



Adaptech
BRETAGNE

Centre de
ressources sur les
aides techniques,
informatiques
et bureautiques



**Fondation
Paul Bennetot**

Sous égide de



RAPPORT FINAL :

« Acquisition d'aides techniques dédiées au prêt dans le cadre de l'activité Adaptech Bretagne »

« Projet réalisé avec le soutien de la Fondation Paul BENNETOT,
sous l'égide de la Fondation de l'Avenir, Paris, France. »



RAPPORT FINAL :

Numéro de codification du projet : SQVA 07-0011

INTITULE DU PROJET :

Acquisition d'aides techniques dédiées au prêt dans le cadre de l'activité Adaptech Bretagne

THEME :

Favoriser l'intégration professionnelle et le maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap.

DONNEES RELATIVES A L'ORGANISME PORTEUR DU PROJET

Représentant de l'organisme : Valérie LEVACHER – Directrice Générale

Responsable du Projet : Pascale GAUCHET – Ergothérapeute, Responsable du service

Adresse : 20 square Louis et Maurice de Broglie
CS 74348
35043 RENNES CEDEX

Tél : 02 90 01 54 09

E-mail : pgauchet@mfiv.fr

Site Web de l'organisme : www.adaptechbretagne.fr

DONNEES RELATIVES AU PROJET

Localisation du projet : Région Bretagne

Date de début du projet : 01/01/2007

Date de fin du projet : 31/12/2009

Durée du projet : 3 ans

Budget total du projet : 30 000 €

Contribution Paul Bennetot : 15 000 €

Partenaires financiers : Mutualité Française Ille-et-Vilaine
Agefiph Bretagne

Résumé du projet:

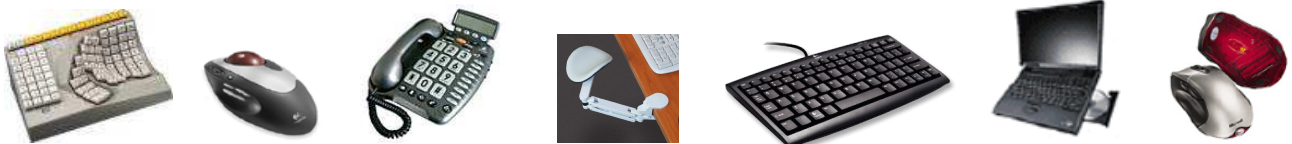
L'objet du centre de ressource sur les aides techniques informatiques et bureautiques Adaptech Bretagne est de favoriser l'intégration professionnelle et sociale des personnes handicapées en proposant notamment des prêts de matériels adaptés à leur situation (à l'exception des sièges de travail).

Adaptech Bretagne répond à la fois aux besoins d'adaptation et de **compensation du handicap des** personnes en entreprise ou en formation. Ce service, géré par la Mutualité Française Ille et vilaine depuis le 1^{er} janvier 2006, met à disposition du matériel adapté à chaque situation.

Le type d'intervention d'Adaptech Bretagne auprès de personnes en situation de handicap varie en fonction de la demande qui est formulée : évaluation des besoins de compensation d'un handicap, conseils techniques pour le choix d'un matériel adapté (avec essai de différents modèles), prêt d'aides techniques pour un usage temporaire (formation, CDD...).

Le prêt de matériel sur site permet à la personne handicapée d'**évaluer la pertinence du matériel préconisé** ; seul un essai en situation réelle de travail peut valider – ou invalider – le choix de l'aide technique permettant de compenser un handicap. En effet, l'utilisation d'un matériel nouveau nécessite un temps d'adaptation et de prise en main : trois à quatre semaines à minima, en fonction de la complexité du matériel, des capacités d'adaptation de la personne concernée et de son entourage professionnel.

La plateforme technique est composée de plus de 170 aides techniques professionnelles dans le **domaine de l'informatique, la communication et de l'aménagement de postes de travail** : Périphériques d'accès à l'ordinateur (claviers, souris, trackballs...), logiciels spécialisés ou non (dictée vocale, prédiction de mots ...), téléphonie, supports de bras...



Le stock se constitue en fonction des demandes de prêt afin de répondre au plus près des besoins de l'utilisateur. L'acquisition d'un nouveau matériel peut être effectuée afin de répondre aux besoins spécifiques d'une personne handicapée.

