Un outil d'accès au droit commun pour les personnes en attente de solution

Médico-social

Date de publication : 23 février 2026

Généralités

Objectif :

L'objectif principal de la démarche est de limiter les ruptures de parcours et répondre aux droits fondamentaux des personnes en situation de handicap en s'appuyant sur le droit commun.

Les objectifs secondaires s'attachent à :
- Sécuriser le parcours des personnes en attente d'une admission en ESSMS.
- Éviter les ruptures et soutenir les aidants par des relais temporaires.
- Mobiliser les ressources du droit commun et les dispositifs de proximité pour maintenir l'accompagnement.
- Favoriser une logique d'équité, de transparence et de continuité de parcours.

Le temps d'attente pour accéder à un accompagnement en ESSMS comme étape du parcours soutenu par le droit commun : En Seine-Maritime, plusieurs milliers de personnes en situation de handicap, enfants comme adultes, demeurent en attente d'un accompagnement médico-social. Cette réalité engage une responsabilité populationnelle qui appelle à mobiliser l'intelligence collective, afin d'articuler les ressources du secteur spécialisé avec celles du droit commun, dans le respect des droits des personnes.

La démarche consiste à considérer le temps passé sur liste d'attente non pas comme une période « vide » ou suspendue, mais comme une étape à part entière du parcours de vie. Elle vise à proposer un accompagnement systématique des personnes concernées et de leurs aidants, en alternative à une solution médico-sociale, afin de prévenir les ruptures et de sécuriser la continuité du parcours.

Le département compte 84 ESSMS accompagnant des enfants en situation de handicap et 109 ESSMS accueillant des adultes, soit un total de 193 établissements et services. L'ambition partagée par les financeurs et les acteurs du territoire est d'engager l'ensemble de ces structures dans une dynamique commune, ouverte sur le droit commun, afin de mieux répondre aux besoins des personnes.

Concrètement, sur la base d'une procédure co-construite avec les parties prenantes, chaque situation fait l'objet d'un repérage des besoins prioritaires, qu'il s'agisse de soins, de soutien scolaire, d'inclusion sociale ou d'appui aux proches aidants. Une mise en correspondance est ensuite effectuée avec les ressources disponibles sur le territoire : associations locales, services de proximité, dispositifs sociaux existants, plateformes territoriales ou relais du droit commun.

Pour donner de la lisibilité aux personnes et à leurs aidants, des informations claires et personnalisées leur sont transmises : courrier type, entretien dédié, ou mise à disposition de cartographies recensant les relais disponibles. L'objectif est que les familles disposent de repères concrets et opérationnels pendant cette période d'attente.

Cette démarche repose sur une coordination renforcée entre les ESSMS, la MDPH et les Communautés 360, qui assurent le suivi des situations, même en l'absence de place disponible. Ce travail partagé permet de maintenir un lien actif avec la personne, d'anticiper son futur accueil et de faire du temps d'attente une phase constructive et soutenante du parcours. La C360 n'a pas à remplacer la mission de réponse accompagnée pour tous (RAPT) mais de partir de l'évaluation des équipes pluridisciplinaires de la MDPH pour orienter, de manière opérationnelle, vers des réponses de droit commun en attente d'un accompagnement vers le milieu spécialisé, le cas échéant. La C360 devient un vecteur entre prescripteur et acteurs du territoire.

Les travaux, animées par les 3 C360 de Seine Maritime, aboutiront à la production d'un guide de bonnes pratiques,

regroupant les constats, les leviers et les freins spécifiques au territoire et l'ensemble des livrables à destination des familles, des personnes concernées, des professionnels et des directeurs d'ESSMS du territoire seinomarin. Ce guide intégrera également les évolutions nationales en cours : un guide d'utilisation de ViaTrajectoire pour la gestion des listes d'attente et le déploiement du dossier unique de demande d'admission, accès à une carte mentale interactive (besoins/ressources du droit commun), une infographie des dispositifs sociaux, sanitaires, de répit / sports et loisirs, la procédure harmonisée de traitement des situations en attente et mise en place d'une fiche navette à destination de la MDPH pour la requalification des critères de priorité ainsi que des courriers types à destination des personnes concernées et leurs aidants.

