



**DEVELOPPER LE CONSEIL EXPERT  
EN  
NOUVELLES TECHNOLOGIES ET AIDES A LA COMMUNICATION :  
ETUDE DE FAISABILITE ET MODELE ECONOMIQUE**

**RAPPORT FINAL DE PROJET**

|                                   |   |                                                                                      |
|-----------------------------------|---|--------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>PORTEUR DU PROJET</b>          | : | APF France handicap<br>(Anciennement Association des Paralysés de France)            |
| <b>REFERENCE DE LA CONVENTION</b> | : | Convention signée le 29 mai<br>2017 au titre de la section<br>V du budget de la CNSA |
| <b>DUREE</b>                      | : | 36 mois                                                                              |
| <b>PERSONNE A CONTACTER</b>       | : | Sébastien VERMANDEL<br>sebastien.vermandel@apf.asso.fr                               |
| <b>DATE DU RAPPORT</b>            | : | 15 mai 2020                                                                          |

Avec le soutien de la  
Caisse nationale de  
solidarité pour l'autonomie



# Sommaire

|          |                                                                                                                            |           |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1</b> | <b>Introduction.....</b>                                                                                                   | <b>4</b>  |
| <b>2</b> | <b>Porteur de projet et partenaires .....</b>                                                                              | <b>5</b>  |
| 2.1      | Porteur de projet.....                                                                                                     | 5         |
| 2.1.1    | Préambule .....                                                                                                            | 5         |
| 2.1.2    | Le Hub .....                                                                                                               | 5         |
| 2.2      | Partenariat avec l'Association Française de l'Ataxie de Friedreich (AFAF) .....                                            | 7         |
| 2.3      | Autres partenaires .....                                                                                                   | 8         |
| <b>3</b> | <b>Les fondements du projet de Conseil Expert Personnalisé .....</b>                                                       | <b>8</b>  |
| <b>4</b> | <b>La méthode mise en œuvre.....</b>                                                                                       | <b>10</b> |
| 4.1      | Etude de faisabilité et d'opportunité : identification des publics cibles.....                                             | 10        |
| 4.1.1    | Personnes en situation de handicap et avancées en âge en perte d'autonomie (et leurs proches aidants)10                    |           |
| 4.1.2    | Professionnels .....                                                                                                       | 11        |
| 4.2      | Préalable à l'étude des modèles économiques : Analyse de l'activité d'APF Lab – le Hub .....                               | 13        |
| 4.2.1    | Recueil de données statistiques concernant les différentes prestations d'APF Lab – le Hub.....                             | 13        |
| 4.2.2    | Typologies des formes de Conseil Expert Personnalisé au sein d'APF Lab – le Hub .....                                      | 14        |
| 4.3      | Expérimentation de l'offre : Collaboration avec l'AFAF autour d'un service de Conseil Expert Personnalisé.....             | 14        |
| 4.3.1    | Genèse de la convention avec l'AFAF.....                                                                                   | 14        |
| 4.3.2    | Ressources humaines et matérielles.....                                                                                    | 15        |
| 4.3.3    | Déroulement de la mise en place du service d'expertise avec l'AFAF .....                                                   | 16        |
| 4.3.4    | Modélisation du processus de réalisation du service Conseil Expert Personnalisé .....                                      | 16        |
| <b>5</b> | <b>Les résultats.....</b>                                                                                                  | <b>19</b> |
| 5.1      | Etude de faisabilité et d'opportunité : rencontres, actions et réflexions réalisées auprès des publics cibles 19           |           |
| 5.1.1    | Professionnels des institutions.....                                                                                       | 19        |
| 5.1.2    | Professionnels de l'emploi .....                                                                                           | 21        |
| 5.1.3    | Missions handicaps .....                                                                                                   | 21        |
| 5.1.4    | Professionnels des assurances et mutuelles .....                                                                           | 22        |
| 5.1.5    | Professionnels du secteur .....                                                                                            | 22        |
| 5.2      | Expérimentation de l'offre : bilan de la collaboration avec l'AFAF autour d'un service de Conseil Expert Personnalisé..... | 23        |
| 5.2.1    | Indicateurs.....                                                                                                           | 23        |
| 5.2.2    | Questionnaire post-accompagnement .....                                                                                    | 24        |
| 5.3      | Etude des modèles économiques.....                                                                                         | 28        |
| 5.3.1    | Estimation des temps d'intervention .....                                                                                  | 28        |
| 5.3.2    | Estimation du coût de revient de la prestation Conseil Expert Personnalisé .....                                           | 33        |
| 5.3.3    | Etablissement d'un barème de tarification du Conseil Expert Personnalisé.....                                              | 36        |
| <b>6</b> | <b>Bilan critique de l'étude.....</b>                                                                                      | <b>37</b> |
| 6.1      | Conformité des résultats avec les objectifs.....                                                                           | 37        |
| 6.2      | Evaluation des coûts/bénéfices .....                                                                                       | 37        |
| 6.3      | Limites et difficultés rencontrées en cours de projet et actions mises en œuvre pour les surmonter .                       | 38        |
| 6.3.1    | Renforcement de la visibilité d'APF Lab – le Hub.....                                                                      | 38        |

|          |                                                                                                                                                    |           |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 6.3.2    | Sensibilisation des publics cibles aux notions d'objectivité et d'impartialité .....                                                               | 41        |
| 6.3.3    | Lancement de la prestation de Conseil Expert Personnalisé aux particuliers .....                                                                   | 42        |
| 6.4      | <i>Justification en cas d'abandon de certaines parties du projet</i> .....                                                                         | 42        |
| <b>7</b> | <b>Suites à donner</b> .....                                                                                                                       | <b>43</b> |
| 7.1      | <i>Créer un Centre Ressources National « Handicap et Nouvelles Technologies »</i> .....                                                            | 43        |
| 7.1.1    | Consolider le socle des activités d'utilité publique .....                                                                                         | 43        |
| 7.1.2    | Assurer la montée en charge du Conseil Expert Personnalisé .....                                                                                   | 44        |
| 7.1.3    | Développer des activités complémentaires .....                                                                                                     | 46        |
| 7.2      | <i>Comment financer ce Centre Ressources National ?</i> .....                                                                                      | 47        |
| 7.2.1    | Coût de fonctionnement .....                                                                                                                       | 47        |
| 7.2.2    | Modèles de revenus .....                                                                                                                           | 55        |
| <b>8</b> | <b>Annexes</b> .....                                                                                                                               | <b>62</b> |
|          | <i>ANNEXE 1 : RAPPORT D'EVALUATION EXTERNE – RAPPORT COM ATAXIE 2019</i> .....                                                                     | 62        |
|          | <i>ANNEXE 2 : CONDUITE DE PROJET</i> .....                                                                                                         | 82        |
|          | <i>ANNEXE 3 : RESTRUCTURATION D'APF LAB</i> .....                                                                                                  | 85        |
|          | <i>ANNEXE 4 : PROJETS MENES PAR LE HUB</i> .....                                                                                                   | 86        |
|          | <i>ANNEXE 5 : PRESENTATION DETAILLEE DU PORTEUR DE PROJET</i> .....                                                                                | 87        |
|          | <i>ANNEXE 6 : ESTIMATION D'UN PREMIER COÛT DE REVIENT ET D'UN PREMIER BAREME DE TARIFICATION DU CONSEIL EXPERT PERSONNALISE (année 2018)</i> ..... | 89        |
|          | <i>ANNEXE 7 : EVENEMENTS</i> .....                                                                                                                 | 92        |
|          | <i>ANNEXE 8 : EVOLUTIONS SOUHAITEES POUR LE SITE WEB</i> .....                                                                                     | 94        |
|          | <i>ANNEXE 9 : RAPPEL DES PRINCIPES DE L'ECONOMIE SOCIALE ET SOLIDAIRE</i> .....                                                                    | 95        |
|          | <i>ANNEXE 10 : TRAVAIL REALISE SUR LE DEPLOIEMENT DE LA COMMUNAUTE DES CORRESPONDANTS LOCAUX EXPERTS A L'EXTERNE</i> .....                         | 97        |
|          | <i>ANNEXE 11 : BUDGET DE FONCTIONNEMENT DU HUB INCLUANT « L'OBSERVATOIRE HANDICAP ET NOUVELLES TECHNOLOGIES »</i> .....                            | 103       |
|          | <i>ANNEXE 12 : AUTRES MODELES ECONOMIQUE EVOQUES</i> .....                                                                                         | 104       |

## 1 INTRODUCTION

---

**APF Lab – le Hub** est le **centre d'expertise Handicap et Nouvelles Technologies d'APF France handicap** dont l'objectif est de faciliter l'accès au numérique pour les personnes en situation de handicap afin de les aider dans leur vie quotidienne. Les prestations actuelles d'APF Lab – le Hub sont la veille technologique, la diffusion d'informations, la formation, le prêt de matériels, le conseil ainsi que le développement de projets.

S'appuyant sur cette expertise et cette expérience dans le champ du handicap et de la perte d'autonomie, APF Lab – le Hub souhaite élargir son offre de service en construisant un **Conseil Expert Personnalisé** sur les nouvelles technologies et les aides à la communication. Ce Conseil Expert Personnalisé s'adresse aux personnes en situation de handicap, aux personnes avancées en âge en perte d'autonomie et à leurs proches, ainsi qu'à l'ensemble des professionnels du secteur du handicap et de la perte d'autonomie.

L'objectif est d'accompagner les personnes en situation de handicap ou en perte d'autonomie dans le choix et l'utilisation des nouvelles technologies et des aides à la communication adaptées à leur situation, et d'apporter une expertise pointue aux professionnels sur ce thème, notamment dans le cadre du processus d'évaluation et de préconisation en amont de l'élaboration du plan personnalisé de compensation, du plan d'aide APA ou de tout autre plan d'aides qui préconise ces outils.

La première étape nécessaire à la mise en œuvre effective du Conseil Expert Personnalisé consiste à **valider l'opportunité et la faisabilité** de cette nouvelle offre de service et à **définir le(s) modèle(s) économique(s) permettant de garantir sa pérennité**.

L'**expérimentation**, seconde étape de ce projet, avait pour objectif de tester cette nouvelle offre et d'en faire une première évaluation.

Ce projet répondant aux priorités d'utilisation des crédits de la section V (soutien à la recherche et à l'innovation) du budget de la Caisse Nationale de Solidarité pour l'Autonomie (CNSA), une convention a été conclue avec cette dernière le 29 mai 2017 pour une durée de 36 mois. Cette convention a permis le financement à hauteur de 79,22% du montant total réel du projet, et ce dans la limite de 154 000 euros.

Les résultats obtenus, détaillés dans ce rapport, ont permis :

- de définir **un modèle de fonctionnement** au Conseil Expert Personnalisé permettant de délivrer cette prestation dans le respect d'une totale **impartialité et indépendance** sur un écosystème plus large que celui d'APF France handicap en **ouvrant à tous** et sur un **ensemble du territoire** ;
- de **proposer plusieurs possibilités de financement** additionnelles et non mutuellement exclusives, afin d'en assurer la pérennité.

## 2 PORTEUR DE PROJET ET PARTENAIRES

---

### 2.1 Porteur de projet

#### 2.1.1 Préambule

Créée en 1933, l'Association des Paralysés de France est devenue en 2018 **APF France handicap**<sup>1</sup>.

Depuis 1996, APF France handicap gère un Centre d'expertise et de Ressources sur les Nouvelles Technologies et les aides à la communication (C-RNT) créé à l'initiative de professionnels d'un établissement sanitaire de l'association et destiné aux professionnels.

En 2018, APF France handicap a réaffirmé dans son projet associatif la place de plus en plus importante prise par les nouvelles technologies et le numérique. Ces changements se concrétisent par la création d'**APF Lab Handicap et Nouvelles Technologies**<sup>1</sup> qui coordonne, fédère et rassemble les innovations et opportunités offertes par les nouvelles technologies aux personnes en situation de handicap.

Il est alors décidé d'élargir les missions du C-RNT, de les inscrire dans cette nouvelle dynamique nationale et de proposer une offre plus ouverte aux utilisateurs finaux. C'est ainsi qu'en 2019, C-RNT rejoint APF Lab Handicap et Nouvelles Technologies et devient **APF Lab – le Hub : le centre d'expertise Handicap et Nouvelles Technologies** d'APF France handicap.

Ces dernières semaines et le contexte de confinement ont mis en exergue l'absolue nécessité de permettre à chacun d'avoir accès aux outils numériques, ce qui constitue le cœur de l'activité d'APF Lab – le Hub.

APF Lab-le hub a particulièrement ciblé et proposé des outils numériques d'accès gratuit et/ou mis à disposition gratuitement par les éditeurs pendant cette période.

#### 2.1.2 Le Hub

APF Lab – le Hub, ex-CRNT, est donc le service qui porte l'étude « Développer le conseil expert en nouvelles technologies et aides à la communication : étude de faisabilité et modèle économique ».

Les missions d'APF Lab – le Hub sont les suivantes :

- Evaluer le potentiel des technologies émergentes, des nouveaux produits et services susceptibles de compenser un handicap ou un déficit sensoriel, faire connaître ces mêmes technologies au plus grand nombre, en informant et formant les aidants et les bénéficiaires ;
- Soutenir l'émergence d'une société inclusive en collaborant avec des chercheurs et des industriels pour s'assurer que les besoins des personnes en situation de handicap sont intégrés dès les phases de conception ;
- Etre l'interlocuteur privilégié de toute personne physique ou morale à la recherche de solutions innovantes d'accessibilité ou qui cherche à approfondir sa connaissance des usages numériques des personnes en situation de handicap.

---

<sup>1</sup> Une présentation plus détaillée d'APF France handicap et d'APF Lab Handicap et Nouvelles Technologies se trouvent en annexe.

