

PROJET COMMUNAUTES « 360 COVID »

Point d'étape au 24 Mai 2020

et plan de déploiement à compter du 02 juin

I. PILOTAGE NATIONAL DU PROJET

- **Pilotage stratégique : réunions de concertation** organisées par la Ministre avec les signataires de la convention d'engagement quadripartite du 11 février 2020 :
 - 06 mai
 - 26 mai.

- **Pilotage opérationnel par le Groupe Projet National « 360 » :**
 - Cabinet SEPH
 - Pôle des facilitateurs : Direction Générale de la Cohésion Sociale (DGCS), Caisse Nationale de la Solidarité et de l'Autonomie (CNSA), Agence Nationale d'Appui à la Performance (ANAP), Caisse des Dépôts et des Consignations (CDC) ;
 - Représentants des ARS (PACA, Nouvelle-Aquitaine, Corse) ;
 - Représentant des Conseils départementaux (Mayenne)
 - Représentant des MDPH (Calvados, Paris, Mayenne)
 - Représentants des fédérations et associations : inscription aux ateliers thématiques (UNIOSS, NEXEM, APF, ADAPT, GAPAS, FGPEP, ALEFPA, FISAF).

- **Appel à recensement des initiatives** de partenariat territorial « 360 » auprès des Fédérations nationales (FEHAP, NEXEM, UNIOSS, CROIX ROUGE) et des ARS ;

- **Appui du Groupe projet national à l'identification par les ARS** des initiatives territoriales repérées dans chaque département.

II. BILAN DES ETAPES DU PROJET AU 21 MAI

1. Partage de l'ambition des Communautés 360 Covid

- Avec les administrations et les agences de l'Etat (DGCS, CNSA, ANAP, CDC) animées au travers du Pôle des facilitateurs ;
- Avec les Agences Régionales de Santé (Siège et délégations départementales) ;
- Avec l'Assemblée des Départements de France (ADF) et l'ANDASS (présentation en réunion ANDASS);

- Avec le réseau national des Directeurs de MDPH :
 - Présence du Cabinet SEPH à la réunion hebdomadaire organisée par la CNSA avec les Directeurs des MDPH ;
 - Organisation le 15 mai d'un atelier MDPH « 360 Covid » avec 161 participants ;
 - Point 360 lors du webinar MDPH du 19 mai organisé par la Ministre ;

- Avec le Conseil National Consultatif des Personnes Handicapées (CNCPH) ;

2. Définition des missions des Communautés 360 Covid

- Concertation autour du cahier des charges des Communautés 360 Covid ;
- Mise au point d'une Foire Aux Questions (FAQ) accompagnant le cahier des charges ;
- Contribution du CNCPH aux priorités d'action et aux indicateurs d'évaluation des Communautés 360 Covid ;

3. Co-construction du cadre commun d'organisation (ateliers thématiques)

- Missions opérationnelles (niveaux I, II et III) ;
- Modalités techniques de la Plateforme téléphonique nationale et règles de gestion des appels ;
- Plan de déploiement ;

4. Concertation territoriale

- *Semaine du 11 mai /18 mai*: Point SEPH avec chaque ARS et leurs délégations départementales (principe de recensement et d'accompagnement de toutes les initiatives territoriales) ;
- *Semaines du 18 mai et 25 mai* : Organisation avec l'appui du SEPH de réunions de concertations par département entre ARS, CD et MDPH ;
- *Depuis le 18 mai* : programmation et tenue des premières réunions régionales de lancement en présence des organismes gestionnaires participant au « 360 Covid ».

5. Mise au point de la Plateforme téléphonique nationale

- Acquisition de la solution téléphonique Odigo ;
- Définition des règles de gestion des appels entre les territoires et le relais national en cas d'absence de réponse ;
- Paramétrage de la solution technique Odigo ;
- Tests opérationnels depuis le 18 mai.