Etapes de mise en oeuvre

Septembre 2024 : Instauration du groupe projet composé d'une trentaine d'acteurs des territoires tels que : des représentants des 3 C360 volontaires (représentants d'ESSMS, associations, dispositifs de territoire...), MDPH, éducation nationale, représentants d'usagers.
Séance 1 - 09 décembre 2024 : Présentation de la méthodologie de travail (organisation, calendrier, livrables) et installation de la démarche : identification des enjeux du territoires, freins et leviers, ressources existantes, partage d'expériences inspirantes (sur le territoire ou au national) et définition des critères de priorisation (via trajectoires...).
Séance 2 (23 janvier 2025) et séance 3 (13 mars 2025) : Étude du parcours de préadmission, évaluation des besoins de la personne concernée/aidants (dégager un processus type en lien avec les RBPP, la MDPH, via trajectoire, cadre réglementaire...) et identifier les outils annexes à construire (courrier type à envoyer aux personnes concernées, cartographie des besoins et ressources du droit commun à mettre à disposition des professionnels et des personnes concernées/aidants, ...).
Séance 4 (30 avril 2025) et séance 5 (22 mai 2025) : Élaboration d'un guide (processus de préadmission, outils, références informatives : critères de priorisation, définitions...) et d'une carte mentale interactive mettant en concordance les besoins identifiés des personnes (et de leurs aidants) sur liste d'attente et les réponses du droit commun sur leur territoire de vie.
Séance 6 septembre 2025 : restitution des critiques des personnes concernées, familles, membres cœurs et CODEX sur les livrables.
Dernier trimestre 2025 : diffusion / essaimage du guide par les acteurs du territoires, ESSMS, financeurs,... Mise en place d'actions de communication et d'information (webinaire, publications sur les réseaux, animations de présentation auprès des partenaires...) auprès des professionnels d'ESSMS, représentants d'usagers/usagers,...

Tous les travaux élaborés par le groupe projet ont fait l'objet, après chaque séance, d'une présentation et d'une validation en comité décisionnel (plénière avec tous les membres cœur des différentes C360) et en CODEX (gouvernance stratégique : financeurs, Education nationale, éducation nationale, préfecture, MDPH...).

Essaimage

Les principaux leviers

MDPH, Communautés 360 et représentants d'usagers, favorisant coconstruction, transparence et appropriation partagée.
Légitimité renforcée par la validation en comitologie C360 (comité décisionnel, CODEX) et par le soutien des institutions (ARS, CD, MDPH, Éducation nationale…).
Outils communs structurants : procédures harmonisées, fiches de requalification, cartographies de ressources, garantissant lisibilité, cohérence et équité territoriale.
Mobilisation proactive du droit commun pour éviter les ruptures, valoriser les ressources locales et offrir un soutien concret pendant l'attente ; ressources centralisées dans une carte mentale interactive accessible aux professionnels, personnes concernées et aidants.
Communication claire et régulière avec les personnes et leurs proches pour maintenir confiance, implication et éviter le sentiment d'abandon..

Les principaux freins

Appropriation inégale des outils : certains ESSMS les utilisent pleinement, d'autres non, limitant l'harmonisation et l'efficacité collective malgré une démarche participative.
Connaissance partielle du droit commun : ressources variables selon les territoires, parfois mal répertoriées ; nécessité de faire de la carte mentale interactive un outil de référence partagé.
Risque de substitution du droit commun : confusion entre relais temporaire et remplacement de l'offre médicosociale ; le courrier type rappelle clairement que ces orientations ne remplacent pas la notification MDPH.
Pérennisation dépendante d'une gouvernance forte : nécessité d'une coordination durable entre ESSMS, MDPH, C360, financeurs et associations d'usagers pour éviter une application inégale, notamment en cas de renouvellement des acteurs impliqués.