Jusque fin mars 2020, l'équipe d'APF Lab – le Hub se composait de 8 personnes, correspondant à 6,1 équivalents temps plein, et pour certaines, leur contrat à durée déterminée n'a pas pu être renouvelé :

- Marc WITCZAK, directeur ;
- Thierry DANIGO et Guillemette HESSEL, ergothérapeutes conseil ;
- Aurélie REGENT, orthophoniste conseil ;
- Walid HAMIDI, consultant en aide technique
- Alice COLIN, secrétaire administrative et chargée de communication ;
- Sébastien VERMANDEL et Perrine MATHIEU, chefs de projet.

Depuis le 1<sup>er</sup> avril 2020, APF Lab – Hub a été rattaché directement à APF Lab handicap et nouvelles technologies pour renforcer les synergies. Cette nouvelle organisation figure annexe.

La nouvelle équipe est composée de professionnels en CDI, correspondant à 4,1 ETP :

- Sébastien VERMANDEL, responsable du service ;
- Thierry DANIGO et Guillemette HESSEL, ergothérapeutes conseil ;
- Alice COLIN, secrétaire administrative et chargée de communication ;
- Aurélie REGENT, orthophoniste conseil (CDI démarrant en juillet 2020).

Les métiers et prestations actuels du Hub sont :

#### La veille technologique

APF Lab – le Hub réalise une veille constante et internationale. Dans ce cadre, il développe de nombreuses relations avec les concepteurs, fabricants et distributeurs de matériels et logiciels NTIC (Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication) ;

#### La diffusion d'informations

(via son site <https://lehub.apflab.org>) et la publication trimestrielle d'une newsletter contenant notamment les dernières fiches techniques réalisées par le service. Ces dernières recensent et décrivent les possibilités offertes par un matériel ou un logiciel en s'appuyant sur un retour d'usage et des tests effectués par des professionnels et par des usagers. Cette publication originale constitue une « bibliothèque » de fiches produits NTIC ;

#### Le prêt de matériels

Afin de permettre d'évaluer les solutions dans des conditions réelles d'utilisation, le Hub dispose de kits de matériels disponibles en prêt pour une durée de 2 à 4 semaine, accessibles à tous, sans contrainte d'abonnement, contre une participation forfaitaire à la logistique (liste des kits disponible sur le site du Hub : <https://lehub.apflab.org/sequiper/inventaire-des-kits/>)

#### La formation

APF Lab – Hub organise des formations et des stages sur-mesure répondant aux besoins individuels des établissements tant au sein du réseau APF France handicap qu'en externe. Il est également en relation avec les acteurs de l'enseignement supérieure et intervient dans le cadre de la formation initiale notamment au sein du cursus d'apprentissage des ergothérapeutes et orthophonistes. Enfin, le Hub réalise des

tutoriels sur le thème de l'accessibilité numérique : les e-solutions du Docteur Access.

Ceux-ci sont disponibles en accès libre sur la chaîne YouTube du Hub : <https://www.youtube.com/DocteurAccess> ;

## Le conseil

APF Lab – le Hub propose des prestations de conseil et d'audit pour améliorer le projet personnalisé d'un usager, l'équipement d'une structure ou toute autre demande liée au numérique.

## Le développement de projets

APF Lab – le Hub s'investit également dans une démarche de R&D et cherche à développer des applications et des usages innovants des nouvelles technologies par des projets d'envergure, en s'inscrivant dans la démarche plus large d'APF Lab Handicap et Nouvelles Technologies qui accompagne les entreprises innovantes dans leur démarche de co-conception, en s'appuyant sur l'expertise d'usage des personnes en situation de handicap (voir annexe).

APF Lab – le Hub est une **référence connue et reconnue** par un grand nombre de professionnels sur le **territoire national** et développe **des relations européennes et internationales**.



Figure 1- Quelques chiffres clés d'APF Lab – le Hub en 2019

Pour réaliser l'ensemble de ses missions et en tant que porteur du présent projet, APF Lab – le Hub s'appuie tant sur les moyens qu'APF France handicap met à sa disposition, grâce notamment à ses ambitions sur les nouvelles technologies (création d'APF Lab Handicap et Nouvelles Technologies) affichées dans son dernier projet associatif, que sur des relations nouées de longue date avec de nombreux partenaires et sur l'expertise accumulée depuis sa création en 1996.

## 2.2 Partenariat avec l'Association Française de l'Ataxie de Friedreich (AFAF)

Dans le cadre de ce projet, une démarche de partenariat et de collaboration a été initiée entre APF France handicap et l'AFAF (Association française de l'Ataxie de Friedreich).

L'objectif principal est de mettre en commun des moyens humains, financiers et matériels afin de **dispenser la prestation de Conseil Expert Personnalisé aux adhérents de l'AFAF**.

L'AFAF a été créée le 17 janvier 1980 par Bernard Verne et Clémentine Oddos, atteints par la maladie. Elle rassemble aujourd'hui 950 adhérents et touche près de 500 personnes ataxiques (pour environ 1 500 personnes atteintes en France).

Ses objectifs sont :

- d'aider la recherche médicale ;
- de promouvoir l'information sur la maladie ;
- d'accompagner les malades et leur famille dans leur quotidien par des informations et des contacts divers (rencontres régionales et nationale ...) ;
- de créer des liens d'amitié entre les adhérents.

### 2.3 Autres partenaires

APF Lab – le Hub est en contact permanent avec de nombreuses autres associations ainsi qu'avec les fabricants, concepteurs, distributeurs de matériels mais aussi avec les acteurs de la formation. Le détail de ces partenaires figure en annexe.

Les liens avec ces différents acteurs et projets contribuent à renforcer l'expertise et la pertinence d'APF Lab – le Hub, garantissant ainsi une vision d'ensemble des différentes problématiques rencontrées par toutes les parties prenantes du monde du handicap.

## 3 LES FONDEMENTS DU PROJET DE CONSEIL EXPERT PERSONNALISÉ

---

S'appuyant sur son expertise et son expérience dans le champ du handicap et de la perte d'autonomie, APF Lab – le Hub souhaite élargir son offre de service en développant une prestation de **Conseil Expert Personnalisé** visant à **faire bénéficier les personnes en situation de handicap ou les personnes âgées en perte d'autonomie d'un accompagnement personnalisé autour du choix ou de l'utilisation des nouvelles technologies et des aides à la communication.**

Ce projet est né de plusieurs constats :

- De nombreuses personnes n'ont pas accès aux outils numériques du fait d'une incapacité ou d'un handicap (moteur, sensoriel, troubles de l'apprentissage, etc.). Elles sont donc parmi les plus affectées par le phénomène de fracture numérique, à la fois générateur d'exclusion sociale et facteur limitant pour l'accès à la vie sociale, à la culture, à l'emploi, à la scolarité, etc ; et pourtant il existe des solutions pour réduire ce phénomène.
- Même si les personnes dans ces situations peuvent être conseillées par un professionnel libéral (ergothérapeute, orthophoniste) ou par un professionnel qui participe déjà à leur accompagnement - au travers d'un parcours en établissement par exemple – la réponse apportée risque d'être limitée ou biaisée, le professionnel n'étant à priori pas spécialiste ou expert des nouvelles technologies. En effet, pour rappel, sur l'ensemble du cursus de formation des ergothérapeutes et orthophonistes, seules 4 à 5 heures sont dédiées au thème des NTIC. De plus, l'évolution très rapide des nouvelles technologies nécessite une mise à jour permanente des connaissances.
- APF Lab – le Hub est sollicité régulièrement par des professionnels et des particuliers mais n'est pas organisé, tant sur le plan des moyens humains que matériels, pour apporter une réponse systématique et approfondie aux situations complexes nécessitant un accompagnement approfondi.

La mise en place du Conseil Expert Personnalisé s'inscrit donc tout naturellement dans le champ d'action d'APF Lab – le Hub dont l'objectif est d'informer, de former et de conseiller les professionnels



afin de permettre aux personnes en situation de handicap d'essayer ; d'acquérir ou de faire valider l'achat de matériel innovant et adapté.

Cette nouvelle offre de service est proposée à différents publics. En effet, même si le bénéficiaire final est toujours la personne en situation de handicap ou en perte d'autonomie, le conseil peut être réalisé en amont auprès des professionnels qui interviennent et accompagnent la personne selon ses besoins (dans la vie quotidienne, pour les études, pour l'emploi, etc.). **Cette nouvelle offre de service n'est donc pas uniquement destinée directement à la personne en situation de handicap ou en perte d'autonomie mais touche un public beaucoup plus large de professionnels et/ou d'intervenants en lien avec des personnes en situation de leur handicap et de leur proche.**

Ce projet de Conseil Expert Personnalisé sur les nouvelles technologies et les aides à communication a pour objectif :

- d'améliorer la connaissance de ces produits et de leurs usages tant auprès des professionnels que des usagers eux-mêmes et de leur entourage ;
- d'apporter une expertise pointue dans le cadre du processus d'évaluation et de préconisation en amont de l'élaboration du plan personnalisé de compensation ou du plan d'aide APA ou tout autre plan d'aides qui préconise ces outils.

Le Conseil Expert Personnalisé s'appuie sur les activités existantes d'APF Lab – le Hub dans le respect d'une totale **impartialité et indépendance** pour les expertises réalisées. En effet, bien que depuis sa création APF Lab – le Hub développe des relations multiples auprès de distributeurs et fabricants en France et à l'étranger, le service reste totalement indépendant de tout intérêt financier à leurs égards. A titre d'exemple :

- Les fiches techniques sont réalisées à partir d'évaluations des usagers et des professionnels, avec dans la mesure du possible des essais comparatifs. Sur les 5 dernières années, les produits de plus de 80 fabricants et distributeurs différents ont fait l'objet de fiches techniques.
- Le parc de matériels disponibles en prêt se compose de « kits » qui peuvent être constitués, soit d'une seule aide technique, soit d'un panel de matériels permettant des essais comparatifs.
- APF Lab – le Hub diversifie sa veille technologique sur des produits grand public et l'étend aux produits d'accès gratuits, qui, dans certaines situations, peuvent concurrencer ou dispenser d'une aide technique spécialisée, souvent plus onéreuse.
- APF Lab – le Hub anime des ateliers thématiques avec un panel de solutions sur une thématique donnée, ou la présentation d'un matériel en particulier, avec l'aide et le partenariat d'un fabricant ou d'un distributeur. Les professionnels d'APF Lab – le Hub, qui animent ces ateliers, sont garants d'une information objective et non commerciale des produits présentés lors de ces ateliers.

Ce conseil « **sur mesure** » est donc réalisé de manière **indépendante** et sous la forme d'une prestation **individualisée** s'adressant directement **aux personnes** (en situation de handicap ou en perte d'autonomie), à **leur entourage** ainsi qu'**aux professionnels** selon la situation. Il est réalisé **à distance** (visioconférence) ou **en face à face** sur des durées allant d'une heure à plusieurs jours **selon la complexité de la situation** : degré d'autonomie, technicité du produit ou de son utilisation, complexité de la situation de la personne, étendue des besoins, etc.

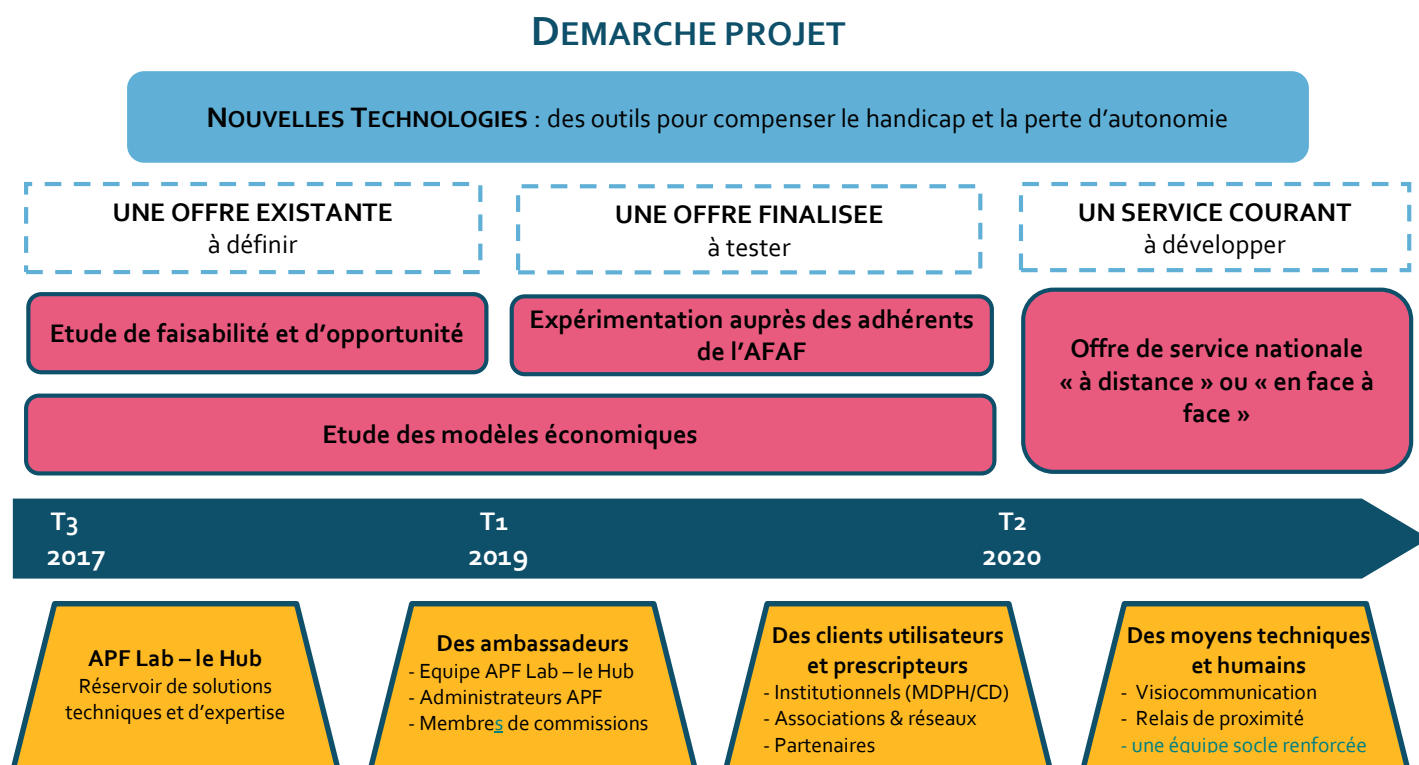
L'étude vise ainsi à :

- examiner l'opportunité et la faisabilité d'une telle offre de service par l'APF Lab – le Hub (identification des publics cibles et de leurs besoins, outils et méthodes à mettre en place, expérimentation avant le déploiement de l'offre, etc.) ;

- définir le modèle économique (évaluation du temps pour les différentes phases du Conseil Expert Personnalisé, coûts, capacité de financement des publics cibles, partenariats, ...);
- déployer l'offre sur l'ensemble du territoire et garantir la pérennité de cette nouvelle offre de service.