L'évaluation des besoins et conseils pour l'acquisition d'aides technique s'accompagne d'un **prêt de matériel de longue durée**, mis à la disposition de la personne en situation de handicap, sur site. Ce mode de fonctionnement permet :

- à la personne concernée d'expérimenter l'utilisation de son matériel en situation réelle de travail,
- aux services d'accompagnement des personnes handicapées de disposer du temps nécessaire à l'aboutissement du dossier (demandes de devis, prescription des médecins du travail, commission des financeurs, commande et réception du matériel), sans pénaliser l'usager,
- aux financeurs d'avoir la certitude que le matériel préconisé correspond bien aux besoins de la personne handicapée,
- aux employeurs d'évaluer les compétences des personnes en situation de handicap au sein de leur entreprise, optimisées par l'adaptation du poste de travail.

La souplesse induite par l'acquisition du matériel au fur et à mesure des besoins repérés sur le terrain permet de répondre au plus près des besoins des personnes concernées et assure une réactivité du service, favorable à l'intégration professionnelle des personnes en situation de handicap.

Par la constitution de son propre stock de matériel, le service de conseil et prêt de matériel Adaptech Bretagne reste indépendant de tout circuit commercial, garantissant ainsi la neutralité pour les prescripteurs, les financeurs et les employeurs.

Pour être en mesure de faire face aux demandes d'intervention tout en préservant la qualité et la réactivité du service, Adaptech Bretagne a fait l'acquisition de près de 300 aides techniques dédiées au prêt.

Quelques exemples :



Déroulement du projet :

Un comité de pilotage a été mis en place à l'intégration d'Adaptech Bretagne par la MFIV, réunissant les partenaires et prescripteurs du service. Le premier objectif du comité constitué a été de définir les orientations de développement du service. Le projet 2007/2009 est issu d'une réflexion commune basée sur les apports spécifiques de chaque participant et l'expérience du service depuis son ouverture en 2002.

1/ Ouvrir le service vers le champ du domicile

En 2005, un partenariat avec le Dispositif pour la Vie Autonome d'Ille-et-Vilaine (DVA 35), à titre expérimental, a permis à Adaptech Bretagne d'intervenir auprès de personnes handicapées hors du champ de l'insertion professionnelle (14 évaluations). Cette expérimentation a permis à Adaptech Bretagne de vérifier que l'intervention auprès de particuliers est un axe de développement structurellement envisageable.

En 2006, la loi handicap crée les Maisons Départementales des Personnes Handicapées (MDPH), exerçant une mission d'accueil, d'information, d'accompagnement et de conseil pour les personnes handicapées. Les MDPH des 4 départements bretons ont la connaissance du service et de son champ d'intervention. Or les équipes techniques labellisées interviennent peu pour des aménagements de postes informatique. Les évaluations des besoins sont effectuées par les ergothérapeutes des MDPH, redondantes avec la prestation d'Adaptech Bretagne.

2/ Diversification des prestations

Suite aux demandes qui nous ont été formulées par des centres de réadaptation professionnelles notamment, l'étude d'une diversification des prestations a été effectuée courant 2007. L'objectif était de proposer à tout professionnel ou usager de pouvoir solliciter Adaptech Bretagne pour :

- Une évaluation des besoins sur site avec validation des préconisations par un prêt de matériel adapté, suivi, bilan... (service existant)

Ou

- Un simple prêt d'aide technique, l'évaluation étant assurée par un professionnel issu d'un établissement ou d'un service à domicile par exemple. Les outils d'informations (fiches techniques, notices..) et la maintenance des matériels sont pris en charge par Adaptech Bretagne.

Après une analyse statistique de notre activité et une étude approfondie des coûts, cette nouvelle proposition de service s'est avérée économiquement pas viable et risquerait de déstabiliser le service existant. Le prêt d'aides techniques reste associé à une évaluation préalable des besoins sur site. Le comité de pilotage a entériné cette décision.

3/ Etudier le champs de la prévention des risques

Une ouverture dans le domaine de la prévention permettrait d'optimiser l'utilisation des aides techniques et de réduire ainsi les coûts de gestion du stock de matériels destinés au prêt. Le stock d'aides techniques pourrait trouver une utilisation pour prévenir des troubles musculo-squelettiques notamment.

Les médecins du travail et préventeurs, avec les conseils techniques d'Adaptech Bretagne, seraient en mesure de proposer aux employeurs soucieux des conditions de travail des salariés des essais de matériels sur site pour optimiser les conditions d'utilisation des outils informatiques. Une première étude a été menée en 2007 dans le domaine de la prévention des Troubles Musculo Squelettiques à la demande d'une entreprise du Morbihan (intervention auprès de 50 salariés). Cette action, menée conjointement par le médecin du travail et le service Adaptech Bretagne a permis de valider la pertinence de ce type d'action : en effet, les aides techniques de compensation du handicap sont également recommandées pour prévenir des lésions liées à l'utilisation intensive de l'informatique (Syndrome du canal carpien, épicondylites, tendinites, etc...).

