



GOVERNEMENT

Liberté  
Égalité  
Fraternité



0 800 360 360

Service & appel  
gratuits



Dossier de presse  
Juin 2020

# LANCEMENT D'UN N° VERT D'APPUI



pour les personnes en situation de handicap  
et les aidants dans le cadre de la crise



# UN NUMÉRO D'APPUI DANS LE CADRE DE LA CRISE



Le 0 800 360 360 est destiné aux personnes en situation de handicap et aux proches aidants en grande difficulté ou sans solution immédiate dans le cadre de la crise, et qui ne savent pas à qui s'adresser.

Il met en relation les appelants directement avec les acteurs de l'accompagnement près de chez eux, qui se coordonnent pour leur apporter des solutions adaptées. Le déploiement territorial du service est prévu jusqu'à l'été.

Le numéro est accessible aux personnes sourdes et malentendantes.

Les solutions proposées :

- aide à la reprise des soins et des accompagnements interrompus pendant le confinement ;
- solutions de répit ou de relayage à domicile pour les proches aidants ;
- accompagnement renforcé pour des besoins rendus plus complexes ou des troubles aggravés par la crise.

## UN POINT D'ENTRÉE NATIONAL, DES SOLUTIONS PRÈS DE CHEZ VOUS

Un N° unique national : **0 800 360 360**

Le N° d'appel national bascule l'appel directement vers une équipe de conseillers en parcours située dans votre département.



### Des solutions près de chez vous

L'équipe de conseillers en parcours construit avec vous une solution. Elle mobilise pour cela toutes les compétences des acteurs de l'accompagnement du territoire réunis en « communautés 360 ».



## LES « COMMUNAUTÉS 360 » : LA FORCE DU COLLECTIF AU SERVICE DE SOLUTIONS PERSONNALISÉES

Les équipes mobilisées sont composées des acteurs de l'accompagnement du département réunis en « communautés 360 », sous pilotage des Maisons départementales des personnes handicapées (MDPH).

Elles réunissent les expertises des associations de personnes, des établissements et services médico-sociaux, de l'hôpital, des professionnels de santé de ville, de l'école, des entreprises, de la mairie, des services publics, des citoyens.

Les « communautés 360 » mobilisent, renforcent et complètent les dispositifs actuels.

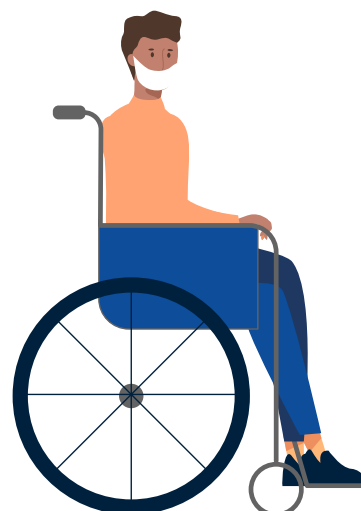
En coopérant, ces acteurs sont en capacité, soit de mobiliser des solutions immédiatement disponibles chez l'un d'entre eux, soit de proposer une réponse coordonnée, soit de créer ensemble de nouvelles solutions. Pour accompagner la création de solutions nouvelles, l'État investit dans les territoires 150 millions d'euros.

Les « communautés 360 » s'appuient sur l'esprit de solidarité qui a émergé depuis le début de la crise en réponse aux besoins des personnes.

Avec les « communautés 360 », les MDPH réinventent la façon d'accompagner la mise en oeuvre des droits ; elles peuvent organiser dans la durée des réponses de proximité dans l'environnement proche de la personne.

Les communautés s'inscrivent dans le cadre d'une gouvernance rapprochée entre l'agence régionale de santé, le conseil départemental et la MDPH, qui facilite la concertation en contexte de crise et raccourcit les délais de réponses.

Le suivi de ces initiatives sera organisé, en lien avec le Conseil national consultatif des personnes handicapées et notamment les associations de personnes, dans la perspective d'élargir le champ d'intervention des communautés au-delà du contexte de crise, comme promis par le Président de la République lors de la Conférence nationale du handicap du 11 février dernier.