III. BILAN INTERMEDIAIRE DES ETAPES PREPARATOIRES

1. Point de situation au 21 mai 2020

- **13 régions sur 18** impliquées activement dans la préparation du projet « 360 Covid » (accompagnement par le SEPH des 5 régions en cours d'entrée dans le projet) ;
- **8 régions** se préparant à démarrer au 02 juin soit plus de 50 départements/101 ;
- **4 régions** supplémentaires ciblant un démarrage au 09 juin ;
- **1 région** supplémentaire se préparant pour le 15 juin ;
- **Equipe nationale « relais » de répondants** (filet de sécurité en cas d'absence de réponse dans les territoires) en préparation pour le 02 Juin avec le soutien actif de l'Union Nationale des Entreprises Adaptées (UNEA) ;

a) Premiers retours d'expérience

- **Un nombre conséquent de projets remontés par les Fédérations et les ARS**

Près de 150 projets présentés pour un portage de la Communauté et/ou une contribution en qualité de partenaire ; les initiatives nombreuses reposent le plus souvent déjà sur un niveau avancé de formalisation des missions et de l'organisation ; les acteurs dans les territoires se sont rapidement et activement appropriés les enjeux et l'ambition.

- **La nécessité d'un rappel sur la visée pragmatique d'une réponse solidaire en temps de crise**

Le projet s'appuie sur les dispositifs existants et facilite la coopération entre tous ; il constitue une reconnaissance forte du Gouvernement de la pertinence de ces modèles collaboratifs nés ou accélérés du fait de la crise.

Le projet priorise le soutien aux situations complexes et /ou susceptibles de rupture au regard des besoins d'accès aux soins, de répit et d'intervention renforcée.

Il renforce ce qui existe déjà et cible les sujets « zone blanche » pour lesquels aucun acteur ne peut être seul en responsabilité.

Il propose aux personnes sans solution et/ou sans interlocuteur identifié par elles un point commun d'entrée fédérant les services d'accompagnement de la MDPH, des ESMS et des partenaires de droit commun, afin d'instruire plus facilement une diversité de demandes dont le périmètre de responsabilité varie d'une situation à l'autre : MDPH ; MDPH/OG ; MDPH/OG/droit commun ; OG/OG ; OG/droit commun ; associations/droit commun ; droit commun.

Il constitue un **laboratoire des futurs enjeux des communautés 360 Covid** ; en l'état, il n'a pas vocation à figer des choix de gouvernance ou de périmètre. La priorité est donnée à l'initiative commune et à l'esprit d'entraide. De l'action viendront les réflexions sur les différents modèles opportuns à développer demain en tenant compte par ailleurs de la nécessaire différenciation entre les territoires.

▪ **Des premières solutions innovantes issues des projets « 360 Covid » :**

✓ **Autodétermination**

- La mise à disposition par la Communauté 360 Covid d'une assistance au parcours de vie (APV) : afin de soutenir les personnes à exprimer des choix dans la période graduelle de déconfinement et renforcer leur pouvoir d'agir.

✓ **Accès aux soins :**

- En appui et extension d'une Unité territoriale Covid : Création d'une équipe médico-sociale mobile (temps médical, infirmier de coordination, aide-soignant) allant vers le domicile des personnes en situation de handicap : évaluation covid et non covid, soutien à la recherche d'un médecin traitant et accompagnement en cabinet de ville, soutien et accompagnement à la reprise des consultations et hospitalisations programmées ;
- Organisation d'une astreinte médicale régionale avec médecins hospitaliers, médico-sociaux spécialisés dans les handicaps, en appui d'une demande d'avis des professionnels de santé accompagnant une personne en situation de handicap ;

✓ **Solutions de répit :**

- Solutions communes pour développer un service de relayage modulable au domicile des personnes ;
- Renforcement du taux d'encadrement d'un accueil temporaire de recours pour évaluer et amorcer l'accompagnement de situations critiques ;

✓ **Appui aux situations complexes :**

- Création commune d'une équipe commune mobile d'appui aux comportements défis.

