

# COMMUNAUTÉ 360

## LA RÉUSSITE DE L'HÉRAULT FERA-T-ELLE DES ÉMULES ?

PAR KEVIN NECTOUX, HÉLÈNE PADIEU ET JEAN-LOUIS SANCHEZ



C'est à l'occasion de la 5<sup>ème</sup> Conférence nationale du handicap, le 11 février 2020, que le président de la République, Emmanuel Macron, a annoncé la mise en place d'une plateforme téléphonique unique d'appui, appelée "360" (le numéro vert complet étant le 0 800 360 360) pour simplifier l'accès aux solutions par les personnes en situation de handicap. Pour fonctionner, cette plateforme s'appuie sur la mise en relation au sein de "communautés 360", de tous les acteurs locaux (pouvoirs publics, associations, bailleurs sociaux, etc.), en charge du handicap dans chaque département, ce qui nécessite leur pleine coopération. Or, toutes les études montrent que l'objectif de collaboration interinstitutionnelle n'est pas facile à mettre en œuvre. C'est pourquoi, deux ans après, *Le Jas* a souhaité faire le point sur ce nouveau dispositif, en interrogeant les acteurs du handicap du département de l'Hérault.

**V**ouloir faciliter la vie des personnes en situation de handicap et de leurs familles, confrontées à la complexité des dispositifs et la dispersion des réponses, est un objectif indéniablement louable. C'est pourquoi la finalité de ce regroupement des professionnels et associations en "communautés 360" ne peut que séduire, en simplifiant l'accès à l'information, au conseil et à l'orientation dans tous les domaines de la vie courante : la prise en charge médicale et paramédicale, l'accompagnement médico-social, l'emploi, la scolarisation, les démarches administratives, les loisirs, activités culturelles et sportives. Toutefois, on ne doit pas sous-estimer la difficulté de la tâche, car il ne s'agit pas seulement d'informer et d'orienter les personnes, mais aussi d'organiser le traitement correct de la demande par les services ou établissements concernés. De

plus, maintenir le lancement de cette démarche au moment où la crise sanitaire commençait à révéler ses conséquences désastreuses pouvait être qualifié de pari risqué, voire impossible.

### UN REGARD DISTANT

D'ailleurs, l'annonce de ce nouveau dispositif dans un paysage institutionnel déjà encombré n'a pas ravi la plupart des acteurs du secteur social et médico-social, comme l'Association nationale des directeurs et cadres d'Esat (Andicat) qui a exprimé "ses fortes réticences à un empilement permanent de mesures peu cohérentes". Estelle Aragona, chercheuse en science politique et auteure d'une note de recherche<sup>1</sup> sur les communautés 360, pointe également le risque de court-circuitage. "Concernant l'admission dans les établissements spécialisés, il existe déjà toute une série de dispositifs permettant

de faire le lien entre la personne et les solutions d'accompagnement. Il faut que cette nouvelle voie que sont les communautés 360 puisse s'articuler avec les dispositifs préexistants". D'ailleurs, selon elle, ce nouveau dispositif risque de se heurter aux mêmes difficultés que la Réponse accompagnée pour tous (RAPT), lancée en 2014, et généralisée en 2019, qui avait déjà pour objectif d'organiser localement la coordination des acteurs pour que chaque personne en situation de handicap obtienne une solution adaptée à ses besoins.

