



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Numéro d'appel unique pour l'accompagnement des personnes handicapées

Question au Gouvernement n° 3740

Texte de la question

NUMÉRO D'APPEL UNIQUE POUR L'ACCOMPAGNEMENT DES PERSONNES HANDICAPÉES

M. le président. La parole est à Mme Aude Bono-Vandorme.

Mme Aude Bono-Vandorme. Ma question s'adresse à Mme Sophie Cluzel, secrétaire d'État chargée des personnes handicapées.

La crise que nous vivons depuis près d'un an nous oblige à n'oublier aucune des personnes touchées, et notamment les plus vulnérables.

Le 11 février 2020, le Président de la République ouvrait la Conférence nationale du handicap en insistant sur la possibilité pour tous d'obtenir une réponse et de bénéficier d'un accompagnement, dans une démarche qui englobe tous les aspects de la vie, avec la mise en place d'un numéro unique d'appel national, le 0800 360 360, et de plateformes de réponse départementales dans le cadre de la gestion de la crise sanitaire. Ces dispositifs visent à informer, écouter et accompagner, afin d'apporter une réponse aux situations d'urgence et aux personnes sans solutions.

Vous avez annoncé qu'à terme, 400 communautés dotées d'un tel dispositif, les communautés 360, seraient créées au niveau des bassins de vie afin de garantir l'inconditionnalité de l'accompagnement au plus proche des besoins des personnes et des familles, et d'aller ainsi vers une société plus inclusive.

Vous connaissez mon engagement auprès des personnes en situation de handicap. Nous avons eu l'occasion d'en discuter lors de votre déplacement, le vendredi 22 janvier dernier, à la maison départementale des personnes handicapées – MDPH – de l'Aisne, département qui a déjà pleinement adhéré à ce dispositif.

Grâce à la mobilisation de ses différents partenaires – associations, établissements, agence régionale de santé –, la MDPH de l'Aisne a, par exemple, mis en œuvre des actions durant les vacances de la Toussaint et de Noël pour assurer un répit indispensable aux familles, souvent épuisées.

Madame la secrétaire d'État, où en est le déploiement des communautés 360 ? Quelles avancées ont été constatées et retours avez-vous au sujet de ce dispositif ? (*Applaudissements sur plusieurs bancs du groupe LaREM.*)

M. le président. La parole est à Mme la secrétaire d'État chargée des personnes handicapées.

Mme Sophie Cluzel, secrétaire d'État chargée des personnes handicapées. Vous avez raison, ce dispositif des communautés 360 apporte une vraie réponse. Dès le 8 juin, afin de pallier les problèmes du confinement et de

la sortie de confinement, nous avons voulu déployer ce numéro, le 0800 360 360. Il s'agissait de répondre de manière inconditionnelle aux urgences de demandes de répit ou d'accompagnement aux soins des personnes handicapées.

À ce jour, quatre-vingt-quatre départements sont raccordés à ce numéro, et dix autres raccordements sont en cours. Plus de 16 500 appels ont été reçus, venant de personnes en demande de réponses très concrètes. Près de 40 % des appelants – près de 6 000 personnes – sont des proches aidants, qui ont ainsi pu être accompagnés.

Ces plateformes sont avant tout une porte d'entrée unique destinée à éviter les errances d'information, mais elles apportent aussi des réponses rapides et des solutions très concrètes en créant des solutions de répit, en accompagnant pour des soins ou des hospitalisations en ces temps de crise si compliqués pour les familles.

Ces communautés 360 se développent bien au-delà de la réponse téléphonique. C'est vraiment une méthode d'action des départements et des MDPH, qui sont au cœur du réacteur, avec les associations gestionnaires, les ARS et les acteurs de droit commun.

Celle de l'Aisne, que nous avons visitée ensemble, est assez unique parce qu'elle a été extrêmement réactive et coopérative avec l'ensemble des acteurs – et je tiens à souligner la réactivité des associations. Il y va de l'égalité des chances. Cette réactivité est nécessaire pour éviter les pertes d'acquis et les ruptures de parcours.

Cette prise en compte rapide et intégrée est primordiale pour les familles. Tous les acteurs de territoire partagent une responsabilité à l'égard de ces populations s'agissant de la nécessité d'éviter les ruptures de parcours. Nous le devons bien aux personnes en situation de handicap et à leurs familles. C'est ainsi que l'on change la réponse. (*Applaudissements sur plusieurs bancs des groupes LaREM et Dem.*)

M. le président. La parole est à Mme Aude Bono-Vandorme.

Mme Aude Bono-Vandorme. Je tiens simplement à vous remercier, madame la secrétaire d'État, pour tout ce que vous faites pour les personnes en situation de handicap. Bravo ! (*Applaudissements sur plusieurs bancs des groupes LaREM et Dem. – Murmures sur les bancs du groupe LR.*)

Données clés

Auteur : [Mme Aude Bono-Vandorme](#)

Circonscription : Aisne (1^{re} circonscription) - La République en Marche

Type de question : Question au Gouvernement

Numéro de la question : 3740

Rubrique : Personnes handicapées

Ministère interrogé : Personnes handicapées

Ministère attributaire : Personnes handicapées

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [3 février 2021](#)

La question a été posée au Gouvernement en séance, parue dans le journal officiel le [3 février 2021](#)