▪ **Des premières modalités de de gouvernance opérationnelle différents d'un département à l'autre**

En reflet de l'histoire et de l'habitude de coopération des acteurs dans un même territoire, les choix de gouvernance opérationnelle en temps de crise se configurent différemment ; se distinguent deux propositions principales :

✓ **Un portage du projet « 360 Covid » par la MDPH.**

La MDPH poursuit alors par la Communauté 360 Covid son travail de fédération des organismes gestionnaires :

- L'accent est alors porté sur une entraide pour la réception et le traitement des appels : dans ces propositions, le staff de répondants/conseillers en parcours est alors souvent composé d'une équipe mixte de professionnels de la MDPH et des OG ;
- Les liens sont alors assurés quotidiennement entre OG et MDPH sur les situations relevant d'une action de la MDPH ; les OG travaillent et coordonnent en première intention ce qui ne relève pas de la MDPH (demande d'accès à un médecin traitant par exemple ou d'appui éducatif à domicile) ;
- Un traitement commun est fait prioritairement des situations complexes et critiques avec une revue commune des listes d'attente (au-delà de la réception des appels) ;
- Les OG travaillent ensemble des réponses communes pour démultiplier les solutions d'accès à la santé et au répit ;

✓ **Un portage de la Communauté par un collectif d'organismes gestionnaires** (et dans certains cas d'associations représentant les personnes) :

- Il s'agit souvent de collectifs formés ou renforcés à l'occasion de la crise épidémique et du confinement ;
- Les OG ont d'abord dans ce cas travaillé leurs liens communs pour être en capacité d'assurer la continuité de leur fonctionnement et de proposer ensemble des solutions nouvelles ;
- Un travail est alors conduit par les OG pour proposer à la MDPH de renforcer par leur action commune ses missions d'accompagnement à la mise en œuvre des droits ;
- L'objectif est de ne pas surcharger la MDPH par des appels directs qui ne la concernent pas en première intention ;

- Une définition est faite alors du champ respectif de responsabilité pour organiser l'efficacité de l'entraide sur les différentes demandes ou situations déjà connues de la MDPH en attente de solution.
- Une attention est prêtée à trouver le circuit court d'interaction permettant que les situations complexes soient débriefées au fil de l'eau avec la MDPH avant traitement ; il s'agit alors de repartir des solutions déjà mises en place le cas échéant par la MDPH ;
- Le staff dans ce type de proposition est alors composé de conseillers en parcours mis à disposition par les OG (en s'appuyant sur les PCPE ou les plateformes de services le plus souvent) avec ou non des professionnels de la MDPH ; la communauté est coordonnée soit par un OG désigné entre tous soit par un binôme MDPH/OG.
- Afin de renforcer le soutien aux parcours de santé, certains PCPE ont décidé de regrouper leur force d'action avec celle du DAC en contexte de crise.

Les Communautés 360 Covid permettront d'être ***un laboratoire in vivo*** des enjeux des futures Communautés 360 : en termes de missions, de service rendu à la personne, de gouvernance, de coopération entre acteurs institutionnels (ARS, CD, MDPH) et acteurs de l'accompagnement (spécialisés et de droit commun), de planification de l'offre, de modalités d'allocation des crédits et de lien avec la réforme Serafin-PH.

▪ **Des premières recommandations nationales générales**

- Privilégier de passer rapidement à une première action commune pour adapter et régler son mode de coopération ; il est plus facile de concerter sur la base du réel que sur un modèle théorique ;
- Orienter les actions des communautés 360 Covid autant sur l'agencement de solutions déjà mobilisables que sur la création de solutions nouvelles : il s'agit d'apporter des solutions supplémentaires et adaptées aux personnes, avec l'appui notamment de crédits délégués à cet effet dans le cadre de la circulaire budgétaire 2020 ;
- Anticiper dans l'organisation opérationnelle du staff local de conseillers en parcours un point court quotidien de « revue de dossiers » avec la MDPH pour vérifier que les situations sans réponse immédiate soit ne sont pas déjà en cours de traitement par la MDPH soit ne nécessitent pas une réactualisation ou une ouverture de droits. Il s'agit en temps de crise d'intégrer en circuit court le mode de décision.
- Identifier les points de valeur de chaque partenaire de territoire afin d'inclure dans la coopération « 360 Covid » tous les partenaires pouvant contribuer à une solution même s'ils ne participent pas à l'équipe de répondants/conseillers en parcours.