## 4 LA METHODE MISE EN ŒUVRE

La démarche projet peut être résumée comme ci-dessous :



### 4.1 Etude de faisabilité et d'opportunité : identification des publics cibles

L'identification précise des publics cibles du conseil expert personnalisé était un prérequis primordial et déterminant pour la définition du modèle économique. Elle a donc été la première étape de travail de ce projet.

#### 4.1.1 Personnes en situation de handicap et avancées en âge en perte d'autonomie (et leurs proches aidants)

Il n'y a pas d'âge, ni de seuil de dépendance qui empêchent de penser le rôle de la technologie pour l'autonomie. Nombre de personnes en situation de handicap et de personnes âgées en perte d'autonomie n'ont pas accès ou ont des difficultés d'accès aux nouvelles technologies et méconnaissent les aides à la communication.

Dans une société du numérique et des nouvelles technologies, elles sont l'une des premières victimes de la « fracture numérique ». C'est pourquoi nous avons établi dans les objectifs initiaux que l'offre de Conseil Expert Personnalisé s'adresse tout autant à la personne en situation de handicap ou avancée en âge en perte d'autonomie qu'à leur entourage (parents, proches aidants...).

Si les NTIC ne constituent pas la solution miracle au vieillissement et au handicap, elles ont de nombreuses fois démontré leur capacité à améliorer l'autonomie et la qualité de vie.

#### 4.1.2 Professionnels

Concernant les professionnels, le Conseil Expert Personnalisé a pour but d'améliorer leur connaissance des NTIC et de leurs usages au regard de la complexité de la situation de la personne notamment dans le cadre du processus d'élaboration des plans personnalisés de compensation ainsi que des plans d'aide. En premier lieu, ce projet vise à répondre aux besoins des professionnels qui accompagnent de près ou de loin les personnes en situation de handicap ou les personnes âgées en perte d'autonomie au sein de leur vie quotidienne, scolaire, professionnelle ou sociale.

Dans la vie de tous les jours, les personnes en situation de handicap ou personnes avancées en âge en perte d'autonomie sont bien souvent accompagnées par un professionnel libéral (ergothérapeute, orthophoniste) ou par un professionnel salarié - au travers d'un parcours en établissement (structures médico-sociales, établissements sanitaires et soins de suite et de réadaptation, EHPAD).

En raison de l'évolution rapide et perpétuelle des nouvelles technologies, il est très difficile pour un professionnel non spécialisé de maintenir ses connaissances à jour. L'appui d'un expert en NTIC auprès des professionnels non spécialisés sur ce thème est indispensable pour proposer à la personne accompagnée une aide technologique adaptée. Or, les experts en NTIC dans le domaine de la compensation du handicap ou du vieillissement sont une denrée rare sur le marché du travail. En effet, comme il l'a déjà été évoqué, la formation initiale des professionnels concernés compte très peu d'heures dédiées aux NTIC. Par ailleurs, le nombre de formations professionnelles relevant de cette thématique reste faible. Enfin, il faut reconnaître que les expertises sur ce sujet ne constituent pas l'essentiel de l'activité de ces professionnels.

Ce projet s'adresse également et par voie de conséquence aux professionnels des équipes pluridisciplinaires des MDPH en charge de l'évaluation de la PCH et aux professionnels des équipes médico-sociales des conseils départementaux en charge de l'évaluation de l'APA.

En outre, bien d'autres acteurs professionnels sont concernés par la prestation de Conseil Expert Personnalisé. En plus de ceux mentionnés précédemment, on peut citer :

- Les associations et les réseaux spécialisés dans l'accompagnement des personnes en situation de handicap et des personnes avancées en âge ;
- Les acteurs de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur ;
- Les professionnels de l'emploi (AGEFIPH, FIPHFP) ;
- Les missions handicaps des entreprises et des universités ;
- Les mutuelles et assurances ;
- Les CICAT (Centres d'Information et de Conseil sur les Aides Techniques) ;
- Les fournisseurs d'aides techniques.

L'intérêt pour les acteurs « professionnels » est souvent double puisqu'un accompagnement expert permet à la fois de répondre au besoin du bénéficiaire final de façon précise et à la fois de former les professionnels de la structure (ex : établissements médico-sociaux, missions handicaps, MDPH, etc).

La sensibilisation et la formation des professionnels aux nouvelles technologies et aux aides à la communication est une thématique qui n'a pas reçu à ce jour de réponse satisfaisante alors que le numérique est un outil d'autonomie fabuleux. L'enjeu est donc de taille !

En résumé, ce projet s'adresse donc :

- aux personnes qui souhaitent être conseillées pour adapter leur utilisation des nouvelles technologies en fonction de leurs besoins ;
- aux nombreux acteurs qui ont besoin à un moment donné du conseil d'un expert indépendant et reconnu pour réaliser la meilleure préconisation ou être appuyé durant l'évaluation d'une aide technique.

## UN BÉNÉFICIAIRE FINAL : LA PERSONNE CONCERNÉE



## 4.2 Préalable à l'étude des modèles économiques : Analyse de l'activité d'APF Lab – le Hub

Afin de pouvoir établir un ou des modèle(s) économique(s) à la prestation de Conseil Expert Personnalisé, il est nécessaire de faire un état des lieux de l'activité actuelle d'APF Lab – le Hub, d'estimer la part dédiée à chacune de ses prestations, d'analyser en détail la prestation de Conseil Expert Personnalisé et d'en structurer les différentes formes.

### 4.2.1 Recueil de données statistiques concernant les différentes prestations d'APF Lab – le Hub

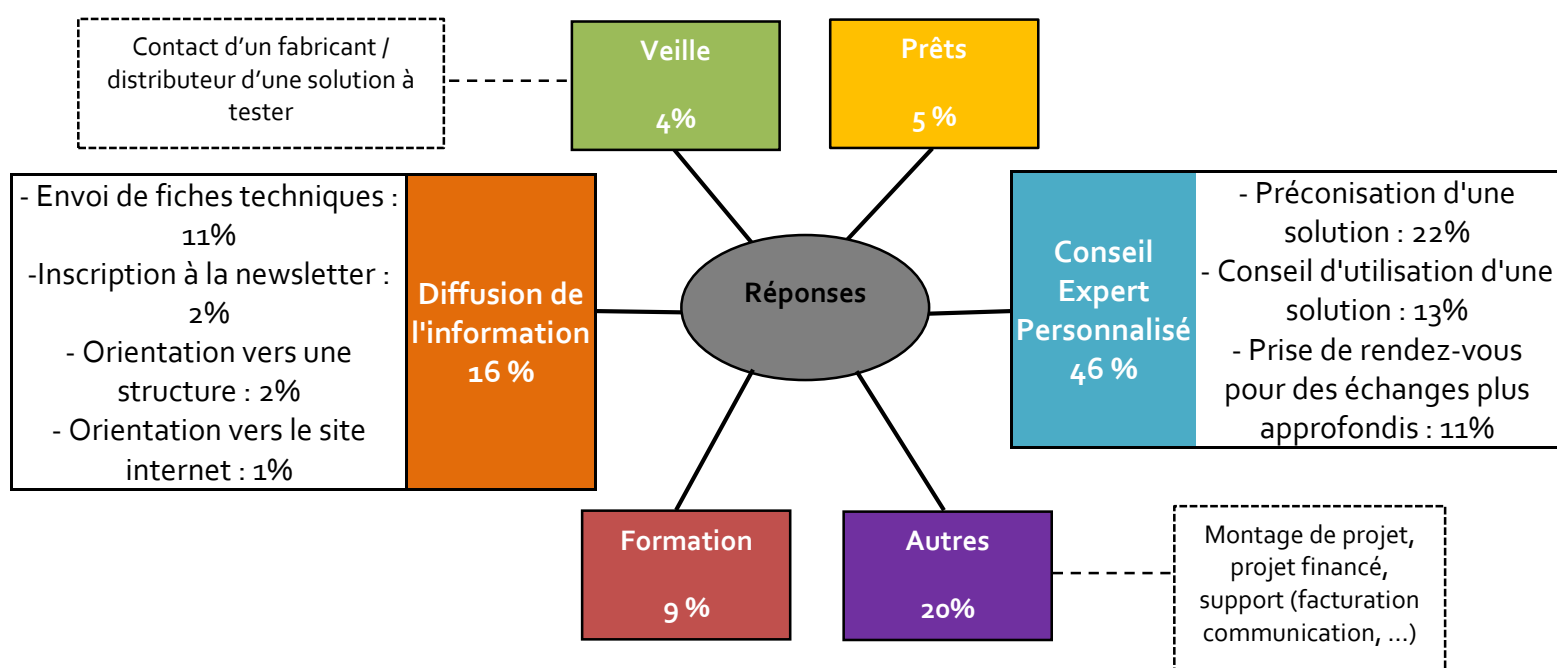
Un relevé des sollicitations reçues par APF Lab – le Hub a été réalisé sur 7 mois : de janvier à juillet 2018. Sur cette période correspondant à 25 semaines de travail effectif, APF Lab – le Hub a enregistré plus de 200 sollicitations. Si l'on transpose ces données à l'échelle de 40 semaines (durée annuelle de fonctionnement du service), cela représente **320 sollicitations par an**.

Sur l'année 2020, ce relevé a été de nouveau réalisé sur 2 périodes : les semaines du 20 au 26 janvier 2020 et du 10 au 14 février 2020. Lors de chacune de ces semaines, APF Lab – le Hub a été sollicité en moyenne 17 fois. Si l'on transpose ces données à l'échelle de 40 semaines, cela équivaut à un total de **680 sollicitations par an**.

L'équipe d'APF Lab – le Hub est donc actuellement deux fois plus sollicitée qu'en 2018 !

- La majorité des sollicitations a été initiée par mail ou par le formulaire de contact disponible sur le site d'APF Lab – le Hub (67%) ;
- Les personnes sollicitant le service sont principalement des établissements ou services médico-sociaux (47%) ;
- Le plus souvent, le bénéficiaire final est une personne en situation de handicap (59%) ;
- La plupart des demandes concerne les aides techniques (63%).

Les réponses apportées à ces demandes correspondent aux prestations suivantes :



Ainsi, 46% des demandes correspondent à des situations dans lesquelles une prestation de Conseil Expert Personnalisé a été réalisée. Le Conseil Expert Personnalisé est d'ores et déjà au cœur de l'activité d'APF Lab – le Hub.

#### 4.2.2 Typologies des formes de Conseil Expert Personnalisé au sein d'APF Lab – le Hub

Comme dit précédemment, APF Lab – le Hub reçoit de nombreuses demandes de conseils émanant d'utilisateurs et de professionnels.

On peut distinguer deux types de Conseil Expert Personnalisé, tous deux nécessitant des réponses « sur mesure » :

- **Le Conseil Expert Personnalisé « De premier niveau »** : pour lequel la solution peut être apportée suite à un unique échange avec la personne concernée et/ou avec son entourage et/ou un professionnel. Toute prestation de Conseil Expert Personnalisé de premier niveau est suivie d'un écrit (bien souvent un mail) qui indique l'orientation proposée.

Dans le relevé statistique réalisé précédemment, le Conseil Expert Personnalisé de premier niveau correspond aux items et pourcentages suivants :

- « Préconisations d'une solution » : 22%
- « Conseil d'utilisation d'une solution » : 13%

**Soit 35% des demandes reçues par APF Lab – le Hub. Cela représente 5 demandes par semaine !**

- **Le Conseil Expert Personnalisé « Complexe »**, pour lequel la démarche demande davantage de temps et de méthodologie, la solution nécessitant une analyse fine de la situation ainsi que des recherches approfondies. Cette demande est jugée « complexe » et nécessite une réelle expertise soit du fait d'une situation présentant de multiples handicaps soit du fait de son niveau élevé de finesse et de précision. Ce conseil comprend également une aide à l'acquisition et à l'installation du matériel voire la réalisation d'un argumentaire technique en vue d'obtenir un financement pour acquérir le matériel préconisé.

Dans le relevé statistique réalisé précédemment, le Conseil Expert Personnalisé « Complexe » correspond à l'item « Prise de rendez-vous pour des échanges plus approfondies » **soit 11% des demandes reçues par APF Lab – le Hub soit 1,5 demandes hebdomadaires.**

#### 4.3 Expérimentation de l'offre : Collaboration avec l'AFAF autour d'un service de Conseil Expert Personnalisé

**L'action la plus marquante de cette étude a été la formalisation d'une convention avec l'AFAF.** Signée en octobre 2018, cette convention d'une durée de 3 ans et effective depuis le 7 janvier 2019 a pour objectif général de développer et/ou conserver l'autonomie et la qualité de la communication pour les personnes atteintes de l'Ataxie de Friedreich, par l'utilisation des nouvelles technologies. Cela revenait donc à **proposer un service de conseil ainsi qu'un accompagnement sur la durée aux adhérents de l'AFAF, c'est-à-dire un Conseil Expert Personnalisé « Complexe »**

##### 4.3.1 Genèse de la convention avec l'AFAF

L'ataxie de Friedreich (AF) est une maladie neurodégénérative rare poly-handicapante d'origine génétique. Sa prévalence est de l'ordre de 1 pour 50 000 personnes en Europe. Ce qui représente environ 1500 personnes malades pour la France.

