



---

# Le service public départemental de l'autonomie et les Communautés 360

---

CNSA © B. Tupoz

# 1.

## Le service public départemental de l'autonomie (SPDA), c'est quoi ?

**L'ambition du SPDA : mettre en place un service public guidé par le service rendu aux personnes**

La construction du SPDA est née d'un diagnostic partagé à l'échelle nationale. La politique de l'autonomie en France repose sur un historique de travail en commun et de coordination important entre acteurs de terrain et/ou institutionnels. Elle est riche de multiples initiatives nationales et locales qui donnent des résultats tangibles. Néanmoins, cette richesse se caractérise également par un foisonnement de démarches et dispositifs, au déploiement hétérogène, inégalement répartis sur le territoire. Par ailleurs, le

cloisonnement entre les secteurs sanitaire, médico-social, social ou encore de droit commun continue d'être un frein au déploiement d'une politique ambitieuse et cohérente en soutien à l'autonomie des personnes, qu'elles soient âgées ou en situation de handicap.

Les personnes concernées et leurs aidants expriment un besoin de lisibilité des dispositifs en place, mais aussi des acteurs et interlocuteurs de référence. Ces constats invitent à une **action plus forte et structurée de prévention du risque de ruptures de parcours et de non-recours aux droits**, notamment pour les publics les plus vulnérables et éloignés de l'action publique. Ils incitent également à **renforcer l'équité territoriale d'accès aux droits et de traitement sur l'ensemble du territoire national**.

Volontariste, la création du service public départemental de l'autonomie a pour ambition de **dépasser les silos trop souvent constatés par les personnes âgées, les personnes en situation de handicap et leurs aidants dans la mise en œuvre effective de leurs droits.** Il s'agit de **simplifier leur vie** en facilitant les parcours, à travers la construction d'un véritable service public de **proximité** garant d'une même **qualité de service pour tous**, quels que soient les territoires et les situations individuelles. La complexité inhérente aux politiques publiques qui concourent à l'autonomie des personnes doit ainsi être réduite et gérée par les organisations et les professionnels.

S'inscrivant dans la dynamique de la création de la branche Autonomie de la Sécurité sociale, le service public départemental de l'autonomie vise à **mettre en cohérence les différents acteurs de terrain**, en leur permettant de mieux travailler ensemble, pour apporter aux personnes une **réponse globale et coordonnée. Ceci pour garantir la continuité des parcours et faciliter l'accès concret et rapide aux réponses et soutenir leur autonomie dans les différents domaines de leur vie (habitat, santé, scolarité, emploi, vie culturelle, loisirs...).**





## Le SPDA repose sur quatre piliers :

- 1. Une responsabilité partagée :** l'ensemble des membres du SPDA sont garants de la lisibilité et de la qualité du service rendu aux personnes, à chaque étape de leur parcours de vie, dans une logique d'intégration des services (garantir aux personnes une réponse appropriée, quelle que soit la porte d'entrée sollicitée). Chaque acteur, conforté dans ses compétences propres, participe à une action plus large dont il est une partie prenante solidaire.
- 2. Une organisation intégrée :** la mise en œuvre du SPDA repose sur une démarche de décloisonnement, d'interconnaissance et sur des modalités de travail en commun entre acteurs de la politique de soutien à l'autonomie pour un accompagnement fédéré et coordonné sur le territoire.
- 3. Une organisation territoriale :** si le socle commun de missions est prescrit par le présent cahier des charges qui garantit l'accès aux droits et l'équité de traitement sur l'ensemble du territoire national, les modalités de mise en œuvre des missions relèvent de choix d'organisation des acteurs territoriaux adaptés à leurs spécificités.
  - 1. Un service public construit pour et avec les personnes :** la démarche SPDA doit être garante des droits des personnes concernées et se doit d'être exigeante sur leur participation. Cela suppose d'être à l'écoute des personnes, de leurs besoins et préférences en les associant à la construction du SPDA. Cela implique également de les associer au suivi de l'action dans la durée.

**Le SPDA ne consiste pas à créer un nouveau dispositif,** mais bien à faciliter la coopération et la coordination des acteurs et des dispositifs existants et à les fédérer sans remise en cause de leurs missions propres. Sa structuration s'appuie sur les initiatives territoriales existantes en capitalisant sur leur expérience. **Il ne correspond pas non plus à la fusion des services, dispositifs ou des lieux existants.** Il ne remet pas en cause le périmètre de missions ou les champs de compétences des acteurs de terrain/institutionnels. Enfin, **il ne s'agit pas d'un modèle d'organisation et de fonctionnement.** Le SPDA se matérialise en effet par des modalités de mise en œuvre définies par les départements avec un plan d'action adapté aux spécificités et aux besoins des territoires.