Cependant, face à une forte augmentation des demandes, et en accord avec le comité de pilotage, il a été décidé de donner la priorité aux interventions dans le champ de la compensation du handicap.

4/ Renforcer l'action dans le champ de l'insertion professionnelle

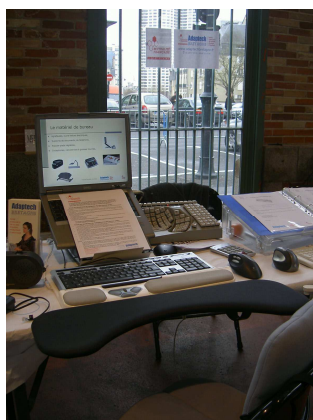
L'évolution du type de demandes formulées par les professionnels de l'insertion et du maintien dans l'emploi s'est confirmée. Une évaluation des moyens de compensations essentiels à la personne est nécessaire avant de mettre en place un prêt de matériels adaptés.

Le nombre de demandes d'interventions est en forte progression depuis 2007 : Les nouvelles obligations des employeurs du secteur privé induites par la loi du 11 février 2005 et l'obligation nouvelle pour les trois fonctions publiques depuis le 1^{er} janvier 2006, ont pour objectif d'encourager les employeurs à intégrer les personnes handicapées.

- Le public destinataire de la [Lettre d'Information trimestrielle](#) a été élargi aux utilisateurs potentiels du service : Médecins du travail et services de santé du secteur public, organismes de formation, secteur du travail protégé et du travail temporaire, services d'accompagnement des personnes handicapées, référents travailleurs handicapés des structures de droit commun, établissements ... (850 contacts en région Bretagne)

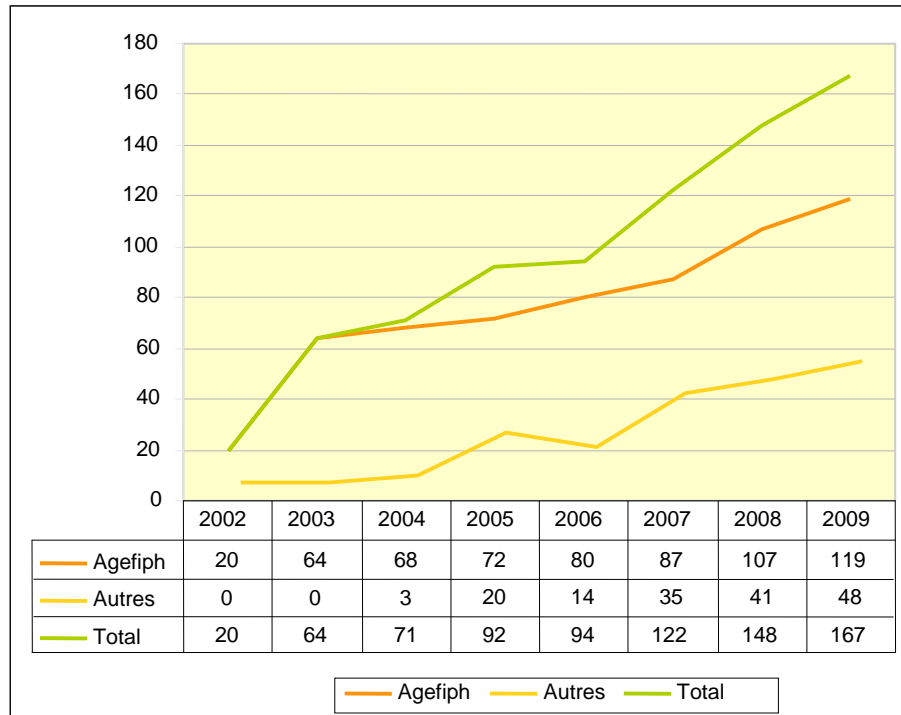
La lettre d'information trimestrielle d'Adaptech Bretagne a été suspendue pendant 5 trimestres (juillet 2008 à octobre 2009) la cause ? Un nombre important de demandes d'intervention, auxquelles nous avons donné la priorité.

