Étude des listes d’attente EAMMAS pour adapter l’offre à La Réunion

Médico-social

Date de publication : 5 février 2026

Généralités

Objectif :

Adapter l’offre d’accompagnement à partir des besoins exprimés par les personnes et leurs familles à partir d'une étude des listes d'attente EAM - MAS de la Réunion.

Face au constat d’un temps d’attente important pour une admission en EAM ou en MAS sur notre territoire, et dans une volonté de contribuer à l’enrichissement des projets à inscrire dans le cadre du plan des 50 000 solutions, l’ARS a mandaté la C360 pour conduire une étude territoriale. Cette mission vise à qualifier les profils des personnes en demande d’admission et, dans une démarche de concertation, à recueillir les attentes et besoins exprimés par les familles afin d’apporter des réponses adaptées à leur quotidien.

Etapes de mise en oeuvre

Phase 1 : Phase d’exploration et de contact

Définition d'un plan d'action et d'un calendrier.
Recherche d'actions, services, innovations au national et international.
Contact avec les établissements pour expliquer la démarche et recueillir l'adhésion avant la réunion officielle de lancement.

Phase 2 : Lancement de l'étude

Lancement officiel de l'étude, annonce du calendrier et des actions.
Constitution du COPIL.

Phase 3 : Etude quantitative et qualitative

Groupes de travail de construction d'outils (tableau de recueil de données anonymes, questionnaires à destination des familles).
Lancement du questionnaire par mail et phoning.
Rencontres des travailleurs sociaux des établissements pour analyse des listes d'attente et croisement des données dans le respect RGPD en vigueur.
Evaluation et traitement de données

Phase 4 : Concertation

Groupes de travail préalables pour évaluer les principaux besoins et freins (par bassins de vie, professionnels, familles).
Concertation des familles : approfondissement des thématiques.
Concertation territoriale : rédaction de fiches projet

Phase 5 : Bilan et actions

Traitement des données, bilan de la concertation territoriale, bilan de l'étude.
Rencontre des institutions et acteurs pour évaluation des projets et opportunités de déploiement.
Déploiement des projets (CNR, AMI, ...).

Essaimage

Les principaux leviers

Une dynamique portée par la volonté d'agir
- Institutions locales mobilisées pour répondre aux besoins du territoire.
- Encadrants impliqués, moteur de mobilisation des équipes. Cadre souple favorisant l'expérimentation et l'initiative.

Une démarche collaborative ancrée localement
- Coconstruction avec les acteurs de terrain et les bénéficiaires.
- Accompagnement facilitant l'appropriation du projet.

Une diversité d'acteurs au service du collectif
- Participation large : personnes concernées, familles, ESMS, droit commun, sanitaire, privé, institutions.
- Regards croisés permettant une adhésion commune et des solutions cohérentes en logique de parcours.

Les principaux freins

Freins humains et culturels
- Résistance au changement et réticence à adopter une logique collaborative.
- Faible culture du travail en réseau entre secteurs.
- Disponibilité limitée des encadrants et partenaires (surcharge, priorités, postes vacants).

Freins organisationnels
- Coordination complexe entre de nombreux acteurs aux fonctionnements différents.
- Manque de référents dédiés pour porter la dynamique sur la durée.
- Absence d'outils partagés pour suivre, harmoniser et évaluer l'action.

Freins liés aux bénéficiaires et aux familles
- Manque de confiance ou d'information rendant la mobilisation difficile.
- Réticences à la mixité ou aux pratiques partagées sans accompagnement préalable.

Freins logistiques et matériels
- Lieux ou équipements inadaptés à tous les publics.
- Contraintes de mobilité (distance, manque de transport adapté).
- Ressources humaines insuffisantes localement (postes vacants, manque d'animateurs formés).

Témoignages

> *"Quand j'ai accepté cette mission, je savais qu'elle serait vaste et sensible. J'ai vite compris qu'elle dépassait la simple analyse quantitative : elle interroge le fonctionnement de l'offre médico-sociale, le manque de places et surtout le vécu des familles et des personnes concernées. Leur participation a été un moment fort : voir parents, professionnels, responsables institutionnels et personnes concernées réfléchir ensemble, chacun légitime, a marqué l'étude. J'ai aussi mesuré l'importance de partir de l'existant pour ne pas repartir de zéro. La richesse de cette mission repose sur l'intelligence collective. Je suis fière d'avoir contribué à une dynamique qui porte déjà des initiatives fortes."*
>
> **, Chargée de mission**

Contact

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

vdebthevenet@alefpa.fr

Les ressources

L'établissement

Date de mise en œuvre : 1 juillet 2024

Durée du projet : 16 mois

C360 Réunion 97440

Type de structure : Médico-social

Obligation réglementaire : Oui

Loi du 11 février 2005 sur l'égalité des droits et des chances, qui rappelle l'importance de l'accessibilité des services pour les personnes en situation de handicap.
Décret du 8 juillet 2021 instaurant les Communautés 360.