IV. PLAN DE DEPLOIEMENT A COMPTER DU 02 JUIN

- **Organisation de réunions régionales de lancement :**
 - ✓ La réunion régionale de lancement est organisée dès finalisation dans la région des réunions de concertation ARS-CD-MDPH ;
 - ✓ Elle se tient en présence du Cabinet SEPH (elles ont commencé depuis le 18 mai et sont en cours de programmation dans chaque région en fonction de la date effective de démarrage) ;
 - ✓ La réunion régionale de lancement est organisée en présence de l'ARS, des CD, des MDPH et des OG impliqués dans le « 360 Covid » ;
 - ✓ L'ensemble des OG et associations s'étant manifestés auprès de l'ARS pour participer au « 360 Covid » sont invités à la réunion régionale de lancement.

- **Mise à disposition des porteurs de la Communauté 360 Covid d'un kit de déploiement :**
 - ✓ Le kit de déploiement est constitué de fiches réflexes et d'un annuaire commun;
 - ✓ Le kit de déploiement est élaboré par le Groupe projet national et peut évoluer pour s'adapter aux attentes ;
 - ✓ Le coordinateur de la communauté a pour mission d'établir au fur et à mesure du déploiement l'annuaire du réseau des partenaires de son territoire ;

- **Désignation de référents 360 Covid dans chaque département au niveau de l'ARS, du CD et de la MDPH ;**

- **Organisation à partir de la semaine du 25 mai de sessions de formation « technique » des coordinateurs et conseillers en parcours ;**
 - ✓ La formation à la solution téléphonique « Odigo » dure maximum 30 minutes ;
 - ✓ L'équipement des conseillers en parcours consiste en un ordinateur et un téléphone fixe ou portable.
 - ✓ Le conseiller en parcours peut recevoir les appels y compris en télétravail et de n'importe quel lieu.

- **Hotline technique assurée par « Odigo »** (contact donné au Coordinateur de la Communauté)
 - ✓ Pour toutes les questions de réception et de transfert d'appel du local vers le local ou du national vers le local.

- **Désignation par le SEPH d'un binôme de référents nationaux par communauté pour assurer la « hotline » projet :**
 - ✓ Organisation par le binôme de référents nationaux d'un temps de revue opérationnelle avant lancement ;
 - ✓ Traitement et suivi quotidien après lancement par le binôme de référents nationaux des questions posées via mail/téléphone par le coordinateur de la Communauté ;
 - ✓ Réunion hebdomadaire de gouvernance organisée par le binôme de référents nationaux entre les membres de la Communauté, le coordinateur, l'ARS, le CD et la MDPH ;
 - ✓ Partage des initiatives remarquables menées par les Communautés « 360 Covid » ;

- **Questions posées par les Coordinateurs de Communautés traitées en facteur commun chaque semaine au niveau du Groupe Projet National**
 - ✓ Circularisation des réponses à l'ensemble des coordinateurs de communautés ;
 - ✓ Actualisation par le Groupe Projet National de la FAQ « 360 Covid » ;

- **Temps d'ateliers thématiques, de retour d'expérience et d'échanges** organisés entre le Groupe Projet National et les coordinateurs et conseillers en parcours « 360 Covid » ;

- **Accompagnement des communautés « 360 Covid » par l'ANAP en 2020 :**
 - ✓ Premier retour d'expérience « express » en juin-juillet-août ;
 - ✓ Appui à la résolution ciblée de problématiques rencontrées dans la gouvernance ou l'organisation du mode d'agir commun au sein de la Communauté (« ateliers de débogage ») ;
 - ✓ Définition de bonnes pratiques et soutien à la transition vers les Communautés 2021.

- **Points d'étape périodiques faits par la Ministre avec les signataires de la convention d'engagement quadripartite du 11 février 2020 ;**
 - Pilotage du déploiement national à date ;
 - Partage des initiatives remarquables ;
 - Retour d'expérience ;
 - Levée des freins et évaluation des facteurs de développement.

Pour toute question liée au déploiement des communautés 360 Covid, une adresse mail générique est active : contact360@cnsa.fr

(diffusion à l'ensemble des membres du Groupe Projet national).