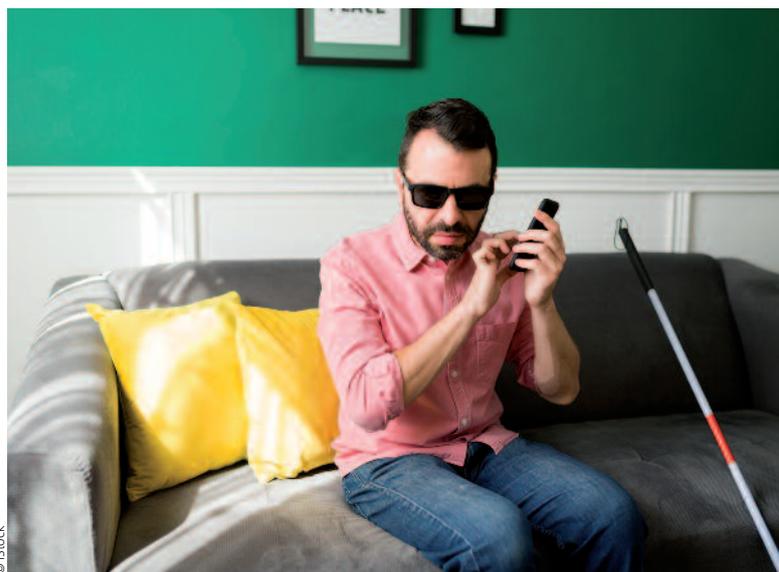
Pourtant, malgré ces réticences et le contexte défavorable, les premiers pas de ce dispositif semblent encourageants dans certains territoires, comme par exemple dans l'Hérault.

### UNE EXPÉRIENCE LOCALE ENCOURAGEANTE

En effet, dans ce département, ce dispositif a su générer de nouvelles coopérations et des dynamiques inhabituelles. Selon les organismes participant à cette communauté, c'est le contexte sanitaire contraint qui, paradoxalement, les a obligés à penser tous ensemble une organisation nouvelle, innovante et efficiente, en s'appuyant sur de forts partenariats préexistants entre ESMS. Ainsi, dix associations (Adages, Unapei 34, UGECAM, PEP 34, APF France Handicap, Groupe SOS Solidarités, La Pinède, Halte-Pouce, APSH 34, Association Saint-Pierre) ont pu élaborer une stratégie opérationnelle en très peu de temps. "Ça a été véritablement un accélérateur de coopération entre acteurs", se réjouit Stéphanie Demaret, directrice générale de l'UGECAM Occitanie. "Finalement, malgré cette crise, on a remarqué qu'on avait beaucoup de ressort et qu'on était capable de se mobiliser rapidement", poursuit-elle.

Mise en place le 15 juin 2020 dans ce département, la permanence téléphonique de ce nouveau numéro vert est assurée 5 jours sur 7, et l'accueil par des conseillers-parcours est réparti entre les associations. Bien que la majorité des appels concernent des informations administratives, les conseillers-parcours doivent aussi répondre aux questions relatives à l'accompagnement à domicile, à l'accès aux soins, mais également affronter des situations d'urgence sociale.

Dans les cas où une solution ne peut être proposée immédiatement, la demande est transmise à la



© iStock

Cellule d'évaluation, de recherche, de conseil, de liaison et d'écoute (Cercle), qui recherche une réponse concevable à moyen terme. "Une coordinatrice de la MDPH est présente lors de ces réunions, ce qui facilite l'accès aux dossiers", explique Gaëlle Le Perff, cheffe de service du PCPE de l'Adages et coordinatrice de la Communauté 360 de l'Hérault. "On a une très bonne coopération, cela permet d'accélérer les procédures."

### DES INTERROGATIONS POUR L'AVENIR

Enfin, la communauté 360 permet d'ouvrir de nouvelles pistes d'action pour ses participants. Ainsi, par exemple, durant l'été 2020, l'ARS a chargé la communauté 360 de l'Hérault d'assurer une nouvelle mission : la coordination des places de répit. Elle a dû assurer le lien entre l'offre et la demande, une tâche lourde mais qui a été bien assumée grâce à la qualité de la coopération entre acteurs, alors qu'elle n'a reçu des financements qu'en fin d'année. "Les associations ont dû s'organiser pour assurer ce rôle et prendre du temps sur leurs missions régulières", témoigne Émilie Guéguinou, responsable développement et qualité de l'Adages. "Il y a eu une période d'acculturation et d'adaptation au fur et à mesure que le périmètre de mission s'élargissait".

