

Une plateforme de services coordonnés pour enfants et adultes

Médico-social

Date de publication : 26 novembre 2025

Généralités

Objectif :

L'objectif est d'assurer un suivi de l'accompagnement des personnes au plus proche des lieux de vie et de mutualiser les ressources sur le territoire.
Le positionnement en porte d'entrée départementale avec un interlocuteur unique pour les partenaires permet de proposer un accompagnement modulable et personnalisé, quel que soit l'âge et le handicap.
La plateforme a permis un changement de paradigme : sortir d'un fonctionnement en silo pour accéder à des prestations via la cellule de coordination.

La plateforme a un ancrage départemental, avec des équipes d'accompagnement réparties sur les quatre bassins de vie du Loiret. Les professionnels sont dédiés à un bassin.
Les relations partenariales existantes avec des acteurs clés du territoire (médico-social, sanitaire, éducation nationale et droit commun) ont pu évoluer grâce au fonctionnement centralisé apportant de la visibilité sur les partenariats harmonieux entre les quatre bassins de vie.

Le positionnement en porte d'entrée départementale avec un interlocuteur unique pour les partenaires, permet de fluidifier et d'améliorer les relations (ex : l'éducation nationale devait avant se coordonner avec les six directeurs d'IME du territoire, et la MDPH avec treize directeurs d'établissements).

Pour proposer un accompagnement modulable et personnalisé, quel que soit l'âge et le handicap, un décloisonnement des services existants (groupés autour d'un établissement, d'un dispositif ou d'une tranche d'âge) a été mené, avec une restructuration de l'offre autour de sept services de prestations directes :
- La coordination de parcours, qui fonctionne comme porte d'entrée sur la plateforme (auprès des jeunes avec ou sans notification) et décide d'activer ensuite les différents services pertinents
- L'aide aux aidants
- Le développement et maintien à l'autonomie
- L'appui à la scolarisation et à la formation
- L'accompagnement vers et dans l'emploi
- La participation sociale
- L'appui aux soins et accompagnements thérapeutiques

Toutes les équipes des anciens dispositifs ont été redistribuées dans ces sept services. Cela a conduit à la disparition des chefs d'établissement et à la création des directeurs de services.

La plateforme a fait le choix d'un service de coordination conséquent en taille, car composé d'un cadre de direction, de trois personnels administratifs et de cinquante-trois professionnels de service social. Parmi ceux-ci, on distingue les coordinateurs de projet, chargés de la coordination de terrain et du pilotage du projet personnalisé (un coordinateur pour 15 à 20 situations), des référents de parcours chargés d'accompagner les démarches administratives (MDPH et aides), l'évaluation des besoins et les périodes charnières du parcours (un référent pour 80 à 110 situations).

En parallèle, quatre services de prestations indirectes ont été mis en place et viennent en support, de façon transversale, auprès des sept services de prestations directes : gestion des ressources humaines, affaires financières, moyens généraux et maîtrise des risques, communication et administration.

Etapes de mise en oeuvre

1) Diagnostic et modélisation tripartite
2) Structuration des services
3) Mobilisation des équipes et des personnes accompagnées
4) Passage effectif en plateforme

Essaimage

Les principaux leviers

Implication forte d'un comité de pilotage et du conseil d'administration (directeurs, personnes accompagnées, familles),
Portage du projet 100% interne, équipes au fait de tous les détails de la transformation,
Refonte du plan de développement des compétences des équipes, les professionnels partagent un socle commun de formations, favorisant la montée en compétences et la valorisation des expertises,
Implication des personnes accompagnées et des familles dès le début, alignement des objectifs de la transformation avec les besoins du territoire.

Les principaux freins

Résistance au changement,
Nécessité d'un portage fort du projet, avec une mobilisation soutenue des équipes et des instances dirigeantes, indispensable pour surmonter les réticences et accompagner la transition,
Temps de mise en œuvre, étalé sur plusieurs années, demandant une gestion agile et une adaptation continue des pratiques et des rôles au sein de l'association.

Témoignages

> *La plateforme a permis un changement de paradigme : on peut avoir accès à plein de services via la cellule de coordination, on essaie des solutions, on peut revenir en arrière, ça ne fonctionne plus en silo.*
>
> **Anaïs Polvoreda-Robin, Directrice générale**

Contact

Une question ? Besoin d'informations ? Contacter l'établissement :

a.polvoreda@adapei45.asso.fr

Les ressources

Temps

Projet long, nécessitant un déploiement progressif : le projet à durée 4 ans dont crise sanitaire pour une mobilité de 700 professionnels et 1400 personnes accompagnées

A considérer

Personnel (équipe projet, déploiement...)

700 professionnels impliqués.

Beaucoup

Des compétences en interne

Mobilisation des expertises des services.

Beaucoup

L'établissement

Date de mise en œuvre : 3 juin 2019

Durée du projet : 48 mois

Adapei 45 – Les Papillons Blancs du Loiret 45400

Type de structure : Médico-social

Obligation réglementaire : Non

Déclenchement
Face au constat des manques sur le territoire (listes d'attente, jeunes sans solution, amendements Creton), à la volonté de porter le virage inclusif et à l'exigence des politiques publiques européennes, l'Adapei 45 a mis en place sa plateforme de services coordonnés regroupant l'ensemble des prestations de l'association. Le projet de transformation a pris quatre ans, avec un passage effectif en plateforme acté en 2023 (sur décision interne).

La mise en oeuvre

Facilité de mise en oeuvre

/10

Remplace une pratique existante

Des compétences externes (prestations externes)

Partenariats avec le secteur médico-social, sanitaire, Education nationale et les acteurs du droit commun

Beaucoup

Des équipements, du matériel

A considérer

Des financements (internes et externes)

Nous avons tout fait à moyen constant et n'avons pas eu de ressources externes.

A considérer

Parties prenantes associées

- ✓ Direction
- ✓ Administration
- ✓ Services techniques
- ✓ Professionnels
- ✓ Bénéficiaires
- ✓ Tutelles
- ✓ Autres : Famille, Partenaires

Conditions de succès

Projet inscrit dans la politique de l'établissement

Les impacts

Sur l'environnement : Non évalué

Sur les professionnels : Impacts positifs

Montée en compétences, valorisation des expertises, attractivité des postes, évolution professionnelle et mobilité interne, mais aussi spécialisation.

Sur les usagers : Impacts positifs

Accompagnement personnalisé, accès facilité aux services, Développement de l'inclusion, plus de personnes accompagnées et une optimisation de la liste d'attente (diminution des délais et propositions alternatives)

Sur l'organisation : Impacts positifs

Changement de paradigme, modification des fonctions des cadres (chef de service, directeurs).

Sur le médico-économique : Impacts positifs

Optimisation des ressources, mutualisation à moyens constants.