité, éviter ainsi de se surajouter aux actions déjà en cours et contribuer à la recherche de solutions avec les acteurs présents autour du parcours de la personne en situation de handicap et de ses aidants. Si des réponses ont pu être apportées aux demandeurs, elles nécessitent cependant de se structurer davantage dans une logique de co-portage multipartenarial afin que chacun puisse contribuer depuis son expertise et compétences à la création de solutions satisfaisantes. Le cahier des charges de la Communauté 360 fixe l'objectif de « 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. » Cette ambition invite les acteurs à se concerter pour mettre en œuvre collectivement un partenariat efficace et opérant pour les professionnels mais aussi et surtout pour les personnes concernées et leurs proches. Des actions ont débuté en ce sens (avec notamment des temps de concertations entre la C360, la MDMPH, l'ARS, les DAC, le PTSM, les hôpitaux, l'éducation nationale, la protection de l'enfance, service public de l'emploi...) mais nécessitent de se renforcer pour produire des pistes d'actions expérimentables au sein, entre autres, du dispositif 360.

La dynamique insufflée par les partenaires sur le niveau 3 « Observatoire du territoire » met en exergue la volonté partagée de se fédérer pour créer des espaces d'élaboration et d'innovation sur différentes thématiques transversales intersectorielles. Ces temps de rencontre sont animés par une détermination commune à penser non plus à partir de sa propre logique mais plutôt de croiser et multiplier les points de vue pour relever le défi « d'être un levier d'innovation et de transformation de l'offre de droit commun et spécialisée en lien avec les acteurs institutionnels concernés. ». Produire de nouvelles modalités de réponses en proximité des lieux de vie des personnes concernées et de leurs aidants est un enjeu majeur pour les années à venir afin de construire une société plus en adéquation avec les attentes et besoins de chacun. Ainsi, la Communauté 360 du Rhône et Métropole de Lyon investit la notion de « Communauté Apprenante » pour tenter d'impulser d'autres façons de travailler en complémentarité.