- La prospection auprès des entreprises privées et des organismes de formation a été menée sur l'ensemble du territoire. Les actions de présentation du service et de matériels adaptés ont été directes (présentations du service sur sites, participation aux forums) ou relayées par les partenaires (réseau des Cap Emploi, Agefiph Bretagne, services de santé au travail...).



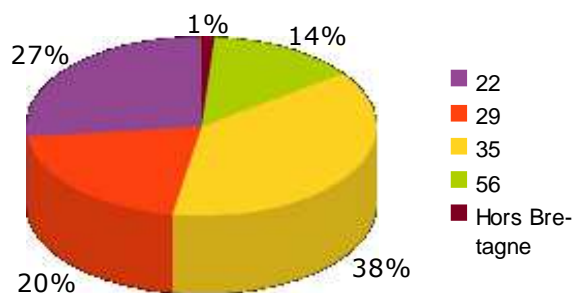
Résultats :

Adaptech Bretagne est un service qui correspond bien aux besoins des entreprises, dans le domaine de l'insertion des personnes en situation de handicap, comme en témoigne la forte progression de l'activité ces trois dernières années (+ 30% en 2007, + 20% en 2008, + 13% en 2009) :



1/ répartition géographique

L'activité est mieux répartie sur le territoire breton : Les écarts entre les différents secteurs se réduisent (en 2006, 50 % des interventions ont été réalisées en Ille-et-Vilaine).



2/ Durée des prêts

Les interventions nécessitent un **prêt de matériel de longue durée** : Dans la plupart des cas, un contrat d'une durée initiale est établi pour 3 à 4 semaines, puis prolongée de plusieurs semaines pour les raisons suivantes :

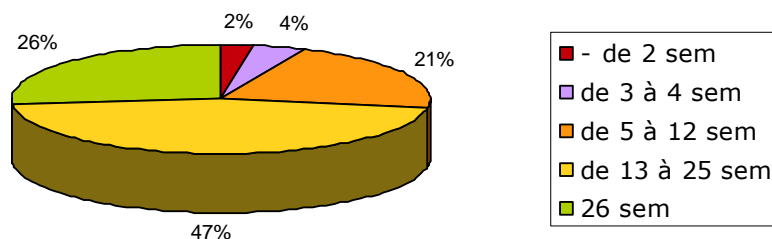
Au terme du premier essai, le matériel ne convient pas, un échange est alors effectué assorti d'une nouvelle période de 3 à 4 semaines.

A l'issue du prêt, une prolongation est accordée pendant la durée d'instruction du dossier, jusqu'à l'acquisition par l'employeur des aides techniques nécessaires à l'adaptation du poste de l'utilisateur.

Le matériel est laissé en prêt pendant toute la durée de la formation ou du contrat en CDD de l'utilisateur (période allant jusqu'à 9 mois)

Ce fonctionnement est favorable à l'utilisateur qui bénéficie ainsi d'une continuité dans l'attribution de son matériel adapté. Pour Adaptech Bretagne, cela implique une rotation moindre des matériels proposés en prêts, d'où la nécessité de disposer d'un stock suffisant d'aides techniques.

La durée moyenne des prêts de matériels sur site s'est allongée (12 semaines en moyenne en 2006, 17,2 semaines en 2009).