Témoignages

La période d'attente pour accéder à une place en établissement est souvent très longue. Pour les familles, c'est un véritable "no man's land" : plus rien ne se passe, et beaucoup se sentent désemparées. Dans un contexte où l'augmentation des places en ESSMS n'est pas à l'ordre du jour, le fait de mettre en place une organisation collective, portée par l'ensemble des établissements et des partenaires du département, constitue une réelle avancée pour soutenir les familles durant cette période difficile.

Professionnels comme familles sont souvent perdus face à la multitude de dispositifs existants, aux conditions d'accès parfois complexes et mal connues. La démarche qui consiste à aller au-devant des usagers, à leur donner des repères clairs et des alternatives concrètes, est une dynamique à la fois positive et équitable. Elle traduit une volonté partagée de ne laisser personne sans accompagnement et de rendre cette pratique accessible sur tout le territoire.

C'est aussi une façon d'assumer avec transparence la réalité de l'absence de places immédiates, tout en proposant des alternatives crédibles pour sécuriser les parcours et redonner confiance aux familles.

, Réprésentant d'association d'usagers et de représentants d'usagers

Ces travaux représentent pour nous une avancée importante. Jusqu'ici, les pratiques des ESSMS sur le territoire étaient très hétérogènes, ce qui pouvait générer des incompréhensions et un manque de lisibilité pour les usagers, les financeurs et les prescripteurs. La démarche engagée permet aujourd'hui de clarifier et d'harmoniser nos organisations, et donc d'apporter une réponse plus cohérente et lisible.

Au-delà de la gestion des listes d'attente, ce travail est aussi une réelle valeur ajoutée pour les professionnels. Il contribue à mieux outiller l'étayage et à faciliter l'accessibilité des ressources de droit commun disponibles sur les territoires. La carte mentale interactive, par exemple, peut être mobilisée à tout moment du parcours : elle favorise la promotion des dispositifs existants et constitue un support pratique et concret pour les équipes comme pour les familles.

En ce sens, je considère que ce projet dépasse la seule question des listes d'attente et qu'il contribue à renforcer la qualité de l'accompagnement dans son ensemble.

, Directeur d'un ESSMS - membres cœur de la C360

Contact

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

communaute360lh@epahk.fr

Les ressources

L'établissement

Date de mise en œuvre : 2 septembre 2024

Durée du projet : 12 mois

C360 Seine-Maritime 76620

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
L'ARS Normandie est venue compléter le cahier des charges national des C360 en précisant des priorités spécifiques au territoire normand dans les actions à mener par les C360. En Seine Maritime, les 3 C360 travaillent de concert sur les différents thématiques dont le comité thématique n°1 : "S'agissant de la thématique relative à l'amélioration de l'accès aux offres de services et d'accompagnement, il est notamment attendu des opérateurs médico-sociaux qu'ils simplifient et améliorent l'accès à leurs offres. Ils devront s'engager à travailler notamment sur : - L'harmonisation des modalités d'admission entre les ESMS et la gestion mutualisée des listes d'attente ; - La construction d'organisations partagées permettant d'apporter des réponses anticipées à l'entrée et à la sortie des ESMS, afin de fluidifier les parcours, améliorer les transitions et éviter le maintien en établissement enfant des jeunes de plus de 20 ans ; - Le développement de réponses pour les personnes en listes d'attente ; - Le développement de réponses pour les aidants, mobilisant notamment les plateformes de répit." (extrait du cahier des charges des C360 de Normandie).

Temps

Animation territoriale complexe du fait de l'ampleur du territoire, du nombre d'acteurs et de la présence de 3 C360 en SeineMaritime. Préparation des séances, productions, ajustements et restitutions : un travail exigeant en rigueur et très chronophage. Mobilisation de deux animatrices pilotes du comité thématique n°1 (Directrice ERHR/PCPE poly et ingénieure sociale de la C360 du Havre), en complémentarité avec les 3 pilotes des C360. Charge de travail représentant jusqu'à un quarttemps pour chaque animateur sur les périodes de travail intensif.

A considérer

Personnel (équipe projet, déploiement...)