Déclenchement
La rencontre DAC–RAPT–C360 a révélé un déficit de solutions d'accueil pour adultes en situation de handicap, avec des attentes allant jusqu'à 10 ans (et 14 ans pour les TSA), soulignant l'urgence de revoir l'offre.

La mise en oeuvre

Facilité de mise en oeuvre

5/10

Remplace une pratique existante

Les impacts

Sur l'environnement : Non évalué

Temps

Temps de préparation : supports, COPIL, groupes de travail. Temps de rencontres : réunions, échanges avec les partenaires. Temps de stratégie avec l'ARS : coordination des calendriers. Temps de communication : diffusion d'informations, questionnaire.

Beaucoup

Personnel (équipe projet, déploiement...)

1 ETP de chargé de mission ajustable selon le territoire et les besoins de l'étude.

A considérer

Des compétences en interne

Implication de la responsable C360 sur les validations et l'organisation des événements territoriaux. Fort besoin de compétences en animation, participation et intelligence collective. Contribution des 2 CEPS et de l'APPV à l'organisation des concertations.

A considérer

Des compétences externes (prestations externes)

Familles et partenaires impliqués. Croisement des données et dynamiques territoriales avec l'ARS, le Département, la Préfecture et le CREAI.

Beaucoup

Des équipements, du matériel

Un véhicule dédié.

Peu

Des financements (internes et externes)

Les rencontres et événements nécessitent des prestations externes à ajuster selon l'échelle :

A considérer

L’étude vise à développer de nouvelles modalités de prise en charge pour les adultes, plus adaptées, personnalisées et modulables, ce qui implique la création ou la réorganisation de structures d’accueil. Ces futures implantations devront être pensées dans une approche globale et durable, intégrant les dimensions économiques, sociales et écologiques. L’étude anticipe ainsi un impact environnemental indirect, en encourageant des choix d’aménagement responsables, inclusifs et cohérents avec l’écosystème local.

Sur les professionnels : Impacts positifs

Le projet a renforcé la mobilisation des professionnels en impliquant l’ensemble des acteurs — directions, travailleurs sociaux, équipes des ESMS et partenaires du droit commun — dans une démarche collaborative. Cette concertation a favorisé une meilleure compréhension des ruptures de parcours, fait évoluer les pratiques, renforcé l’implication de chacun et valorisé les expertises. L’un des enseignements majeurs est que la réussite des futurs projets dépendra de l’implication pleine et entière de toutes les parties prenantes dans la coconstruction des réponses.

Sur les usagers : Impacts positifs

Le projet a eu un impact fort pour les personnes concernées et leurs familles grâce à leur implication directe dans la concertation, permettant de recueillir des besoins ancrés dans leur quotidien. Cette démarche a renforcé l’autonomie des personnes, favorisé de nouveaux liens sociaux pour les aidants et encouragé leur participation à la gouvernance des futurs projets. En s’appuyant sur ces contributions, la démarche vise à construire des réponses plus justes, personnalisées et durables, en cohérence avec les principes d’autodétermination. Elle ouvre aussi des perspectives vers le droit commun: solutions de logement avec plateau technique, maintien à domicile renforcé, accès à la citoyenneté via les services de proximité, et exploration de modèles économiques hybrides portés par la C360 avec l’ESS et des réseaux d’innovation.

Sur l'organisation : Impacts positifs

Parties prenantes associées

- [x] Direction
- [ ] Administration
- [ ] Services techniques
- [x] Professionnels
- [x] Bénéficiaires
- [x] Tutelles
- [x] Autres : Institutionnels, Etablissements concernés, Les acteurs ESMS, Le droit commun (bailleur, CCAS, Les personnes concernées et leurs familles

Conditions de succès

Projet inscrit dans la politique de l'établissement

Ce projet s'inscrit dans le cahier des charges de la C360 répondant à la mission de transformation de l'offre et de levier d'innovation. La C360 s'est positionnée comme facilitateur.

Amélioration de la fluidité des parcours grâce à la réduction des ruptures et à une meilleure anticipation des besoins.
Optimisation et mutualisation des ressources, orientant les investissements vers des modèles plus modulables et moins coûteux à long terme.
Accompagnements plus efficaces, recentrés sur les besoins réels des personnes, tout en maîtrisant les dépenses.

Sur le médico-économique : Non évalué

Améliorer durablement la fluidité des parcours en réduisant les ruptures et en anticipant les besoins, optimiser et mutualiser les ressources pour orienter les investissements vers des dispositifs plus modulables et moins coûteux à long terme, et renforcer l’efficacité des accompagnements en recentrant les réponses sur les besoins réels des personnes tout en maîtrisant les dépenses.