## Le SPDA s'articule autour de quatre missions socles

Les acteurs qui composent le SPDA partagent la **co-responsabilité d'une réponse populationnelle sur quatre blocs d'actions obligatoires**, constituant le « socle de missions » du SPDA :

1. La garantie d'un accueil, d'un accès à l'information, d'une orientation et d'une mise en relation avec le bon interlocuteur sans renvoi de guichet en guichet ;
2. L'évaluation de la situation, l'attribution des prestations dans le respect des délais légaux ;
3. Le soutien à des parcours personnalisés, continus, coordonnés ;
4. La réalisation d'actions de prévention et d'aller vers les personnes les plus vulnérables.



## Le SPDA implique l'ensemble des acteurs intervenant autour de la perte d'autonomie

Le SPDA est porté et décliné à échelle départementale, sous le pilotage du **conseil départemental en coordination étroite avec l'agence régionale de santé et une implication de tous les acteurs de l'autonomie sur le territoire** : les maisons départementales des personnes handicapées (MDPH), les maisons départementales de l'autonomie (MDA), les centres communaux d'action sociale (CCAS), les centres locaux d'information et de coordination (CLIC), les maisons France service, la Caisse d'allocations familiales (CAF), l'Assurance retraite, l'Assurance maladie, les Communautés 360, les dispositifs d'appui à la coordination

(DAC), les communautés professionnelles territoriales de santé (CPTS)...), **en lien renforcé avec les acteurs de droit commun** (Éducation nationale, logement, service public de l'emploi, sport et culture, transports...).

**La promotion et le respect de la citoyenneté et la participation des personnes** constituent une ligne directrice essentielle de la démarche : c'est un fil rouge dans la construction d'un service public construit pour et avec les personnes. Cela se traduit par exemple par la place donnée aux conseils départementaux de la citoyenneté et de l'autonomie (CDCA) et aux autres instances de représentation des personnes dans la conception et le suivi de la démarche.



# 2.

## Le SPDA pour les Communautés 360

Mises en place à l'issue de la Conférence nationale du handicap (CNH) du 11 février 2020, les Communautés 360 sont un collectif d'acteurs mobilisés pour apporter un appui ponctuel aux personnes en situation de handicap dans la concrétisation de leurs projets. Elles sont un levier opérationnel au service de l'accessibilité et de l'inclusion dans tous les domaines de la vie quotidienne.

**Les Communautés 360 ont pour objectif de faciliter la mise en place de projets pour répondre en proximité aux besoins et aux aspirations des personnes en situation de handicap et de leurs familles, en mobilisant en première intention des réponses dans le milieu dit « ordinaire ».**

Les Communautés 360 accueillent et accompagnent les personnes pour mettre en place leur projet et conseillent et sensibilisent les acteurs du milieu ordinaire au handicap et à l'écosystème des acteurs spécialisés. En s'appuyant sur les compétences des « facilitateurs » ou assistants aux projets et parcours de vie (APPV), elles contribuent également à soutenir l'auto-détermination des

personnes. Tous les domaines de la vie quotidienne sont concernés : l'accès aux loisirs, à la culture, aux transports, au logement, aux vacances ou la recherche d'une activité sportive adaptée au sein d'un club de son quartier par exemple.

Les solutions mobilisées peuvent relever du milieu ordinaire, mais également d'un cadre adapté ou spécialisé. L'articulation entre les différents acteurs et leur interconnaissance sont essentielles pour le développement d'une dynamique inclusive et pour simplifier la vie quotidienne des personnes en situation de handicap.

Lorsque les besoins de la personne relèvent d'une coordination renforcée ou de long terme, les Communautés 360 assurent la mise en relation des personnes pour favoriser leur accès à une réponse pertinente et adaptée. Elles travaillent ainsi avec les acteurs de la coordination les mieux à même de répondre à ces besoins. Une situation « sans solution » peut par exemple relever de la démarche « Une réponse accompagnée pour tous » (RAPT). Si l'accès aux soins est complexe, elle peut relever de l'action d'un DAC.





## Le rôle des Communautés 360 dans le SPDA

Les C360 constituent une ressource pour le territoire. Elles mettent en œuvre une mission de service public d'**accueil inconditionnel des personnes en situation de handicap et de leurs aidants**, notamment à travers le numéro national unique 0800 360 360. Les Communautés 360 contribuent à l'écoute et à l'information adaptée des personnes en situation de handicap. Elles **soutiennent l'expression et les aspirations des personnes, favorisent leur autodétermination**, et mobilisent, le cas échéant, l'interlocuteur pertinent pour une réponse plus poussée.