Avec l'évolution de la maladie, les personnes ataxiques ont de plus en plus de difficultés à communiquer sur divers plans :

- Mauvaise coordination des gestes, lenteur, fatigabilité ;
- Ecriture laborieuse, lente ;
- Elocution scandée, de plus en plus difficile à comprendre ;
- Problèmes auditifs, surtout quand plusieurs personnes sont réunies ;
- Problèmes visuels plus ou moins importants.

L'installation des difficultés de communication est source d'une grande souffrance pour les personnes malades et leur entourage. S'y ajoute l'isolement social, familial mais aussi scolaire ou professionnel.

A ce jour, il n'existe aucun traitement capable d'empêcher, de ralentir ou même de stabiliser la progression de la maladie. Le scénario d'apparition des troubles et leurs impacts varient selon la progression individuelle de la maladie, les moments de la vie (enfance, adolescence, âge adulte). Les difficultés rencontrées par les personnes ataxiques sont donc complexes et variables dans le temps et d'une personne à l'autre. Les solutions choisies doivent être adaptées à la personne à un instant t de sa maladie, et doivent être évolutives. Certains ergothérapeutes, ne connaissant pas les spécificités de la maladie et étant peu nombreux à être formés aux outils numériques de communication, proposent souvent des solutions non adaptées aux besoins des malades.

Les nouvelles technologies d'aides à la communication sont déterminantes pour développer le potentiel et l'autonomie de ces personnes. Ces outils de compensation favorisent concrètement leur inclusion éducative, professionnelle, sociale et citoyenne. Actuellement, il en existe de nombreux mais ils sont de qualité très variés et ne répondent pas toujours aux besoins spécifiques et évolutifs.

C'est face à ces constats que l'AFAF et APF Lab – le Hub ont souhaité s'investir dans une action commune ayant pour vocation :

- d'identifier et de proposer des solutions numériques pouvant répondre aux difficultés croissantes des personnes atteintes de l'Ataxie de Friedreich mais également ;
- de promouvoir et de faciliter l'accès des nouvelles technologies et des aides à la communication auprès des usagers et de leur entourage.

#### 4.3.2 Ressources humaines et matérielles

L'expertise de l'AFAF sur la connaissance de la maladie d'une part et celle d'APF Lab – le Hub sur les solutions NTIC d'autre part, constituaient un préalable au projet. Pour le mener à bien, de nouvelles ressources humaines et matérielles dédiées étaient indispensables. Ainsi la dotation apportée par cette convention a permis :

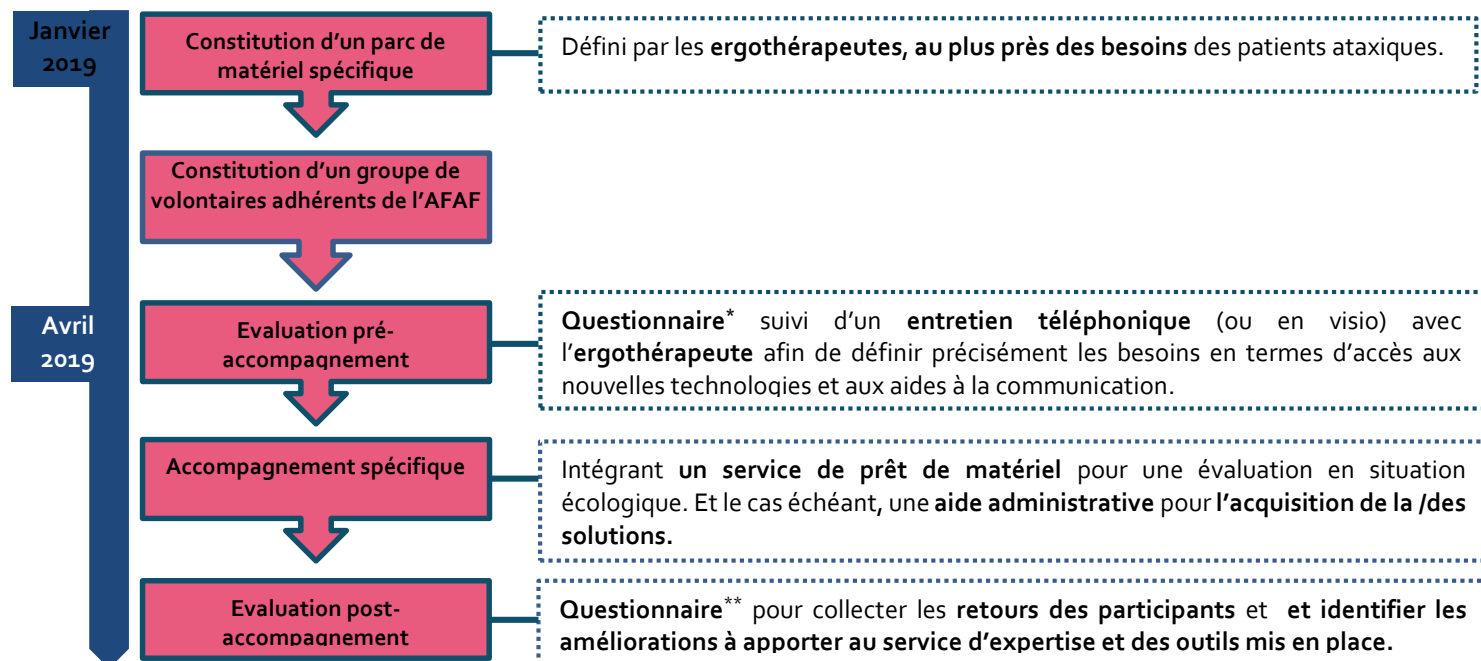
- **L'achat d'aides techniques spécifiques et adaptées aux personnes ataxiques** pour ensuite pouvoir les accompagner et les conseiller dans le choix de solutions adaptées. Compte tenu des spécificités de la maladie et de sa variabilité d'une personne à l'autre, un accompagnement individualisé était visé. Pour réaliser cet accompagnement de manière pertinente, il apparaissait nécessaire qu'un parc de matériel soit réservé aux essais et aux tests en situation et dans l'environnement des personnes.
- **Le recrutement d'un ergothérapeute à temps plein** sur une durée d'un an afin de réaliser cette prestation de conseil auprès des adhérents de l'AFAF.

La mutualisation des ressources humaines et matérielles a permis de faciliter la convergence des connaissances et expertises des deux associations.



#### 4.3.3 Déroulement de la mise en place du service d'expertise avec l'AFAF

La mise en place de ce service d'expertise pour l'AFAF s'est déroulée de la manière suivante :



\* Questionnaire de pré-accompagnement visible à l'adresse suivante : [https://docs.google.com/forms/d/1ULxrxDMHlStfoIA4ir4aPUMwaJmokMYR3olUOywx8AY/viewform?edit\\_requested=true](https://docs.google.com/forms/d/1ULxrxDMHlStfoIA4ir4aPUMwaJmokMYR3olUOywx8AY/viewform?edit_requested=true)

\*\* Questionnaire de post-accompagnement visible à l'adresse suivante :

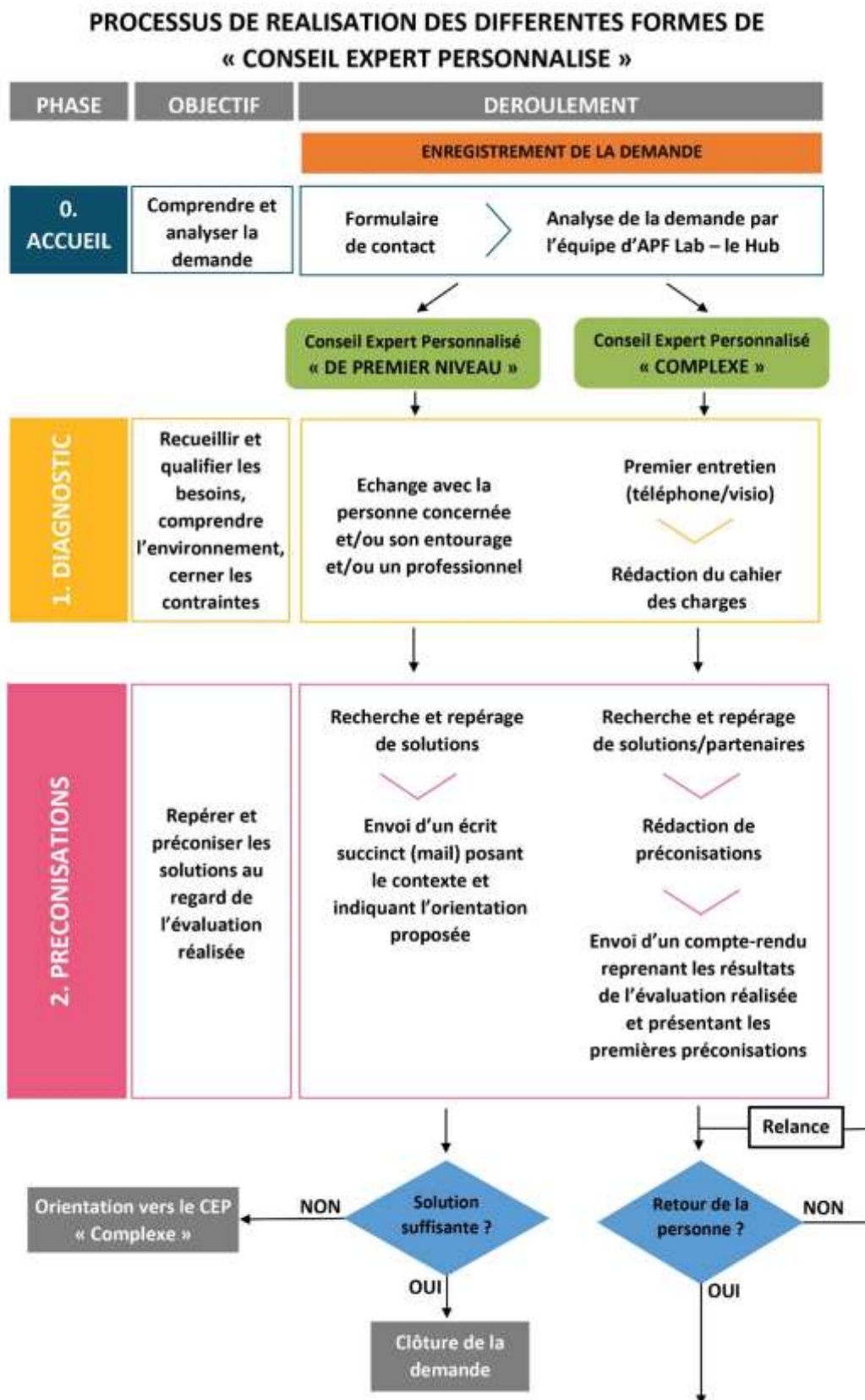
[https://docs.google.com/forms/d/1mxdd4gYHFLJKRgTz1xe6RdlyEEgcxYiabPgX1q1Hfo/viewform?edit\\_requested=true](https://docs.google.com/forms/d/1mxdd4gYHFLJKRgTz1xe6RdlyEEgcxYiabPgX1q1Hfo/viewform?edit_requested=true)

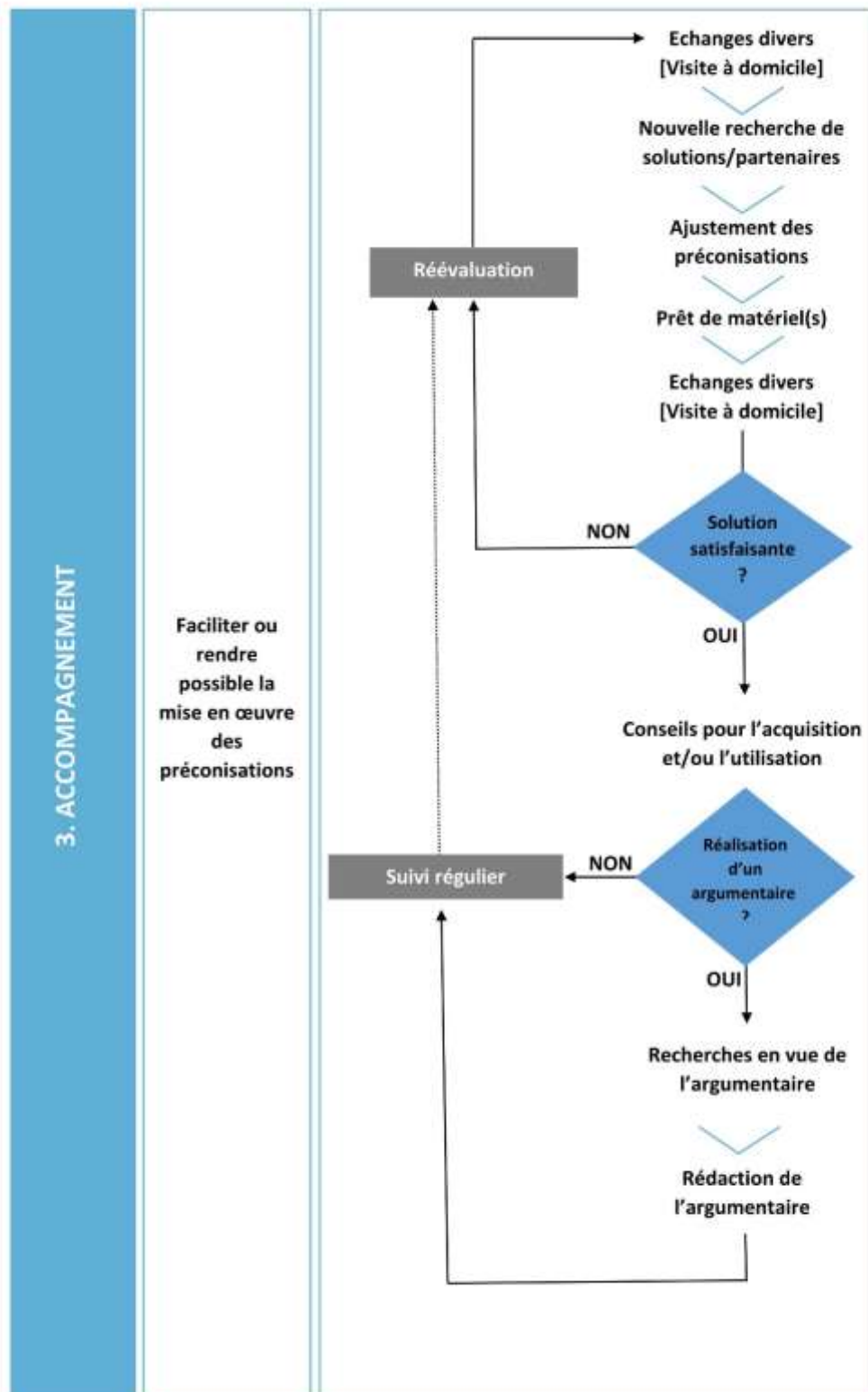
#### 4.3.4 Modélisation du processus de réalisation du service Conseil Expert Personnalisé

Cette collaboration avec l'AFAF a également permis de modéliser le processus de réalisation du service Conseil Expert Personnalisé « Complexe », de le tester et de l'éprouver.