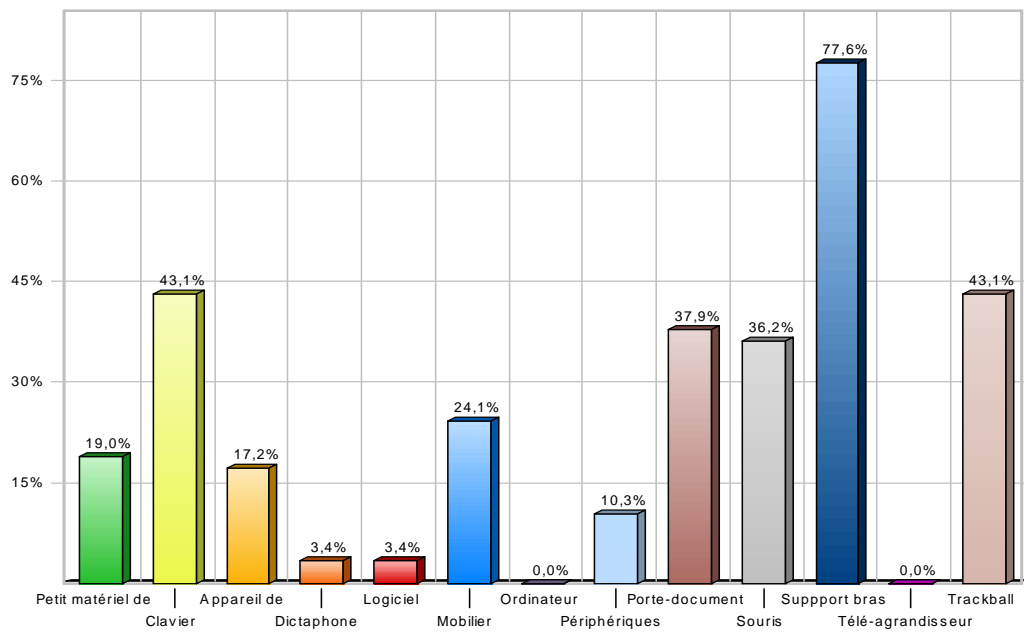
3/ Evaluation qualitative

Une enquête de satisfaction menée auprès des utilisateurs et prescripteurs du service a permis d'évaluer la qualité des prestations proposées, et de repérer les points à améliorer.

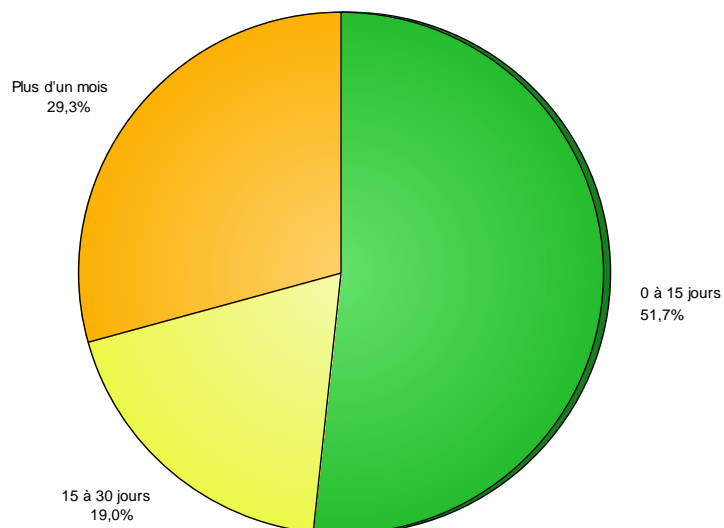
L'enquête a été menée en juin et juillet 2009 par un stagiaire de l'ERP Jean Janvier à Rennes, dans le cadre d'un BTS Assistant de Gestion PME-PMI. D'après deux questionnaires réalisés sur les indications de l'ergothérapeute responsable du service, il a interrogé par téléphone les personnes ayant bénéficié d'une intervention du service au 1er semestre 2008 (76 personnes sélectionnées, 58 réponses), ainsi que 28 prescripteurs représentatifs du service.

Résultats de l'enquête auprès des utilisateurs :

- Les utilisateurs du service sont principalement des femmes (9 personnes sur 10), âgés majoritairement de 26 à 45 ans. La plupart était en activité au moment de l'enquête (près de 83 % et plus de 80 % en CDI), plus de la moitié en secteur privé ; 1/3 des entreprises sont des PME-PMI de moins de 20 salariés, non soumis à l'obligation d'emploi.
- Aucune des personnes interrogées n'a pris contact directement avec Adaptech Bretagne : Les relais sont principalement les médecins du travail et conseiller Cap Emploi ou SAMETH.
- Pour 97 % des personnes interrogées, Adaptech Bretagne a fourni les équipements nécessaires à l'aménagement de leur poste de travail, répartis de la manière suivante :