Cela a été possible car les communautés ont disposé d'une certaine liberté dans la constitution de leur stratégie opérationnelle. Mais cette diversité de choix a ses limites. Ainsi, "si en Haute-Garonne,

## Les communautés 360 peuvent-elles être utiles ?

PAR GENEVIÈVE MANNARINO,

Conseillère municipale Valenciennes, ancienne vice-présidente du Conseil départemental du Nord, membre du Conseil d'orientation de l'Odas et du "Laboratoire d'idées santé autonomie"

La création des communautés 360 et la volonté explicite de l'État d'en faire un outil de régulation, ne peuvent laisser indifférents tous ceux qui souhaitent l'amplification de la décentralisation dans notre pays. En effet, trois questions méritent d'être débattues.

La première porte sur l'opportunité d'une nouvelle organisation. Certes, il est évident que les personnes en situation de handicap peuvent être désorientées, voire découragées par le nombre d'intervenants susceptibles de leur apporter une réponse, leur difficulté à communiquer entre eux, et la complexité des procédures. C'est pourquoi l'idée d'une organisation regroupant toutes les institutions intervenant dans le domaine du handicap, avec pour objectif de créer un accueil unique, peut être perçue comme utile. Mais pour être efficace, cette organisation doit être adaptée aux caractéristiques de chaque territoire, qui sont très différents les uns des autres. L'État aurait donc pu se contenter d'inciter tous les partenaires à agir en ce sens, mais sans vouloir, par un cahier



© DR

des charges trop détaillé, uniformiser les réponses. Ce cahier des charges, qui vient d'être publié, risque donc de freiner les volontés plus que de les renforcer.

La deuxième question a trait au rôle des départements. Car souvent ils ont su faire de la MDPH ou de la MDA un véritable guichet unique, grâce à de bonnes relations avec leurs partenaires médico-sociaux et sanitaires. Plutôt que de créer une nouvelle organisation C360, n'aurait-il pas été plus astucieux d'encourager tous les départements et toutes les ARS à renforcer le rôle des

MDPH ou de MDA comme guichets uniques ? Cette orientation plus pragmatique aurait eu par ailleurs le mérite de renforcer le rôle de chef de file du département en matière de handicap, comme le reconnaît la loi.

La troisième question est plus générale, car elle concerne le paysage administratif. En effet, l'État n'a jamais pu trouver une réponse simple pour traiter de la question du handicap. Une multitude d'organismes interviennent, sans qu'on ait la volonté de mettre fin à cette dispersion de décideurs. Et donc, pour permettre aux personnes en situation de handicap de s'orienter dans un tel maquis, on est obligé de créer des organismes de coordination. La vraie simplification ne serait-elle pas de simplifier le paysage administratif lui-même ?

Ces questions ayant été posées, il reste que le plus important est d'évaluer les communautés 360 déjà installées, car indéniablement, dans certains territoires comme l'Hérault, elles jouent un rôle positif.

par exemple, on retrouve la même dynamique que dans l'Hérault, avec des acteurs qui se sont fédérés rapidement autour d'un projet commun, ce n'est pas le cas dans tous les territoires", précise Stéphanie Demaret. C'est pourquoi les acteurs de terrain attendaient avec curiosité des préconisations nationales établies dans un cahier des charges publié en décembre 2021. L'outil d'harmonisation nationale existe donc maintenant, mais, conformément à

la tradition bureaucratique de notre pays, il s'avère encore une fois bien trop détaillé. Il reste donc à espérer que pour sa mise en œuvre les représentants régionaux de l'État fassent preuve de souplesse et se nourrissent des expériences locales et des avis de terrain. ■

<sup>1</sup> <https://www.cnsa.fr/documentation/contributionc360-vf.pdf>