Voici ci-après le processus de réalisation des deux formes de Conseil Expert Personnalisé « De premier niveau » et « Complexe » :





## 5 LES RESULTATS

### 5.1 Etude de faisabilité et d'opportunité : rencontres, actions et réflexions réalisées auprès des publics cibles

L'étape suivante de travail de ce projet a consisté à mener une enquête auprès d'un échantillon représentatif des publics cibles de la prestation de Conseil Expert Personnalisé. L'objectif était de cerner le mieux possible leurs besoins et attentes, de mesurer leur intérêt pour les activités d'APF Lab – le Hub et pour la prestation de Conseil Expert Personnalisé, mais aussi d'évaluer leurs possibilités de financement.

Pour mieux argumenter nos rencontres avec les publics cibles et offrir une vision plus claire de la prestation « Conseil Expert Personnalisé », une plaquette de présentation de cette prestation Conseil expert personnalité a été réalisée<sup>2</sup>.

Voici ci-dessous un résumé des rencontres, actions et réflexions menées auprès des publics concernés :

#### 5.1.1 Professionnels des institutions

Les rencontres avec les institutionnels dont le résumé est fourni ci-après, nous ont permis d'identifier des partenariats à construire et à renforcer afin de bénéficier d'un réseau de communication et d'une visibilité plus importante mais également de mieux identifier des dispositifs qui pourraient participer au financement de la prestation de Conseil Expert Personnalisé.

##### ❖ Maisons Départementales des Personnes Handicapées (MDPH)

Sur la région Hauts-de-France, nous avons rencontré les directeurs, responsables PCH/aides techniques ou responsables fonds de compensation de quatre des cinq MDPH.

D'une façon générale, pour les situations les plus complexes les usagers bénéficient souvent, en amont de la demande d'aide technique, d'un accompagnement en Centre de Rééducation ou via des associations ou des SAVS. L'action de conseil serait donc à priori plus pertinente en amont auprès de ces structures et non en aval auprès de la MDPH ; d'autant plus qu'elle garantirait une préconisation objective au regard des besoins des personnes et dénué d'intérêts commerciaux.

Pour l'aspect financement de la prestation pour les bénéficiaires finaux, les réponses varient selon les territoires : il apparaît parfois nécessaire que l'accompagnement soit inclus dans une demande de PCH pour une aide technique et fasse l'objet d'un chiffrage précis afin que la partie « aide technique » pure soit financée logiquement sur le volet « aides techniques » et la partie « conseil/accompagnement/test/formation » sur le volet « charges exceptionnelles ». Dans d'autres départements, le financement du conseil seul, via la PCH paraît possible. Enfin, le financement via un partenariat (Nord) ou une convention d'expertises (Oise) semble parfois préférable au financement via la PCH.

##### ❖ Conseils départementaux (et conférences départementales des financeurs)

La conférence des financeurs, dispositif de la loi relative à l'adaptation de la société au vieillissement du 28 décembre 2015, est gérée par les départements. Elle dispose notamment d'un montant alloué

---

<sup>2</sup> Visible à l'adresse suivante : [https://lehub.apflab.org/wp-content/uploads/2019/01/INFOG\\_Conseil-personnalise-APF-leHub.pdf](https://lehub.apflab.org/wp-content/uploads/2019/01/INFOG_Conseil-personnalise-APF-leHub.pdf)

au financement d'aides techniques individuelles à destination des personnes de plus de 60 ans bénéficiaires de l'APA.

Des contacts avec les départements de l'Aisne, de l'Oise et du Nord ont été pris. En résumé, les réponses selon les territoires sont variées mais, comme pour les MDPH, il ne semble pas y avoir de solution globale qui permettrait de financer la prestation de Conseil Expert Personnalisé. Cependant l'ensemble des personnes rencontrées a manifesté un vif intérêt quant aux activités d'APF Lab – le Hub et à son expertise. Pour certains départements, des partenariats et des actions principalement pour former et/ou accompagner les professionnels des équipes médico-sociales APA semblent possibles.

#### ❖ Rencontres de la CNSA

Point concernant les MDPH : La CNSA dispose d'un rôle d'appui aux pratiques des professionnels des MDPH. Elle n'a donc pas un statut décisionnaire en ce qui concerne le périmètre défini réglementairement par le référentiel PCH. C'est une décision qui relève d'une décision politique (réflexion en cours avec la Mission De Normandie) et une mise en œuvre d'une part par la Caisse Nationale d'Assurance Maladie pour la partie LPPR puis de la DGCS qui détermine le type d'aides prises en charge financièrement par la PCH ainsi que leurs plafonds. La CNSA ne peut donc intervenir sur le montant des plafonds des différents volets de la PCH, et notamment du volet « charges exceptionnelles ». Cependant elle organise à échéances régulières des rencontres nationales avec les directeurs de MDPH et leurs différents professionnels. Lors de ces rencontres, la CNSA pourrait sensibiliser les professionnels des MDPH au processus de prise en charge du Conseil Expert Personnalisé au sein de la PCH. Ces bonnes pratiques professionnelles pourraient également être inscrites de façon formelle au sein d'un guide technique portant sur la PCH publié par la CNSA.

Point concernant les conseils départementaux : La CNSA rencontre deux fois par an les équipes médico-sociales APA des conseils départementaux. La CNSA pourrait être facilitateur de liens et leur communiquer les services d'APF Lab – le Hub ainsi que diffuser nos actions.

#### ❖ Ministère de l'Education / Observatoire des Ressources Numériques Adaptées (ORNA)

Il n'y a pas de possibilité de financement direct du Conseil Expert Personnalisé via l'ORNA ou le ministère de l'éducation nationale. En revanche, ils semblent prêts à communiquer sur nos actions et à orienter vers notre service leurs interlocuteurs qui seraient à la recherche d'expertise sur les nouvelles technologies liées à la perte d'autonomie.

#### ❖ Rencontre de l'Agence Régionale de Santé, Hauts de France

L'ARS Hauts-de-France présente un fort intérêt pour connaître les nouvelles initiatives comme celles du Conseil Expert Personnalisé. Pour une meilleure efficacité, elle préconise d'accompagner les personnes en amont des dépôts de dossier MDPH. Cependant, il ne semble pas y avoir de possibilités de financement via l'ARS Hauts-de-France.

#### ❖ Rencontre de la CPAM de Roubaix/Tourcoing

Lors de notre rencontre, la commission action sanitaire et sociale de la CPAM de Roubaix-Tourcoing a manifesté un intérêt très fort pour être accompagnée lorsqu'elle doit se prononcer sur la prise en charge financière d'aides techniques numériques dans le cadre de prestations extra légales.

Un appel à projet portant sur cette problématique pour lequel APF Lab – le Hub semblait avoir l'expertise nécessaire pour y répondre et dont la prestation de Conseil Expert Personnalisé pouvait correspondre au besoin exprimé devait être lancé fin 2018. A l'heure actuelle, cet appel à projet n'a pas vu le jour.

#### ❖ Action auprès de la CNAM

Dans le cadre des travaux de la Conférence Nationale du Handicap et notamment du chantier 2 “Rénover la prestation de compensation du handicap pour les personnes handicapées adultes”, un argumentaire préconisant un élargissement du panel des aides techniques remboursées liées à l'accès au numérique a été réalisé. Cet argumentaire préconise également le remboursement de toutes les prestations afférentes à leur prescription, dont le Conseil Expert Personnalisé.

❖ **Réflexions concernant la CNAV**

Les caisses de retraite peuvent proposer des aides financières et matérielles aux retraités en situation de fragilité, notamment s'ils ne peuvent bénéficier de l'APA.

### 5.1.2 Professionnels de l'emploi

L'AGEFIPH porte un vif intérêt à ce type d'initiative novatrice relative au numérique. Le financement du Conseil Expert Personnalisé semble être couvert par le champ d'intervention de l'AGEFIPH dans le cadre d'une préconisation pertinente d'aide technique numérique. Des possibilités de financement existent mais nécessitent d'être mieux identifiées.

En plein remaniement, l'AGEFIPH revoit actuellement son champ d'action. Nous sommes en rapport étroit avec eux et sommes aux aguets quant à leurs avancées. Notre objectif est de faire intégrer le domaine des NTIC dans leurs prestations.

### 5.1.3 Missions handicaps

❖ **Universités**

Nous avons été sollicités pour accompagner la mission handicap de l'université de Lille 3. Sa volonté est de permettre aux étudiants en situation de handicap d'arriver sur le marché du travail en étant autonomes dans la compensation de leur handicap.

Les objectifs de notre prestation seront les suivants :

- Accompagner l'université dans la constitution d'une offre variée et complète d'outils logiciels de compensation des dyslexies ;
- Accompagner les étudiants concernés dans le choix du bon outil ;
- Former les étudiants à l'utilisation des outils.

Cette prestation sera réalisée auprès d'une vingtaine d'étudiants et représenterait un volume d'activité d'environ 60h de conseil. A noter que cette prestation établie selon les modalités de facturation de l'université de Lille 3 ne couvre pas son coût réel (temps de préparation, frais de déplacement, etc).

**Cette demande reflète le désarroi de certaines Missions Handicap d'université face à un nombre croissant d'étudiants en situation de handicap avec des situations parfois très complexes. Le Conseil Expert Personnalisé semble être une réponse adaptée.**

❖ **Entreprises**

L'entreprise Worldline nous a sollicité pour la réalisation de deux interventions.

La première était une prestation de sensibilisation dans le cadre de la formation des 20 référents handicap nationaux de Worldline dans le but de leur faire connaître les services et l'expertise d'APF Lab – le Hub. Des présentations didactiques et interactives de solutions concrètes ont été réalisées ce qui a permis notamment, au-delà de la sensibilisation aux outils présentés, d'illustrer la prestation de Conseil Expert Personnalisé.

La seconde était une sensibilisation au Handicap de façon plus générale à destination cette fois de l'ensemble des salariés du site de Seclin avec notamment un focus sur l'aménagement du poste de travail.

Sur le long terme, ils n'estiment pas avoir un besoin régulier d'une prestation telle que le Conseil Expert Personnalisé mais n'excluent pas la possibilité de nous solliciter sur des cas complexes. Leur intérêt porte plus sur des prestations de formation/sensibilisation telles que celle décrite précédemment afin de maintenir leur niveau d'expertise et d'actualiser leurs connaissances. Ce type de prestation dédiée aux entreprises pourrait être couplé aux offres « sensibilisation handicap » dorénavant et déjà réalisées par les délégations APF France handicap.

#### 5.1.4 Professionnels des assurances et mutuelles

Les structures Générali, Harmonie mutuelle, AG2R et Intégrance ont été rencontrées.

Il semble que les grands groupes soient déjà bien organisés en interne pour la formation et l'accompagnement de leurs propres équipes.

Les possibilités restant à explorer sont donc celles orientées vers les clients avec notamment la mise à disposition d'un service de conseil téléphonique sur les aspects nouvelles technologies et aides techniques liées à la perte d'autonomie financée par la souscription d'options de remboursement.

Pour ce faire, la constitution d'un regroupement de mutuelles orientées et/ou spécialisées dans le handicap (Intégrance, Harmonie Mutuelle) permettrait la mise en commun de moyens et faciliterait ainsi la création de ce type de service.

#### 5.1.5 Professionnels du secteur

Historiquement, les prestations d'APF Lab – le Hub s'adressent plutôt aux professionnels de l'accompagnement. Depuis 1996, l'équipe d'APF Lab – le Hub diffuse une information à jour sur les aides techniques numériques et les aides à la communication. Grâce à ces années d'expertise, APF Lab – le Hub est une référence connue et reconnue par un grand nombre de professionnels. Il dispose ainsi d'un large réseau avec lequel il entretient des liens et échange régulièrement.

