

Handicap Réinventer l'offre médico-sociale

1. La logique de plateforme de services coordonnés



Il existe un autre champ des possibles : explorons-le !

Pour une société réellement inclusive...

→ Vivre le plus possible comme les autres et avec eux, être libres de leurs choix et actrices de leur vie... C'est ce que souhaitent les personnes en situation de handicap. Et ce que revendiquent leurs proches pour elles. Depuis une vingtaine d'années, leur aspiration à une citoyenneté pleine et entière et à une société réellement inclusive trouve un écho croissant. Lois, rapports et plans d'actions se multiplient autour de cet enjeu de fond.

... réinventer l'offre médico-sociale

→ Face à ces attentes, les acteurs du secteur médico-social, dont l'approche a longtemps rimé avec prise en charge en milieu spécialisé, ont engagé une évolution de fond : favoriser en priorité l'autonomie des individus et leur accès au droit commun, tout en sécurisant leurs parcours pour éviter les ruptures. Pour concrétiser cette logique, ils ont fait émerger un nouveau modèle d'organisation de l'offre médico-sociale : celui des plateformes de services coordonnés.

2002

Loi rénovant l'action sociale et médico-sociale

2005

Loi pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées

2010

Ratification par la France de la convention de l'ONU relative aux droits des personnes handicapées



Sur les traces des pionniers

→ L'ANAP a recueilli le retour d'expérience de structures médico-sociales en voie de conversion ou d'ores et déjà converties à ce concept novateur, même si les qualificatifs désignant leur organisation (plateforme, pôle, dispositif...) varient selon les cas. Leurs profils sont très divers : des établissements, des services,

de petite ou de grande taille, rattachés ou non à un organisme gestionnaire, intervenant auprès d'enfants ou bien d'adultes atteints de différents types de handicap. Elles sont la preuve que, quelle que soit la structure, il existe un autre champ des possibles pour les personnes accompagnées.

2014

Rapport de Denis Piveteau : « Zéro sans solution : un devoir collectif de permettre un parcours de vie sans rupture, pour les personnes en situation de handicap et pour leurs proches »

2017

Circulaire N° DGCS/ 3B/2017/148 relative à la transformation de l'offre d'accompagnement dans le cadre de la démarche « Une réponse accompagnée pour tous »

2019

Plan d'action ministériel « Ambition transformation 2019-2022 » en faveur d'une offre médico-sociale plus inclusive

Qu'est-ce qu'une plateforme de services coordonnés ?

Ce concept accorde une place centrale aux personnes en situation de handicap. Zoom sur ses grands principes.

Votre mission: nous permettre de mener le projet de vie de notre choix... et nous aider à le réussir! Comment?



1

Centrer davantage la logique de fonctionnement des structures médico-sociales sur le respect des droits, attentes et besoins des personnes en situation de handicap et sur la valorisation de leurs compétences.

2

Proposer une offre décloisonnée sur un territoire donné, en fédérant une chaîne d'expertises mobilisables au gré des situations.



Ce que ça n'est pas

→ Une organisation standard : chaque plateforme définit sa propre organisation en fonction de son histoire, des spécificités de son territoire, du public accompagné, des ressources disponibles...

→ Une juxtaposition de structures proposant des parcours prédéfinis ou un catalogue de prestations stéréotypées : le maître mot de la logique de plateforme, c'est l'individualisation des parcours, avec des réponses sur mesure pour chaque personne et évolutives au fil de sa vie.

→ Une structure isolée : pour répondre à la diversité des attentes et besoins, une plateforme coopère forcément avec un réseau de partenaires. Et toute demande inédite peut l'amener à en chercher de nouveaux.

→ Une opposition entre les accompagnements proposés en établissement et ceux délivrés par un service médico-social : une personne peut être accompagnée à la fois par un établissement et un service si cela correspond à ses attentes et besoins, et cet accompagnement peut évoluer au fil du temps.

Délivrer des prestations adaptées à chaque individu.

Privilégier autant que possible l'accompagnement vers les dispositifs du droit commun (éducation, loisirs, logement, soins...).

Organiser la coordination des parcours des personnes pour le faciliter et le sécuriser.

