



Le service public départemental de l'autonomie et le réseau France services

CNSA © S. Budon

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 décroisement, 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.
4. **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 l'échelle départementale, sous le pilotage du **conseil départemental en coordination étroite avec l'agence régionale de santé (ARS)** 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 services, la Caisse d'assurance familiale (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)... Ceux-ci travaillent en lien renforcé **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 de 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 le réseau France services

La mise en place du réseau France services est issue de la volonté de rapprocher les services publics des citoyens. Lancé en 2020, le réseau regroupe début 2025 environ 2 800 guichets uniques de proximité, réalisant un accueil de premier niveau pour le compte de 12 services ou partenaires de l'État : les Finances publiques, La Poste, France Travail, les allocations familiales, l'Assurance maladie, l'Assurance retraite, la Mutualité sociale agricole, les ministères de l'Intérieur, de la Justice (France Titres, Point-Justice), le Chèque énergie, France Rénov' et l'URSSAF depuis 2025.

Ces espaces permettent à l'ensemble des citoyens de disposer d'une portée d'entrée unique pour leurs démarches administratives liées aux 12 opérateurs nationaux, à moins de 20 minutes de leur lieu de résidence, y compris dans les zones rurales ou les quartiers prioritaires de la politique de la ville (QPV). À noter qu'au-delà de ce socle de services garantis, les collectivités peuvent déployer des offres de services complémentaires. Le réseau vise également à renforcer l'efficacité et la sécurité des démarches et à humaniser la relation aux services publics.





Le rôle du réseau France services dans le SPDA

Les conseillers France services répondent aux besoins des citoyens et les appuient dans leurs démarches administratives du quotidien. Parmi les publics reçus, un nombre important de personnes sont âgées ou en situation de handicap. À ce titre, les services portant le label « France services » sont cités dans la loi « Bien vieillir et autonomie » du 8 avril 2024 parmi la liste des membres du service public départemental de l'autonomie et ont un rôle important à jouer dans la construction de ce nouveau service de proximité.

L'objectif du SPDA n'est pas de confier de nouvelles missions aux conseillers France services, mais de les intégrer dans une démarche collective pour :

- **Réaliser un accueil de premier niveau des personnes** âgées, des personnes en situation de handicap et de leurs aidants dans une logique d'accessibilité universelle, en les informant et les orientant vers le bon interlocuteur en fonction de leurs besoins ;
- **Faciliter l'accès au numérique de la population**, à travers un accès à des ordinateurs, imprimantes, scanners et réseau internet, mais aussi par l'organisation d'ateliers d'initiation à l'utilisation de ces outils numériques ;
- **Offrir un accompagnement administratif aux personnes**, par exemple pour le remplissage de formulaires, la création d'un compte en ligne ou la constitution d'un dossier qui relèvent de l'offre d'appui du réseau France services ;
- **Renforcer la construction d'un maillage territorial** au plus près des personnes, à l'appui de nombreuses modalités d'itinérance et d'aller-vers.



Quels enjeux pour le réseau France services ?

Le SPDA constitue une opportunité qui peut notamment permettre aux agents France services de :

- **Améliorer le niveau de qualité de l'accueil et de l'appui apporté aux personnes** notamment en matière d'information sur les droits et les démarches sur la thématique de l'autonomie ;
- **Recevoir des formations dédiées** permettant de mieux connaître les ressources du territoire en matière d'autonomie pour mieux orienter les personnes vers les acteurs appropriés (CCAS, MDPH, services du conseil départemental...) ;
- **Bénéficier de points de contact spécifiques auprès des acteurs de l'autonomie** pour pouvoir obtenir des réponses lors de situations particulières ;
- **Disposer d'un meilleur suivi des parcours** des personnes accompagnées et dirigées vers d'autres structures, ainsi que de retours d'expériences ;
- **Contribuer à repérer les personnes vulnérables et savoir à qui s'adresser** pour partager d'éventuelles situations d'alerte ;
- **Favoriser les partenariats** entre acteurs du territoire notamment avec les MDPH.





Concrètement, quelques actions menées à l'échelle des territoires

Quelques exemples de travaux en cours dans les territoires préfigurateurs, qui embarquent le réseau France services :

- **Cartographie des lieux d'accueil** de tous les acteurs du territoire pour identifier les services proposés, les publics concernés, les expertises spécifiques et les modalités de sollicitation pour le grand public et entre professionnels, et mieux travailler ensemble ;
- **Développement de modalités d'aller-vers et d'itinérance des points d'accueil dans les territoires** à destination des personnes âgées et des personnes handicapées ;
- **Création d'un socle commun d'informations** en direction des acteurs de premier niveau sollicités spontanément par les personnes (mairies, professionnels de santé libéraux...) pour favoriser leur rôle en matière d'information sur les droits et de repérage des fragilités ;
- Organisation de **formations croisées** des acteurs de proximité en contact avec les personnes ;
- **Formalisation de partenariats avec les MDPH** pour garantir une formation continue des agents et mettre à disposition une ligne téléphonique dédiée au sein de la MDPH ;
- **Définition de processus d'orientation et de mise en relation entre partenaires** pour éviter les rebonds d'acteur en acteur pour les personnes.





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.

Plus d'informations sur cnsa.fr

Et aussi : france-services.gouv.fr