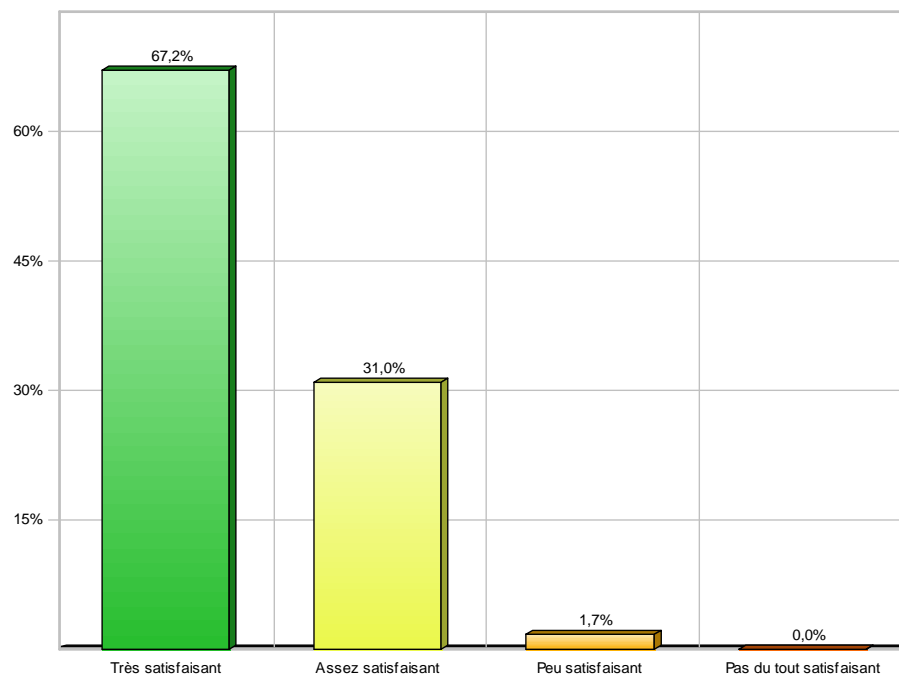


- Les prêts de matériels ont été d'une durée suffisante pour 95 % des utilisateurs (une prolongation du prêt initial a été accordée à 4 personnes sur 5).
- Plus de 50 % des évaluations sur site ont été réalisées dans un délai maximum de 15 jours. Cependant, on note qu'une personne sur trois a obtenu son matériel plus d'un mois après la demande. En 2004, la précédente enquête avait révélé un délai de plus de 15 jours pour seulement 14 % des utilisateurs. Le nombre d'interventions en 2008 a doublé, pour un effectif du service identique (71 interventions en 2004 et 148 en 2008 pour 1,5 ETP).



- 95 % des prêts de matériels sont associés à un conseil de l'ergothérapeute sur site, suivi d'une ou plusieurs visites complémentaires (2,4 en moyenne).

- La quasi-totalité des personnes interrogées reconnaissent que les aides techniques préconisées par Adaptech Bretagne a eu un effet bénéfique sur leurs difficultés liées au poste de travail (douleurs, fatigue...). 84 % d'entre elles ont constaté une amélioration de leur productivité.
- 98 % des bénéficiaires du service ont déclaré être assez ou très satisfaits du matériel préconisé et mis en prêt. 97 % des bénéficiaires seraient favorables à une intervention d'Adaptech Bretagne si un nouvel aménagement de poste s'avérait nécessaire.



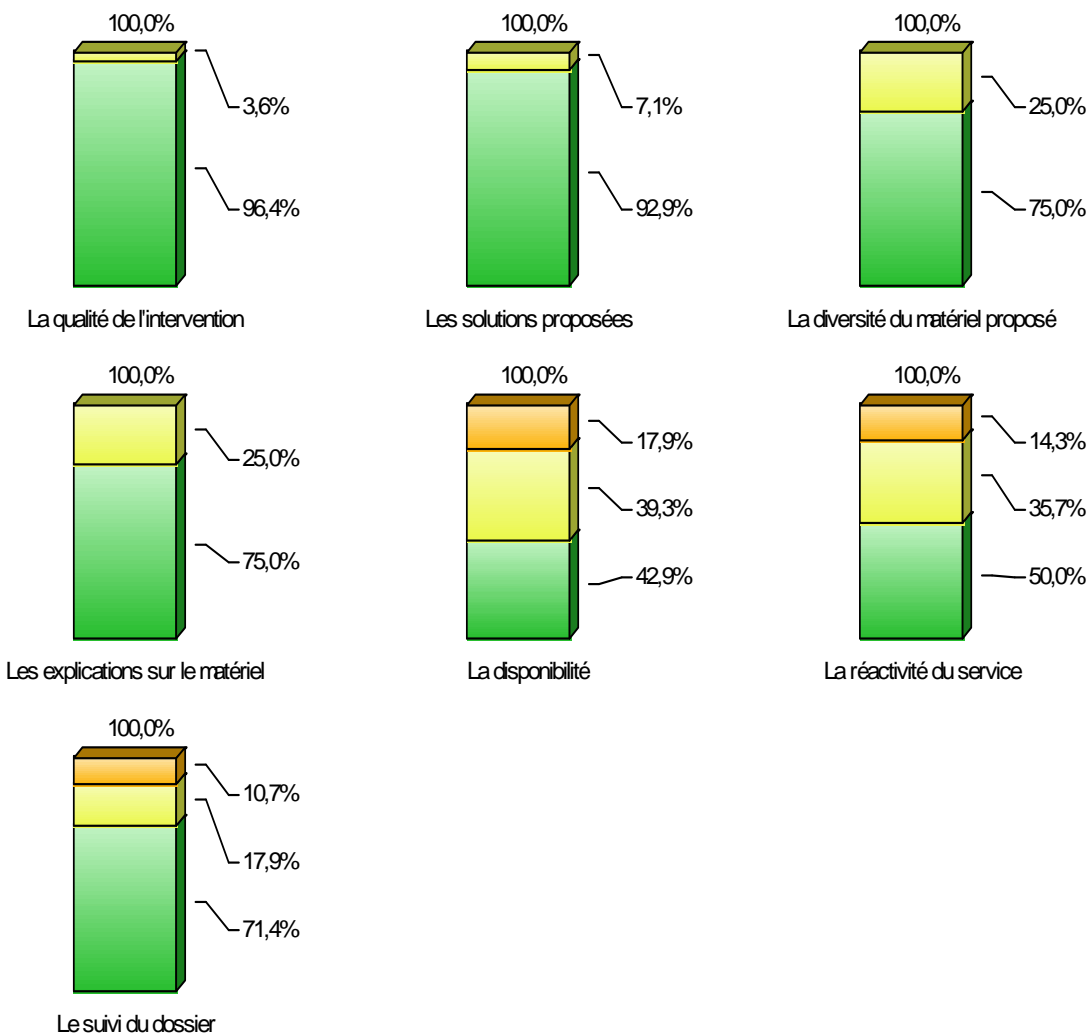
- Pour 2/3 des personnes interrogées, la mise en place de matériel adapté a suscité une réaction de la part de l'entourage professionnel, positive dans 80 % des cas (intérêt pour le matériel).
- 9 fois sur 10, le prêt de matériels a été suivi d'une demande d'acquisition du matériel, faite le plus souvent pendant la période de mise à disposition, et qui a abouti pour 86 % des bénéficiaires du service. Dans tous les cas où la demande d'achat n'a pas abouti, le refus de financement était la seule raison.
- Les équipements achetés sont identiques ou équivalents à ceux prêtés par Adaptech Bretagne.