# 360



## 3 chiffres symboliques pour un changement d'approche :

- 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 +

- + de **simplicité** pour les personnes et les aidants.
- + de **proximité** pour trouver des solutions près de chez eux.
- + de **rapidité** pour apporter des réponses dans l'urgence.
- + de **compétences mobilisées** pour trouver de nouvelles solutions d'accompagnement.
- + de **agilité** pour s'adapter au contexte de crise.

# L'OBJECTIF : DES SOLUTIONS AU PLUS PRÈS DES BESOINS ENGENDRÉS PAR LA CRISE

## 1. L'accès aux soins

- Aide à la reprise des soins en ville et à l'hôpital (pathologies hors COVID-19) ; soutien à la recherche d'un médecin traitant.
- Orientation des personnes handicapées touchées par la COVID-19 ou de leurs proches aidants vers des solutions de soins ou d'hébergement, pour celles ne pouvant être maintenues à domicile et ne relevant pas ou plus d'une hospitalisation.

2/3

des personnes handicapées n'ont pas de médecin traitant <sup>(1)</sup>

### Exemple

*Marie a 50 ans ; elle vit seule à son domicile. En situation de handicap, elle est par ailleurs atteinte d'une maladie chronique.*

*Pendant le confinement, le quotidien a été très difficile. Faire les courses, savoir ce qu'il fallait faire et ne pas faire a été source d'angoisse.*

*Sans médecin traitant et ne voulant pas se rendre à l'hôpital par peur d'être contaminée, Marie n'a pas bénéficié de soins adaptés pendant toute la durée du confinement. Son état de santé s'est dégradé. Marie ne sait pas comment reprendre les soins.*

*La « communauté 360 » diligente une équipe mobile au domicile pour une évaluation globale, dont celle des besoins de santé. Elle l'aide dans la prise de rendez-vous urgents à l'hôpital. Un médecin généraliste est recherché avec l'accord de Marie pour l'accompagner dans la durée à côté de chez elle ; le médecin traitant est alors accompagné pour assurer avec l'appui ressource de la communauté les premières consultations.*



## 2. Les solutions de répit

- Accompagnement des besoins de répit des proches aidants en sortie de confinement ou des familles continuant à accueillir un proche en confinement à leur domicile.

### Exemple

*À l'issue du confinement, Paul et Marie sont épuisés car ils ont été les aidants de leur fils de 23 ans polyhandicapé pendant deux mois. Même si cela n'est pas facile, ils sont plus rassurés de garder leur fils avec eux encore un mois ou deux. Mais ils ont besoin de souffler et de mettre en ordre la logistique du quotidien. En appelant le 0 800 360 360, ils ont appris que trois services médico-sociaux avaient créé une équipe mobile de relayage à domicile qui intervenait dans leur zone géographique. Ils peuvent être relayés quelques heures ou toute une journée ; leur fils voit d'autres personnes et sort autour du domicile. Pendant ce temps, Paul et Marie prennent un peu de temps pour eux.*

<sup>1</sup> Source : Pascal Jacob, Rapport sur l'accès aux soins et à la santé des personnes handicapées, avril 2013

### 3. L'accompagnement renforcé en cas de situation complexe

- Mise en place de solutions d'accompagnement pour les personnes sans solution adaptée avant le début de la crise sanitaire.
- Mise en place de solutions d'accompagnement pour les personnes dont les besoins se sont complexifiés pendant la crise.

#### **Exemple**

La situation de Gaspard, 40 ans, est suivie par la Maison départementale des personnes handicapées (MDPH) depuis novembre 2019. Dans le cadre du plan d'accompagnement global (PAG), des interventions ont été mises en place à hauteur de trois jours par semaine. Avec le confinement, toutes les interventions n'ont pu avoir lieu. La situation s'est dégradée ; il convient de revoir en urgence le plan d'accompagnement pour prévenir une hospitalisation au long cours. Saisie par la MDPH, la « communauté 360 » se mobilise en urgence pour aider Gaspard. L'hôpital de jour, le service d'accompagnement médico-social pour adultes handicapés (SAMSAH) et le foyer d'accueil médicalisé (FAM) organisent des accueils et des interventions supplémentaires qui tiennent compte de l'évaluation actualisée des aspirations et des besoins de Gaspard.