Bon nombre d'acteurs de ce réseau ont contacté l'équipe d'APF Lab – le Hub afin d'avoir un conseil ou une préconisation de solution quant à l'accompagnement d'une personne en rapport avec les aides techniques en lien avec les nouvelles technologies. Selon la complexité de la situation, la réponse à cette demande peut être rapide et succincte ou peut nécessiter une anamnèse détaillée ainsi que des recherches approfondies pour trouver la solution la plus adaptée.

Sans action de prospection sur l'existence du Conseil Expert Personnalisé, voici une liste non exhaustive et sans ordre de valeur d'acteurs nous ayant contacté pour une prestation relevant du conseil :

- Etablissements sanitaires et services de soins de suite et réadaptation : CHU de Rennes, SSR Pédiatrique APF de Nantes, Groupe Hospitalier Paris Saint Joseph, Centre Calvé de Berck sur Mer.
- Etablissements et services médico-sociaux : IEPm de Bazeilles, EHPAD Jean de Luxembourg à Haubourdin, SAVS APF de Saint Jean de Braye, ESAT Henri Castilla à Lyon, SESSAD APF de Besançon, SAMSAH APF de Cluses, IEM APF de Talence, MAS de Thumeries, MAS Le Hameau à Hantay, SESSAD de Vannes, FAM Les Jardins de Meyzieu, MAS les Mélisses à Mulzanne, SAVS APF de Porte les Valence, IEM les Acacias à Pfaffstätt, IEMFP le hameau Bellevue de Salie de Béarn.



- Associations et réseaux : ALIS, ARSLA, APF France handicap, AFM Téléthon, HandifabLab, Association des PEP 45.
- Professionnels de santé libéraux : ergothérapeutes et orthophonistes.
- CICAT : HACAVIE (59).
- Professionnels de l'emploi : Cap Emploi, AGEFIPH.

## 5.2 Expérimentation de l'offre : bilan de la collaboration avec l'AFAF autour d'un service de Conseil Expert Personnalisé

Comme il l'a déjà été évoqué, suite à la signature d'une convention entre l'Association Française de l'Ataxie de Friedreich et APF Lab – le Hub, le Conseil Expert Personnalisé a été proposé à l'ensemble des adhérents de l'association. Nous revenons dans cette partie sur plusieurs indicateurs.

### 5.2.1 Indicateurs

Dans le cadre de l'expérimentation du Conseil Expert Personnalisé « Complexe » avec l'AFAF, des indicateurs de suivi du projet ont été déterminés, dont voici le stade à ce jour :

| INDICATEUR                                | CIBLE | REALISE |
|-------------------------------------------|-------|---------|
| Nombre de solutions dans le parc matériel | 57    | 67      |
| Nombre de prêts réalisés                  | 35    | 36      |
| Nombre de personnes accompagnées          | 35    | 42      |

### Focus sur le prêt de matériel

Les outils les plus sollicités en prêt sont :

- Les souris d'ordinateurs ergonomiques et substituts aux souris ;
- L'Orcam MyEye : caméra intelligente qui se fixe sur les montures de lunettes capable de lire des textes, reconnaître des visages et identifier des produits en temps réel ;
- Les claviers et guides doigts.

Le succès du service de prêt réside dans sa capacité à faire découvrir, à faire essayer et à offrir des possibilités d'ajustement.

Cette année de collaboration avec l'AFAF, c'est aussi :

- **Plus de 80 entretiens** (essentiellement en visio-conférence) destinés à écouter la personne, définir sa demande, évaluer ses besoins, et éventuellement faire des premières propositions de compensation ;
- **Plus de 50 comptes rendus** écrits soumettant des propositions d'aménagements de façon illustrée et argumentée ;
- **De nombreux argumentaires** réalisés en vue d'obtenir un financement des aides techniques préconisées dans le cadre de la PCH ;

- **De nombreux déplacements régionaux et nationaux** (rencontres régionales de l'AFAF, entretiens en présentiel, formation des professionnels de santé libéraux)

### 5.2.2 Questionnaire post-accompagnement

#### 5.2.2.1 Formalisation du questionnaire post-accompagnement

Dans le cadre du partenariat avec l'AFAF, une enquête a été réalisée auprès des personnes ayant bénéficié de la prestation Conseil Expert Personnalisé « complexe ». Le but était de collecter leurs retours vis-à-vis de cette prestation, de caractériser ses apports et faiblesses et d'apprécier la satisfaction à l'usage des solutions implémentées.

Cette enquête<sup>3</sup> a été réalisée par une chargée d'étude de la Fondation des Maladies Rares. En effet, la Fondation des Maladies Rares a été interpellée par ce projet mené avec l'AFAF, notamment en raison de sa spécificité « maladies rares » et e-santé. La Fondation a participé au financement de la subvention émanant de la convention avec l'AFAF et a également souhaité accompagner ce projet en réalisant cette enquête.

Pour ce faire, un questionnaire a été co-construit par les ergothérapeutes d'APF Lab – le Hub et les représentants de l'AFAF.

La passation de ce questionnaire s'est faite en ligne en autosaisie (avec possibilité d'être aidé par un proche ou de répondre par téléphone)<sup>4</sup>.

---

<sup>3</sup> Le rapport complet de cette enquête se trouve en annexe.

<sup>4</sup> Questionnaire visible à l'adresse suivante :  
[https://docs.google.com/forms/d/1mxdd4gYHFLJKRgfTz1xe6RdlyEEgcxYiabPgX1q1Hfo/viewform?edit\\_requested=true](https://docs.google.com/forms/d/1mxdd4gYHFLJKRgfTz1xe6RdlyEEgcxYiabPgX1q1Hfo/viewform?edit_requested=true)



### 5.2.2.2 Résultats du questionnaire post-accompagnement

Sur les 42 adhérents de l'AFAF ayant bénéficié de la prestation de Conseil Expert Personnalisé « Complexe », un total de 20 personnes y a répondu. Les principaux résultats de ce questionnaire sont les suivants :

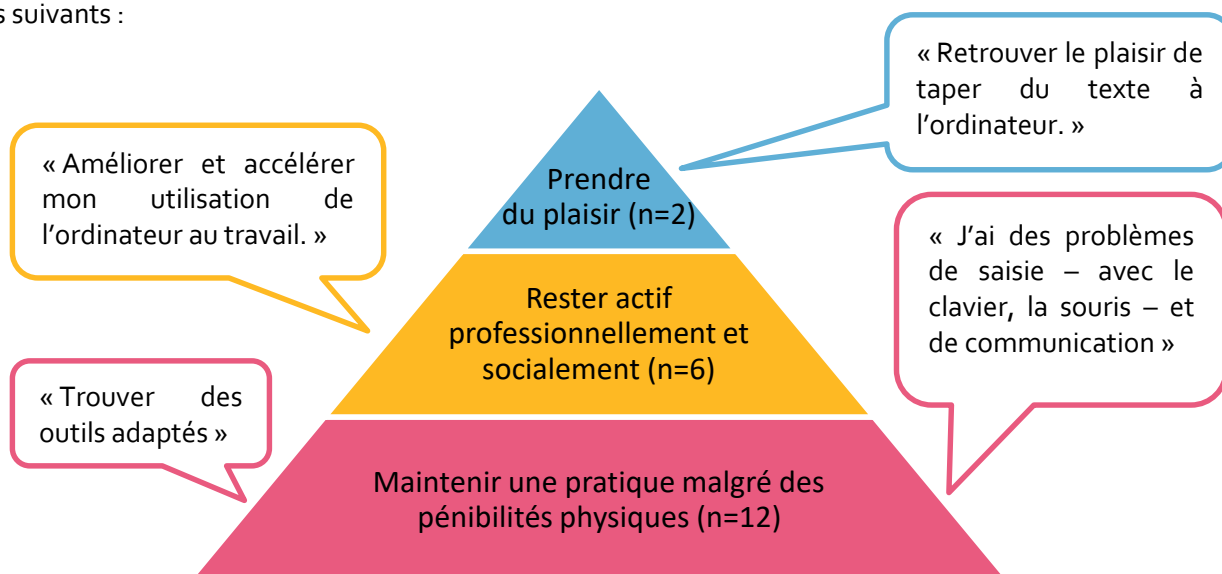


Figure 2 - Attentes individuelles en amont de l'accompagnement

| ★ Evaluation par les participants | Note/5 |
|-----------------------------------|--------|
| Rapidité de réponse               | 4,6    |
| Disponibilité de l'ergothérapeute | 4,6    |
| Clarté des explications fournies  | 4,8    |

Figure 3 - Satisfaction quant à la prestation de Conseil Expert Personnalisé

**Le renseignement du questionnaire** de pré-accompagnement a été jugé facile par **90%** des répondants.

La prise du premier rendez-vous téléphonique a été jugé facile par 95% des répondants.

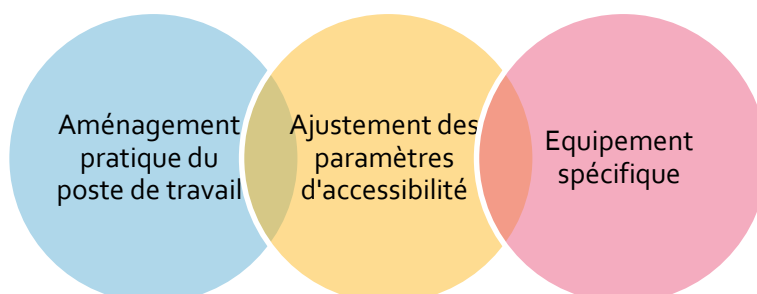
90 % des répondants pensent de nouveau faire appel au service de CEP.

=> 100% des participants recommanderaient ce service !

## Typologie des accompagnements

**L'ordinateur est l'outil le plus utilisé :** 15 participants utilisaient un ordinateur avant l'accompagnement, ils sont 19 après intervention des ergothérapeutes d'APF Lab – le Hub.

A l'issue de l'accompagnement, chaque participant utilise **au moins une des solutions préconisées par les ergothérapeutes** :



Avant l'accompagnement, seuls 3 participants sur 20 utilisaient une technologie d'aide à la communication. Suite à cet accompagnement, 15 participants en utilisaient une soit une augmentation de 75%. Les 25% restant expliquent leur non usage par les raisons suivantes : le coût financier de l'aide, l'investissement personnel ou l'attente d'une période de tests de matériel.

**=> Le nombre de personnes ayant recours à un outil spécialisé a été multiplié par cinq !**

## Impact social de la prestation et des outils préconisés

Les personnes accompagnées déclarent avoir amélioré leurs pratiques des nouvelles technologies pour :



Pour les participants, les bénéfices liés au CEP ont eu le plus de retentissement dans leur :

- 1 Vie sociale
- 2 Vie professionnelle
- 3 Vie associative et citoyenne
- 4 Temps de loisirs, culture et divertissement
- 5 Vie familiale

D'après le questionnaire de pré-accompagnement, la sphère familiale est aussi le domaine le moins entravé par les troubles liés à l'ataxie. Possiblement du fait du soutien familial et de l'acceptation de l'aide dans cet environnement particulier.

### 5.2.2.3 Témoignage d'un professionnel expert du Hub suite à un accompagnement de type Conseil Expert Personnalisé réalisé dans le cadre de la collaboration avec l'AFAF

« Monsieur L. est atteint d'une ataxie de Friedreich. Il a fait une demande d'accompagnement par le service. Après étude du questionnaire, nous l'avons contacté par Skype pour un premier échange d'évaluation de sa situation.

Nous avons ainsi appris que monsieur L. est équipé d'un PC avec Windows 10, il en fait un usage standard c'est-à-dire qu'il utilise le traitement de texte Internet, la gestion des photos, de ses mails...

Il ne manifeste pas de difficulté particulière pour utiliser le clavier.

Il exprime des difficultés de préhension de sa souris standard et de dissociation des doigts, ceci compromettant le déplacement du curseur à l'écran ainsi que la validation. Il confirme également une difficulté à stabiliser le curseur lors du déplacement, à pointer avec le curseur.

Enfin, il présente une difficulté de coordination dans les membres supérieurs et de motricité fine, de ce fait, le pointage digital sur le clavier mécanique est très contraignant.

A l'issue de cet échange, un premier compte rendu lui a été envoyé. Nous avons proposé de tester le logiciel gratuit Click2Speak qui est un clavier visuel, personnalisable, équipé d'un prédicteur de mots multilingue, syntaxique, contextuel et auto apprenant. Il permet également d'accéder au clavier avec une temporisation (sans clic mécanique).

Nous avons également proposé à monsieur L. de tester la souris 3M ; il s'agit d'une souris ergonomique positionnant la main et le poignet dans une attitude naturellement plus fonctionnelle, mais nécessitant un déplacement sur le plan transversal. Cette souris a pu être mise à disposition de monsieur pour une évaluation en situation écologique grâce au service de prêt.

Ainsi, ce monsieur a pu tester cette configuration à son domicile avant investissement. Etant satisfait, il a fait le choix d'un investissement personnel, il est depuis, autonome dans son utilisation de l'ordinateur et satisfait. »

Le caractère évolutif de l'ataxie de Friedreich nécessite un accompagnement continu. Il est essentiel d'adapter les solutions à la progression de la maladie. Identifier des solutions techniques pertinentes en amont de la progression de la maladie permet d'anticiper de nouvelles difficultés ! **L'AFAF souhaite poursuivre le financement du Conseil Expert Personnalisé pour ses adhérents mais ne dispose pas à ce jour d'un financement pérenne.**

## 5.3 Etude des modèles économiques

Après avoir identifié et structuré les différentes formes de Conseil Expert Personnalisé (cf. 4.2.2, page 14), il était nécessaire d'estimer le temps d'intervention nécessaire à chacune d'entre elles, pour ensuite en déterminer le coût et ainsi pouvoir établir à un(des) modèle(s) économique(s) à cette prestation.