Résultats de l'enquête auprès des prescripteurs :

- La quasi totalité des prescripteurs interrogés ont connu Adaptech Bretagne par le réseau professionnel ; seuls 10 % ont été informés par le biais de la plaquette d'information du service.
- Le contenu des prestations répond aux attentes des partenaires, en termes de qualité des conseils prodigués, de technicité et de diversité des équipements proposés. Cependant le manque de disponibilité se ressent, environ 15 % des prescripteurs attendent plus de réactivité de la part du service (délais d'intervention, transmission des informations).

Q : « Dans le cadre de nos interventions, le service Adaptech Bretagne a-t-il répondu à vos attentes concernant... »

■ Qui tout à fait ■ Plutôt oui ■ Plutôt non ■ Non pas du tout



- La quasi-totalité des prescripteurs ont de bons ou très bons retours sur l'intervention d'Adaptech Bretagne. Tous sont prêts à renouveler leur confiance dans le service pour des situations similaires.

- En terme de service, les principales attentes des partenaires sont dans le renforcement du service actuel, notamment pour retrouver une disponibilité plus importante, ou la mise en place de services complémentaires (prêts de sièges, interventions dans le champ de la prévention des TMS).

4/ Evolutions du service

L'année 2009 est la dernière année du projet triennal de développement du service, depuis son intégration à la MFIV. Suite à deux années de forte progression de l'activité, Adaptech Bretagne devait se doter de moyens supplémentaires pour être en mesure de répondre aux demandes d'interventions tout en recouvrant l'intégralité de ses missions.

Une étude de coût a été réalisée, avec pour objectif de dégager un coût moyen de prestation, permettant à Adaptech Bretagne de mettre en œuvre les moyens nécessaires pour garantir la qualité du service, tout en assurant l'équilibre économique de l'activité.

Le tarif 2009 de la prestation proposée par Adaptech Bretagne est basé sur une étude réalisée en 2004. Si ce coût de prestation convenait les premières années de fonctionnement, le service a connu des évolutions qualitatives et quantitatives, notamment depuis 2006, année de reprise de l'activité par la MFIV. Cette décision d'effectuer une nouvelle étude de coût est une volonté commune de la MFIV et de l'Agefiph, soucieux de préserver la qualité du service rendu auprès des bénéficiaires.

Le fonctionnement du service intégré à la MFIV et doté de moyens supplémentaires fait apparaître une augmentation du coût global de 10 %.