L'ampleur du territoire et les exigences d'ingénierie de projet ont nécessité de compléter l'animation portée par les pilotes C360 avec des professionnels ressources (Directrice ERHR/PCPE poly et ingénieure sociale de l'ESSMS du Havre), le temps et les compétences requis dépassant le cadre habituel des missions.

A considérer

Des compétences en interne

Mobilisation des compétences des pilotes/responsables C360 sur l'animation territoriale.

A considérer

Des compétences externes (prestations externes)

La démarche a nécessité des compétences en ingénierie de projet et en communication. Des professionnels ressources ont été mobilisés par les établissements membres ou porteurs des C360 pour compléter et renforcer les compétences des pilotes/responsables C360.

A considérer

Des équipements, du matériel

L'équipement se résume à l'accès à des salles pour les réunions et du matériel de projections.

Peu

Des financements (internes et externes)

Le travail d'intelligence collective a été mobilisée pour produire le guide de bonnes pratiques et les outils annexes. Ce travail n'a généré aucun coût.

Peu

La mise en oeuvre

Facilité de mise en oeuvre

10/10

Remplace une pratique existante

Les impacts

Sur l'environnement : Non évalué

Sur les professionnels : Impacts positifs

La mise en place de pratiques communes pour la gestion des listes d'attente en ESSMS a été largement saluée par l'ensemble des parties prenantes – familles, établissements, financeurs, MDPH. L'harmonisation de la procédure garantit une équité de traitement des situations, quel que soit l'établissement ou le territoire concerné.

L'innovation la plus remarquable réside dans la carte mentale interactive. Celle-ci permet de pré identifier les catégories de besoins des personnes et d'associer automatiquement les ressources correspondantes. Cet outil représente un véritable gain de temps : il offre un accès immédiat et exhaustif aux ressources disponibles, sans risque d'omettre des options pertinentes.

Dans un secteur du handicap en constante évolution, marqué par la multiplication des dispositifs et prestations relevant du droit commun, les professionnels n'ont pas toujours la possibilité d'aller à la rencontre des acteurs ni de suivre en détail les évolutions de chaque dispositif. La carte mentale interactive constitue dès lors un appui concret : elle facilite l'accès à l'information et sécurise l'orientation en veillant à ce que chaque besoin trouve une réponse adaptée.

Sur les usagers : Impacts positifs

Parties prenantes associées

- [x] Direction
- [ ] Administration
- [ ] Services techniques
- [x] Professionnels
- [x] Bénéficiaires
- [x] Tutelles
- [x] Autres : Membres cœur des 3 C360 de Seine-Maritime, Associations de familles et représentants d'usagers, La MDPH, Education nationale, Dispositifs et centres ressources du territoire

Conditions de succès

Projet inscrit dans la politique de l'établissement

La sécurisation et la continuité de parcours est une des politiques centrales des actions du projet des C360 de Seine-Maritime.

Répond à la difficulté d'absence de solutions immédiates ou d'alternatives pendant l'attente d'un accompagnement en ESSMS.
Transforme l'attente en étape utile du parcours, plutôt qu'en période «vide».
Permet aux établissements de soutenir activement les personnes et leurs aidants en mobilisant les ressources du droit commun.
Facilite des orientations plus pertinentes et adaptées.
Sécurise le parcours des usagers, réduit les incertitudes et maintient un accompagnement de proximité.
Contribue à désengorger les C360, en leur permettant de se concentrer sur les situations les plus complexes.
Offre une réponse pragmatique et équitable pour les familles.
Optimise les ressources du territoire pour mieux cibler l'attention sur les situations critiques.

Sur l'organisation :  Impacts positifs

Rend le repérage et l'articulation entre ressources plus fluides.
Améliore la coordination entre médicosocial, droit commun, MDPH, financeurs et associations d'usagers.
Optimise le rôle de chaque acteur dans le parcours de la personne.
Renforce la cohérence et la complémentarité des interventions.
Améliore la traçabilité du suivi et la précision des orientations entre partenaires.
Garantit une réponse de meilleure qualité pour les familles.
Contribue à une organisation plus lisible, efficiente et équitable au service des parcours.

Sur le médico-économique :  Non évalué