### 5.3.1 Estimation des temps d'intervention

#### 5.3.1.1 Du Conseil Expert Personnalisé « De premier niveau »

Pour rappel, le Conseil Expert Personnalisé « De premier niveau » est le conseil pour lequel la solution peut être apportée suite à un unique échange avec la personne concernée et/ou avec son entourage et/ou un professionnel.

Une estimation du temps de chacune de ces phases du Conseil Expert Personnalisé « De premier niveau » a été réalisée en concertation avec les ergothérapeutes et l'orthophoniste d'APF Lab – le Hub.

| PHASE                                                                                             | OBJECTIF                                                                                  | ACTIONS                            | LIVRABLES                                    | TEMPS<br>PAR<br>ACTION | TEMPS<br>PAR<br>PHASE |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|----------------------------------------------|------------------------|-----------------------|
| Administratif                                                                                     | Enregistrer la demande                                                                    | Réception de la demande            | Mail aux experts du Hub                      | 0.5                    | 0.5                   |
| 0. Accueil                                                                                        | Comprendre et analyser la demande                                                         | Analyse du formulaire de contact   | Mail proposant un premier entretien          | 0.5                    | 0.5                   |
| 1. Diagnostic                                                                                     | Recueillir et qualifier les besoins, comprendre l'environnement et cerner les contraintes | Echange                            | Mail envoyé reprenant le contexte            | 0.5                    | 1                     |
|                                                                                                   |                                                                                           | Rédaction cahier des charges       |                                              | 0.5                    |                       |
| 2. Préconisations                                                                                 | Repérer et préconiser les solutions au regard de l'évaluation réalisée                    | Recherche et repérage de solutions | Mail envoyé indiquant l'orientation proposée | 1                      | 1.5                   |
|                                                                                                   |                                                                                           | Rédaction des préconisations       |                                              | 0.5                    |                       |
| TEMPS ESTIME POUR LE CONSEIL EXPERT PERSONNALISE<br>« DE PREMIER NIVEAU » PAR PERSONNE (en heure) |                                                                                           |                                    |                                              |                        | 3.5                   |

Cette analyse révèle que la durée estimée pour réaliser un Conseil Expert Personnalisé « De premier niveau » auprès d'une personne est de 3h30.

Nous avons vu dans le recueil statistique qu'APF Lab – le Hub recevait en moyenne une quinzaine de sollicitations par semaine. Sur cette quinzaine de sollicitations, 35% relèvent du Conseil Expert Personnalisé « De premier niveau » soit **5 demandes par semaine**.

Ainsi l'équipe d'APF Lab – le Hub consacre actuellement 17,5 heures par semaine au Conseil Expert Personnalisé « De Premier niveau » soit 700 h par an. Et celui-ci n'est pas facturé !

#### **5.3.1.2 Du Conseil Expert Personnalisé « Complexe »**

Pour rappel, le Conseil Expert Personnalisé « Complexe » est le conseil pour lequel la démarche demande davantage de temps et de méthodologie, la solution nécessitant une analyse fine de la situation ainsi que des recherches approfondies. Ce conseil comprend également une aide à l'acquisition et à l'installation du matériel voire la réalisation d'un argumentaire technique en vue d'obtenir un financement pour acquérir le matériel préconisé.

Afin d'estimer le temps d'intervention dédié à chacune des phases du Conseil Expert Personnalisé « Complexe », une analyse des accompagnements réalisés auprès des adhérents de l'AFAP dans le cadre de ce projet a été effectuée, soit auprès d'un panel de 42 personnes sur la période d'avril à décembre 2019. Le temps d'intervention estimé pour chacune des actions de ces phases est détaillé dans le tableau suivant :

| PHASE             | OBJECTIF                                                                                       | ACTIONS                                        | LIVRABLES                                                                          | ACTIONS   |            |             | TOTAL PHASE (TP) |
|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------|-------------|------------------|
|                   |                                                                                                |                                                |                                                                                    | TEMPS (T) | NOMBRE (N) | TOTAL (TxN) |                  |
| Administratif     | Enregistrer la demande                                                                         | Réception de la demande                        | Mail aux experts du Hub                                                            | 0,5       | 42         | 21          | 21               |
|                   | TEMPS ESTIME POUR LA PHASE « ADMINISTRATIVE » PAR PERSONNE (en heures) = TP Administratif /42  |                                                |                                                                                    |           |            |             | 0,5              |
| 0. Accueil        | Comprendre et analyser la demande                                                              | Analyse du questionnaire de pré-accompagnement | Mail proposant une date de premier entretien                                       | 0,5       | 42         | 21          | 21               |
|                   | TEMPS ESTIME POUR LA PHASE « ACCUEIL » PAR PERSONNE (en heure) = TP Accueil /42                |                                                |                                                                                    |           |            |             | 0,5              |
| 1. Diagnostic     | Recueillir et qualifier les besoins, comprendre l'environnement et cerner les contraintes      | Premier entretien (Téléphone / Visio)          | Compte-rendu envoyé à la personne reprenant les résultats de l'évaluation réalisée | 1,5       | 42         | 63          | 105              |
|                   |                                                                                                | Rédaction cahier des charges                   |                                                                                    | 1         | 42         | 42          |                  |
|                   | TEMPS ESTIME POUR LA PHASE « DIAGNOSTIC » PAR PERSONNE (en heure) = TP Diagnostic /42          |                                                |                                                                                    |           |            |             | 2,5              |
| 2. Préconisations | Repérer et préconiser les solutions au regard de l'évaluation réalisée                         | Recherche de solutions / partenaires           | Compte-rendu envoyé à la personne présentant les préconisations                    | 4         | 42         | 168         | 210              |
|                   |                                                                                                | Rédaction des préconisations                   |                                                                                    | 1         | 42         | 42          |                  |
|                   | TEMPS ESTIME POUR LA PHASE « PRECONISATIONS » PAR PERSONNE (en heure) = TP Préconisations / 42 |                                                |                                                                                    |           |            |             | 5                |

|                                                                                                                   |                                                                  |                                       |                                            |     |     |    |      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|--------------------------------------------|-----|-----|----|------|
| 3. Accompagnement                                                                                                 | Faciliter ou rendre possible la mise en œuvre des préconisations | Echanges divers                       | Plan d'action avec actualisation régulière | 0.5 | 150 | 75 | 353  |
|                                                                                                                   |                                                                  | Visite à domicile                     |                                            | 3   | 12  | 36 |      |
|                                                                                                                   |                                                                  | Prêt de matériel                      |                                            | 2   | 36  | 72 |      |
|                                                                                                                   |                                                                  | Recherches de solutions / partenaires |                                            | 4   | 12  | 48 |      |
|                                                                                                                   |                                                                  | Rédaction de nouvelles préconisations |                                            | 2   | 12  | 24 |      |
|                                                                                                                   |                                                                  | Recherches en vue d'un argumentaire   |                                            | 7   | 7   | 49 |      |
|                                                                                                                   |                                                                  | Rédaction d'un argumentaire           |                                            | 7   | 7   | 49 |      |
| TEMPS ESTIME POUR LA PHASE « ACCOMPAGNEMENT » PAR PERSONNE (en heure) = TP Accompagnement /42                     |                                                                  |                                       |                                            |     |     |    | 8,4  |
| TEMPS ESTIME POUR LE CONSEIL EXPERT PERSONNALISE « COMPLEXE » POUR L'ENSEMBLE DU PANEL* (en heure) = Somme des TP |                                                                  |                                       |                                            |     |     |    | 710  |
| TEMPS ESTIME POUR LE CONSEIL EXPERT PERSONNALISE « COMPLEXE » PAR PERSONNE (en heure) = Somme des TP/42           |                                                                  |                                       |                                            |     |     |    | 16,9 |

\*Panel = 42 personnes (nombre d'adhérents de l'AFAP ayant bénéficié de la prestation Conseil Expert Personnalisé « Complexe »).



En se basant sur le panel des 42 adhérents de l'AFAF suivis dans le cadre de ce projet, la **durée moyenne d'intervention par personne, toutes phases du Conseil Expert Personnalisé « Complexe » confondues, a été de 17h**, soit un total d'environ 700 heures pour l'ensemble du panel. Ces accompagnements ayant été réalisés sur 9 mois (avril à décembre 2019). Si l'on transpose ce résultat à 40 semaines (durée annuelle de fonctionnement du service), cela représenterait 56 interventions, soit 952h.

Voici le détail des durées moyennes estimées pour chacune des phases du Conseil Expert Personnalisé « Complexe » :

- Administratif : 30 minutes ;
- Accueil : 30 minutes ;
- Diagnostic : 2h30 ;
- Préconisations : 5h00 ;
- Accompagnement : 8h30.

Il est à noter que les durées indiquées pour chacune de ces phases sont des moyennes. Celles-ci sont variables selon la personne et son contexte, et particulièrement pour la dernière de ces phases : la phase d'accompagnement.

En effet, du fait de l'évolutivité de la maladie de Friedreich et du caractère relativement aléatoire des manifestations des troubles, les solutions préconisées ont une durée limitée et sont valables uniquement jusqu'au prochain stade évolutif de la pathologie. Ce caractère évolutif n'est pas spécifique à l'ataxie de Friedreich et s'observe dans bien d'autres pathologies et situations de perte d'autonomie. Ainsi la durée de la phase d'accompagnement du Conseil Expert Personnalisé « Complexe » est amenée à constamment progresser grâce au suivi régulier réalisé par l'équipe d'APF Lab – le Hub.

De plus, dans cette étude, la durée moyenne de la phase d'accompagnement est de 8h30. Or cette étude est une étude pilote dont les premiers accompagnements ont débuté en avril 2019, soit il y a tout juste un an. La moitié d'entre eux se situe actuellement entre la phase d'accueil et de préconisations ou ne sont qu'au tout début de la phase d'accompagnement. Cette étude ne bénéficie pas encore d'assez de recul pour déterminer une durée moyenne représentative et significative de la phase d'accompagnement.

Enfin l'innovation permanente dans le domaine des outils numériques implique une évolution et un ajustement fréquent des préconisations réalisées par l'équipe d'APF Lab – le Hub.

Ainsi l'évolutivité des technologies et le caractère évolutif des situations des personnes accompagnées nécessitent un suivi continu, régulier et sur le long terme.

Depuis octobre 2019, le Hub a ouvert la prestation de Conseil Expert Personnalisé « Complexe » aux particuliers (cf paragraphe 5.3.3). Depuis la date de son lancement à fin février 2020, 4 personnes en ont bénéficié représentant 68h d'intervention. Ces accompagnements ont été réalisés sur 5 mois soit 22 semaines de travail effectif. **Si l'on transpose ce résultat à 40 semaines, cela représente 7 accompagnements soit 119h d'intervention.**

Ainsi, le temps annuel dédié par l'équipe d'APF Lab – le Hub aux deux formats de Conseil Expert Personnalisé est de 1771h (« De premier niveau » = 700h + « Complexe » = 952h + 119h) soit légèrement plus d'un 1 ETP (1 ETP = 1477h).

### 5.3.2 Estimation du coût de revient de la prestation Conseil Expert Personnalisé

Grâce à l'analyse des temps d'intervention réalisée pour chaque format de Conseil Expert Personnalisé, nous avons pu estimer le coût de revient de chacune de ces prestations.

La prestation de Conseil Expert Personnalisé s'appuie sur certaines activités préexistantes d'APF Lab – le Hub et ne peut être réalisée de manière efficiente sans celles-ci. Le Conseil Expert Personnalisé nécessite en effet une connaissance approfondie des nouvelles technologies, cette connaissance s'appuyant sur une veille et une information constantes. Par ailleurs, le service de prêt a montré son efficacité dans le choix du matériel le plus adapté. C'est pourquoi, le calcul de son coût de revient a été estimé en y intégrant le coût des autres activités d'APF Lab – le Hub indispensables à sa réalisation.

Pour calculer ce coût, nous avons procédé en plusieurs étapes :

1. Estimation du coût de revient horaire d'un salarié d'APF Lab – le Hub ;
2. Estimation du temps de travail d'APF Lab – le Hub dédié à chaque activité ;
3. Estimation du coût par activité ;
4. Identification des interactions entre les activités préexistantes d'APF Lab – le Hub et la prestation de Conseil Expert Personnalisé
5. Estimation du coût de revient de la prestation de Conseil Expert Personnalisé intégrant le coût des activités préexistantes la conditionnant

#### 1. Estimation du coût de revient horaire d'un salarié d'APF Lab – le Hub

Pour estimer le coût horaire de revient horaire d'un salarié d'APF Lab – le Hub, nous nous sommes basés sur les charges de personnel de 2019 auxquelles nous avons affecté un régime forfaitaire équivalent aux charges fixes dont le taux a été fixé à +33%. (Cette indexation a été évaluée selon les charges réelles des années précédentes).

| 2019                                               | Coût         |
|----------------------------------------------------|--------------|
| Charges de personnel                               | 332 484,40 € |
| Charges fixes estimées (régime forfaitaire de 33%) | 109 719,85 € |
| Coût de revient de l'équipe d'AFP Lab – le Hub     | 442 204,25 € |

Dans la suite de cette analyse, les charges de RH ont été décomposées en deux groupes : les ressources humaines « **administratif** » et les ressources humaines « **expertise** ».

La main d'œuvre « **expertise** » concerne les professionnels qui sont au cœur du Conseil Expert Personnalisé et essentiels à sa réalisation, c'est-à-dire les ergothérapeutes et l'orthophoniste.