### 4. Le soutien aux enfants en situation de handicap confiés à l'aide sociale à l'enfance (ASE)

- Accompagnement des situations dégradées pendant le temps du déconfinement.
- Soutien aux familles d'accueil poursuivant l'accueil d'enfants maintenus en confinement à leur domicile.

#### **Exemple**

Magali et Anthony sont famille d'accueil de trois enfants et adolescents dont Aurore, une petite fille de 7 ans en situation de handicap. Pendant le confinement, ils les ont gardés à la maison ; il n'y avait plus école et l'institut médico-éducatif (IME) d'Aurore avait fermé. L'équipe de l'IME est venue faire des interventions à domicile ; c'était très rassurant pour eux. Mais le confinement a été long ; de nouveaux troubles sont apparus qu'ils ne savent pas encore comment accompagner. Maintenant que l'IME a rouvert, celui-ci est soutenu par l'équipe mobile créée par la « communauté 360 » qui s'est spécialisée pour évaluer, comprendre et mieux intervenir par rapport aux troubles d'Aurore. Avec l'appui de l'équipe mobile, l'IME met en place des interventions renforcées au domicile de la famille d'accueil. Celle-ci se sent mieux soutenue pour accompagner Aurore au quotidien.







# UN NUMÉRO PRÉFIGURATEUR D'UNE POLITIQUE PUBLIQUE RÉNOVÉE DE L'ACCOMPAGNEMENT



Ce numéro d'appel sera pérennisé après la crise pour devenir un point d'entrée pour toutes les personnes et les aidants sans solution ou ayant besoin d'être accompagnés au quotidien et dans leur environnement de vie ordinaire, tel que souhaité par le président de la République lors de la Conférence nationale du handicap.

Les communautés territoriales créées pendant la crise constitueront des laboratoires pour la mise en place, en 2021, des 400 communautés de proximité selon des missions, une gouvernance et un périmètre restant à définir dans le futur accord de méthode avec les parties prenantes (associations de personnes, acteurs institutionnels, organismes gestionnaires, associations de personnes, acteurs du droit commun...).

# 400



**communautés territoriales  
d'accompagnement verront le jour  
à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2021.**

## L'ambition 2021 : garantir l'inconditionnalité de l'accompagnement

- **Une recherche constante à co-construire les possibles avec la personne.**  
Une démarche en faveur de l'autodétermination des personnes en situation de handicap.
- **Une simplification dans la recherche de solutions.**  
Les personnes et leurs proches aidants n'ont plus à démultiplier les démarches pour coordonner au quotidien leur parcours. Cela simplifie l'accès à une offre encore très cloisonnée.
- **Une précocité de l'accompagnement, pour ne plus laisser les personnes seules et sans solution.**  
Il s'agit de prévenir les ruptures et la gestion trop tardive de situations devenant critiques.
- **La création de solutions d'accompagnement là où la personne choisit de vivre.**  
L'expertise et les ressources spécialisées sont mobilisées en coopération avec celles du droit commun, là où la personne choisit d'étudier, d'habiter, de se soigner, de se cultiver, de se divertir.
- **Une attention à permettre l'accompagnement des proches aidants.**  
Des proches aidants inclus pleinement dans le parcours de vie de la personne et reconnus pour leur expertise propre.
- **Des moyens mobilisés pour soutenir tous les acteurs de proximité (médecin traitant, centre de loisirs, école...) à mieux accompagner les personnes en situation de handicap.**  
Une société plus inclusive.
- **Des projets innovants qui apportent expertise, sécurité et qualité grâce à l'apport du collectif.**  
Le pari de l'intelligence collective, la fin des errements des familles.



Plus d'informations sur  
[handicap.gouv.fr/0800360360/](https://handicap.gouv.fr/0800360360/)

Contact presse :  
[seph.communication@pm.gouv.fr](mailto:seph.communication@pm.gouv.fr)  
01 40 56 88 02



**GOUVERNEMENT**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*