Cette étude a été validée par l'AGEFIPH en juillet 2009, puis transmise aux principaux partenaires (FIPHFP, entreprises)

L'équipe a été renforcée et le service réorganisé, permettant en priorité de retrouver la réactivité attendue, inhérente au type de prestation proposée. Progressivement, de nouveaux outils sont mis en place pour assurer un meilleur suivi des interventions. Le temps de travail de l'assistante du service, a été doublé depuis janvier 2009. Elle assure désormais le suivi des interventions. Cette nouvelle organisation a permis à l'ergothérapeute de se recentrer sur les interventions auprès des utilisateurs. Un poste d'ergothérapeute en CDI à 0,8 ETP a été créé : Son temps est principalement dédié aux interventions sur le terrain.

Le déménagement du service en février 2009 dans les locaux du siège de la MFIV favorise les échanges avec les services transversaux, nécessaires à sa gestion. L'identification d'Adaptech Bretagne au sein de la MFIV s'est renforcée.

La plaquette de présentation du service a été renouvelée et éditée à 3 000 exemplaires. Elle est en cours de diffusion auprès des partenaires en région Bretagne.



Une page de présentation du service a été créée sur le site Internet de la Mutualité Française Bretagne (site en lien ci-après, suivre le lien « handicap » puis « Adaptech Bretagne ») <http://www.bretagne.mutualite.fr>

La veille technologique sur les aides techniques ainsi que sa diffusion sous forme de Lettre d'Information ont repris au 4ème trimestre 2009. Outre l'actualité propre au service, cette lettre propose une veille technologique sur les aides techniques informatiques ainsi qu'une sélection d'outils et services existants (sites web, publications, évènements...). Elle est proposée sous forme d'abonnement gratuit, en lien sur le site Web du service (http://www.adaptechbretagne.fr/3pages/P4_Lettreinfo.html)

Avenir du projet :

La Mutualité française Ille-et-Vilaine souhaite mettre en œuvre une certification du service Adaptech Bretagne, assurance qualité au regard des futurs utilisateurs du service. Au préalable, et pour faire suite à la progression de l'activité importante depuis 2007, l'évolution du fonctionnement du service est à affiner :

- Un **local** supplémentaire destiné au **stockage et à la maintenance des matériels de prêt** permettrait de faciliter les opérations de maintenance et de tests des aides techniques.
- L'enquête de satisfaction a révélé un allongement des délais d'intervention et de transmission des informations suite à l'évaluation des besoins sur site. La répartition des interventions entre deux ergothérapeutes doit permettre de recouvrer une réactivité et une disponibilité, nécessaires aux utilisateurs du service. L'objectif est de maintenir un **délai d'intervention maximal de 3 semaines** à compter de la réception de la demande.
- **La veille technologique** sur les aides techniques informatiques, ainsi que la diffusion des informations recueillies font partie intégrante du centre de ressources Adaptech Bretagne. Le domaine de d'information sur les aides techniques sera **étendu aux sièges de travail**, conformément à la volonté des prescripteurs.
- Compte tenu de l'évolution des structures partenaires, des **actions de communication sur le service Adaptech Bretagne et les matériel adaptés** sont nécessaires, notamment auprès des SAMETH et Cap Emploi, des services de Santé au Travail (privés et publics), des Centres de formation, des responsables des Missions Handicap des entreprises.
- Pour une meilleure lisibilité du service rendu par Adaptech Bretagne, l'évaluation des besoins sur le poste de travail pourrait être suivie d'un **argumentaire**, lorsqu'une acquisition du matériel est envisagée.
- Le stock de matériels est devenu conséquent ; sa gestion depuis l'ouverture du service a été effectuée avec rigueur et peu de moyens. De même, la construction du site Internet a atteint les limites de son évolution. La **création d'un nouveau site Web, adaptés aux besoins actuels du service** sera à l'étude . Afin d'optimiser le traitement des dossiers, il devra intégrer notamment un outil de gestion du stock.

Potentiel de reproductibilité du projet auprès d'autres établissements :

Soutenu par l'Agefiph, le service Adaptech Bretagne a été mis en place suite à une réflexion menée par les professionnels de l'insertion et du maintien dans l'emploi sur les obstacles rencontrés pour s'informer sur les aides techniques. Les résultats constatés lors de l'étude de besoins, menée en 2001, ont abouti à la création du dispositif. Le fonctionnement du service est reproductible, à l'échelle régionale, en partenariat avec les acteurs locaux de l'insertion professionnelle et du maintien dans l'emploi.