En fonction des besoins et des attentes exprimés par les personnes, elles favorisent l'accès à des solutions de proximité en proposant un accompagnement dans l'identification et la compréhension de l'offre répondant aux besoins de celles-ci. Elles aident les personnes pour les prises de contacts et démarches de mise en place des solutions liées à leur projet, **prioritairement dans le droit commun et, le cas échéant, dans le milieu spécialisé**. En complémentarité des autres acteurs du territoire, **elles contribuent à la structuration d'une approche territorialisée des parcours ainsi qu'au développement d'une dynamique inclusive**, en étant une ressource pour les acteurs de droit commun et spécialisés et en favorisant leur articulation.

Enfin, **elles participent à l'observation des besoins et des ruptures** et contribuent à la connaissance de l'offre inclusive ainsi que des freins rencontrés et des leviers mis en place par les personnes et les professionnels pour la mobiliser.



## Quels enjeux pour les Communautés 360 ?

Le SPDA constitue une opportunité pour les Communautés 360 dans un contexte de mise en œuvre du cahier des charges rénové qui précise leurs missions. Le SPDA permet notamment de :

- **Se repositionner dans l'écosystème** en faisant connaître leurs missions et en travaillant finement sur les articulations des compétences de chacun comme le prévoit le cahier des charges ;
- **Renforcer une vision globale des ressources du territoire et des périmètres d'action de chaque acteur**, de façon à orienter et à mettre en relation les personnes avec l'interlocuteur pertinent pour obtenir de l'aide dans leurs démarches et la concrétisation de leurs projets ;
- **Partager des actions de sensibilisation et de formation, notamment en direction des acteurs de droit commun**, pour développer une dynamique inclusive, d'accessibilité et encourager le partage de bonnes pratiques ;
- Conforter la place des Communautés 360 dans leur action de **mise en visibilité des réponses inclusives** et des articulations innovantes ou exemplaires entre acteurs de droit commun et acteurs spécialisés (par exemple : emploi/médico-social, sanitaire/médico-social, sanitaire/médico-social/judiciaire) ;
- Participer à la **construction d'une culture commune de l'inclusion** et partager des référentiels communs ;
- **Faciliter l'accès des personnes à des services ou à des aides de droit commun ou combinant droit commun et spécialisé**, grâce à une capacité de mobilisation des acteurs renforcée et à la définition de processus partagés ;
- **Bénéficier de processus pour sécuriser l'effectivité du passage de relais vers d'autres acteurs** lorsque la demande ne relève pas de leurs périmètres d'intervention et nécessite une réorientation.



CNSA© A. Détiéne

## Concrètement, quelques actions menées à l'échelle des territoires

Quelques exemples de travaux en cours dans les territoires préfigurateurs, qui embarquent les Communautés 360 :

- Organisation de **réunions d'interconnaissance** régulières avec tous les acteurs du SPDA à l'échelle du territoire ;
- Réalisation de **formations croisées entre professionnels** : services du département, MDPH, DAC, maisons France services, acteurs du médico-social, du social et du sanitaire... ;
- **Travail sur l'articulation des différents dispositifs et démarches d'accompagnement** (RAPT, CRT, DAC) et réalisation d'outillage de type « Qui fait quoi ? » pour permettre une réponse accompagnée pour tous en rendant visibles les complémentarités ;
- **Mise en place d'espaces d'échange et de travail entre partenaires à l'échelle du territoire**, afin de définir une organisation conjointe et une co-responsabilité dans la continuité des parcours ; construction d'outils et d'actions communes à développer.



Le logo Service public de l'autonomie est une marque repère dont les objectifs sont :

- **De donner une identité commune aux acteurs du service public de l'autonomie** : agence régionale de santé, conseil départemental, maison départementale des personnes handicapées ou maison de l'autonomie, ainsi que les acteurs de proximité (CCAS, CLIC, maisons France services, DAC, services départementaux, caisses de retraite...), pour qu'ils se reconnaissent entre eux. Quelle que soit leur nature

ou leur périmètre d'action, ils partagent la même mission de « service public », les mêmes valeurs et la même ambition d'améliorer en continu la qualité de service rendu aux personnes.

- **De permettre aux usagers de mieux identifier l'ensemble des acteurs du service public de l'autonomie** vers lesquels ils peuvent se tourner en proximité pour obtenir des informations sur leurs droits et être accompagnés dans leurs parcours de vie.

Les déclinaisons (régions et départements) sont à disposition des acteurs locaux pour incarner le service public de l'autonomie dans leur territoire, sur demande auprès de la DIPCOM de la CNSA.



**Voir la page dédiée au SPDA  
et accéder à la boîte à outils  
sur [cnsa.fr](https://www.cnsa.fr)**