Bâtir une organisation agile, en rapprochant les établissements et/ou services d'un ou plusieurs organismes gestionnaires, pour fonctionner de façon intégrée et permettre aux personnes d'accéder à une palette de prestations modulable selon leurs attentes et besoins.

Renforcer les coopérations externes - avec des structures proposant des prestations complémentaires et avec les acteurs du droit commun : enseignants, professionnels de santé libéraux...

De nouvelles pratiques d'accompagnement

Adopter la logique de plateforme, ce n'est pas seulement transformer en profondeur l'organisation des structures médico-sociales. C'est aussi réinventer certaines pratiques professionnelles. Cette nouvelle approche suppose par exemple :

- D'accompagner les personnes en situation de handicap et leur entourage dans le changement de paradigme : de les rassurer sur leurs capacités à faire et de les aider à ouvrir le champ des possibles pour formuler leurs envies profondes.
- Mais aussi d'apporter aux acteurs du droit commun l'expertise nécessaire pour répondre aux besoins des personnes en situation de handicap.
- Et donc d'épauler les professionnels de l'accompagnement pour qu'ils s'adaptent à ces nouvelles exigences.

Pour aller + loin

Lisez le guide méthodologique **Handicap, réinventer l'offre médico-sociale - Les plateformes de services coordonnés, mode d'emploi**. À partir du retour d'expérience des structures étudiées par l'ANAP, il passe au crible les clés de la réussite d'un projet de conversion à une logique inclusive.

Une démarche doublement gagnante

Les retours d'expérience recueillis par l'ANAP en attestent : en raison de l'ampleur des mutations à accomplir, la conversion en plateforme de services coordonnés exige un cheminement long et complexe. Et sa réussite nécessite de solides méthodologies de gestion de projet et de conduite du changement. Mais c'est une démarche profondément porteuse de sens, tant pour les personnes en situation de handicap, qui gagnent en autonomie et s'épanouissent davantage, que pour leurs accompagnants, qui en contribuant à une société plus inclusive, concrétisent une valeur forte.

“Il faut faire le pari des possibles, donner les moyens aux professionnels de rêver, de lancer des projets, de faire confiance aux personnes accompagnées et de voir ce que cela donne.”

Un directeur de structure

“J’avais l’impression d’une forme de standardisation des accompagnements. Aujourd’hui, on va dans le sens d’une réelle individualisation des réponses. Et mon métier a retrouvé du sens.”

Un professionnel

“Avant, j’avais des horaires fixes et un programme organisé autour de la vie de l’établissement. Aujourd’hui, j’accompagne une personne selon ses horaires, ses besoins, ses souhaits et son planning personnel.”

Un professionnel

Ce qu’ils en disent

“Le nouveau mode de fonctionnement a suscité du stress chez les personnes accompagnées, mais aussi beaucoup de satisfaction, notamment parce qu’elles peuvent réaliser leur projet. Elles gagnent en compétences, ce qui est positif.”

Un professionnel

“Le dispositif qui nous accompagne est un vrai soutien en cas de passage difficile. J’ai quelqu’un vers qui me tourner et qui m’écoute. C’est un véritable appui à la carte pour répondre aux besoins de mon fils et de toute la famille. On nous aide aussi à nous projeter dans l’avenir, à parler de ce qu’il va se passer quand mon fils deviendra adulte.”

La mère d’un enfant en situation de handicap



Retrouvez l'offre ANAP sur www.anap.fr
Suivez-nous sur  @anap_sante et sur 

Agence Nationale d'Appui à la Performance
des établissements de santé et médico-sociaux

23, avenue d'Italie - 75013 Paris
01 57 27 12 00 - contact@anap.fr

Auteurs : Céline Castro, Caroline Martinaud, Anne Raucaz, ANAP, avec la collaboration de Jessica Chamba et Chrystelle Campas, EY
Conception éditoriale, mise en forme des textes : Bénédicte Haquin • Illustrateur : Franck Teillard - frackteillard.fr
Conception graphique, réalisation : Agence Efil - www.efil.fr • Imprimé par : Imprimerie de la Centrale, Lens • **Septembre 2020**