La main d'œuvre « **administratif** » correspond au personnel ayant des fonctions auxiliaires à la prestation du Conseil Expert Personnalisé : assistante administrative/chargée de communication, chef de projet, consultant en domotique.

| 2019                              | Coût annuel  | ETP<br>(1 ETP = 1477 h) | Temps de travail<br>annuel | Coût<br>horaire |
|-----------------------------------|--------------|-------------------------|----------------------------|-----------------|
| Cout de revient du service        | 442 204,25 € | 6,1                     | 9009,7 h                   |                 |
| Coût de revient « expertise »     | 174 652,94 € | 2,1                     | 3101,7 h                   | 56,31 €/h       |
| Coût de revient « administratif » | 267 551,31 € | 4                       | 5908 h                     | 45,29 €/h       |

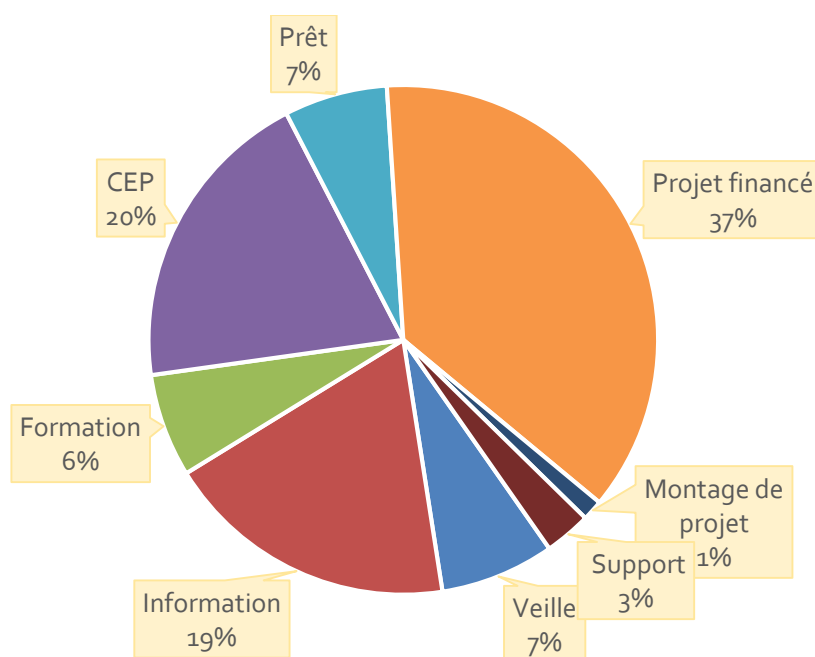
Ainsi le coût de revient horaire de la main d'œuvre « expertise » est de 56,31 €/h et celui de la main d'œuvre « administratif » est de 45,29 €/h.

## 2. Estimation du temps de travail d'APF Lab – le Hub dédié par activité

Les différentes activités du service sont les suivantes : veille, information, prêt, formation, Conseil Expert Personnalisé, support, montage de projet et projet financé.

Pour déterminer le coût de chacune de ces activités, nous avons tout d'abord demandé à chacun des membres du service d'estimer le pourcentage de son temps de travail dédié à chaque activité.

Ces pourcentages ont été convertis en temps de travail effectif et ont permis d'obtenir le temps consacré par le service à chacune des activités dont voici la répartition :



Ainsi en 2019, 19,6 % du temps du service a été dédié au Conseil Expert Personnalisé soit 1766 heures.

## 3. Estimation du coût par activité

Dans un second temps, les pourcentages de temps de travail dédié à chaque activité par chaque salarié ont été rapportés au coût annuel du salarié correspondant afin d'obtenir un coût par activité

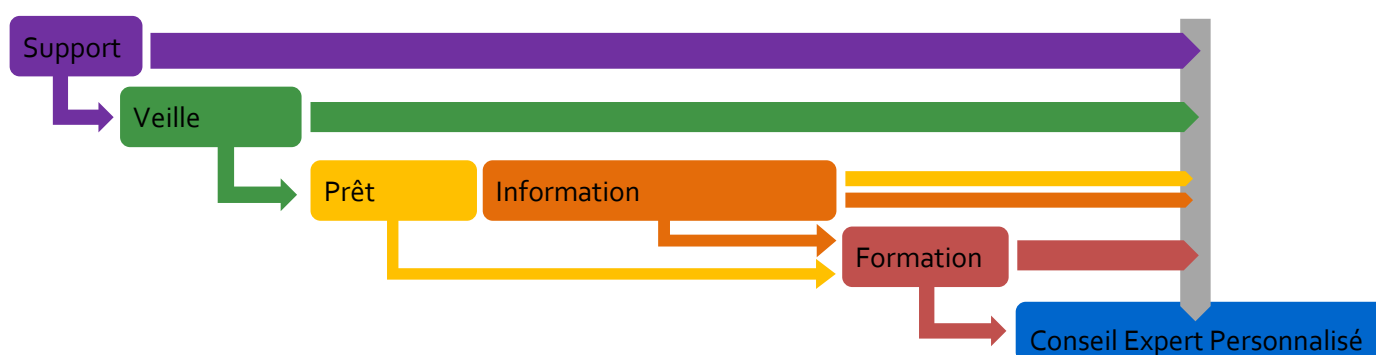
par salarié. Puis les coûts associés à une même activité ont été additionnés. Nous avons ainsi obtenu le coût de chacune des activités indépendamment des unes des autres.

#### 4. Identification des interactions entre les activités existantes d'APF Lab – le Hub et le Conseil Expert Personnalisé

Afin d'intégrer, dans le coût de revient de la prestation de Conseil Expert Personnalisé, le coût des autres activités du service requises pour sa réalisation, nous avons employé la méthode ABC (Activity-based Costing) aussi appelée la méthode des coûts par activité.

Cette méthode permet de diviser les différentes activités d'une entreprise pour en analyser les coûts, de déterminer si la réalisation d'une activité donnée est dépendante de la réalisation d'une autre, et auquel cas l'inclure dans son coût. Ainsi le coût obtenu pour l'activité donnée intègre le coût de l'ensemble des activités induites pour la produire. On parle de coût « complet ».

Voici le schéma de cette méthode employée pour la prestation de Conseil Expert Personnalisé :



Ainsi toutes les activités du Hub, hormis le montage de projet et les projets financés sont nécessaires à la réalisation de la prestation de Conseil Expert Personnalisé.

#### 5. Estimation du coût de revient de la prestation de Conseil Expert Personnalisé tenant en compte les services indissociables

Le coût du Conseil Expert Personnalisé intégrant les services indissociables a donc été estimé en prenant en compte le coût des activités : support, veille, prêt, information, formation et Conseil Expert Personnalisé.

Cette méthode a permis d'évaluer le coût annuel complet du Conseil Expert Personnalisé à 276 862,91 € par an, soit un coût de revient à 156,60 €/h (1768 heures/an).

**Coût de revient complet du CEP : 156,60 €/h**

*(hors frais de déplacement éventuels et hors investissement)*

La répartition de ce coût de revient est schématisée ci-dessous :

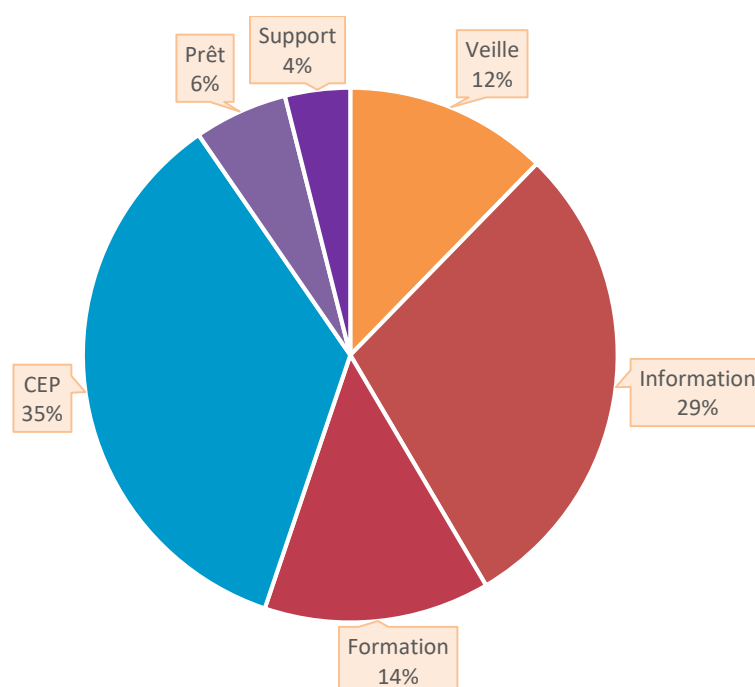


Figure 4 - Répartition du coût de revient du CEP

### 5.3.3 Etablissement d'un barème de tarification du Conseil Expert Personnalisé

Il existe deux formats de Conseil Expert Personnalisé : « De premier niveau » et « Complexe ».

Grâce au partenariat avec l'AFAF, nous avons pu identifier une moyenne de temps d'intervention pour chacun de ces formats, et ainsi établir un barème tarifaire distinguant ces deux formats de conseil.

| Type de prestation                                | Durée de la prestation | Coût complet de la prestation<br>(hors frais de déplacement) |
|---------------------------------------------------|------------------------|--------------------------------------------------------------|
| Conseil Expert Personnalisé de « Premier niveau » | 3 h 30                 | 548 €                                                        |
| Conseil Expert Personnalisé « Complexe »          | 17 h 00                | 2662 €                                                       |

## 6 BILAN CRITIQUE DE L'ETUDE

---

### 6.1 Conformité des résultats avec les objectifs

La collaboration avec l'AFAF a permis de mettre en avant la compétence d'APF Lab – le Hub à fournir cette prestation de Conseil Expert Personnalisé et de démontrer la faisabilité et l'intérêt d'une telle prestation.

Les rencontres avec de nombreux acteurs dans le domaine du handicap ont par ailleurs confirmé le besoin d'un conseil expert dans le domaine des nouvelles technologies. Ainsi, les représentants des ARS, des Conseils Départementaux, des MDPH, des Directions régionales AGEFIPH, des Missions Handicap d'Entreprises et d'Universités etc. sont convaincus de l'utilité du service. Plusieurs pistes de financement ont ainsi été identifiées, sans être concrétisées à ce jour. Hormis les moyens alloués à la réalisation de cette étude, il aurait fallu mobiliser une grande partie des ressources humaines du Hub pour explorer ces pistes, au détriment des autres activités en cours. Nous n'avons, hélas, pas eu cette possibilité.

### 6.2 Evaluation des coûts/bénéfices

Les moyens financiers engagés pour ce projet ont été supérieurs à ceux prévus. L'analyse des écarts entre le budgété et le réalisé se trouve dans le compte-rendu financier joint à ce dossier.

**Cependant, le coût du conseil expert personnalisé nous semble bien inférieur aux bénéfices escomptés.**

- Plusieurs études ont évalué à près de 30% les personnes en situation de handicap qui finissent par abandonner leurs aides techniques technologiques. Ce pourcentage est plus important durant la première année d'utilisation<sup>5</sup>. Les personnes en situation de handicap expliquent cet abandon par 4 facteurs :
  - Le manque de considération de leur avis dans le choix de l'aide technique ;
  - La facilité d'acquisition de l'aide technique ;
  - Un conseil au choix de l'aide technique non performant ;
  - Une évolution de leurs besoins ou de leurs priorités.

**Comme ces quatre points sont parfaitement pris en compte par nos experts, la généralisation de la prestation de Conseil Expert Personnalisé permettrait de diminuer le nombre d'achats ou de demandes de financement d'aides techniques pour une même personne qui ne serait pas satisfaite de la solution initialement choisie.**

- Hormis si la personne en situation de handicap est déjà suivie par un ergothérapeute dans le cadre de son accompagnement à domicile ou en structure, actuellement, les personnes faisant l'acquisition d'une aide technique ne bénéficient d'aucun suivi concernant son utilisation, sa capacité à subvenir à leurs besoins et son usure. En effet, les fabricants et distributeurs de matériel ne réalisent pas ce service. **Or l'utilisation d'une aide technique qui n'est plus adaptée, détériorée ou obsolète peut avoir des conséquences très néfastes pour la personne en situation de handicap et/ou la personne en perte d'autonomie.** Par exemple, l'utilisation d'un joystick non adapté au handicap de la personne pourrait accentuer des déformations ou induire l'adoption d'une mauvaise posture. Il est essentiel que chaque personne disposant d'une aide

---

<sup>5</sup> Etude visible à l'adresse suivante :

[https://www.researchgate.net/publication/13125783\\_Predictors\\_of\\_Assistive\\_Technology\\_Abandonment](https://www.researchgate.net/publication/13125783_Predictors_of_Assistive_Technology_Abandonment)

technique bénéficie d'un suivi régulier afin de vérifier si celle-ci est bien adaptée et permettre son renouvellement le cas échéant. Ce renouvellement peut être nécessaire du fait :

- De l'évolution du handicap ;
- De l'obsolescence liée à l'évolution technologique ;
- De l'usure du matériel.

**Ainsi la généralisation de la prestation de Conseil Expert Personnalisé permettrait d'éviter le mésusage des aides techniques ainsi que les conséquences préjudiciables qui peuvent en découler.**

- Actuellement, pour acquérir une aide technique technologique, les personnes en situation de handicap ont deux solutions : passer par le fabricant ou par le distributeur.

Or comme nous l'avons déjà évoqué précédemment dans ce rapport, de nombreux distributeurs incluent, dans la tarification de leur produit, une partie de conseil à l'acquisition. Ce procédé peut amener à des disparités de prix parfois très importantes entre fabricants et distributeurs.

Prenons l'exemple de la Speech Case pour iPad fabriquée par Tobii (il s'agit d'un boîtier pour iPad spécifiquement conçu pour la Communication Alternative Améliorée). Ce dispositif est indiqué au prix de 420€ sur le site du fabricant Tobii contre un tarif de 508€ sur le site d'un distributeur proposant « gratuitement » une évaluation des besoins et un conseil à l'achat, soit une différence tarifaire d'environ 20%.

**La généralisation du Conseil Expert Personnalisé permettrait à la fois d'éviter la surfacturation pratiquée par certains distributeurs de garantir un conseil indépendant et objectif, limitant les risques d'abandon des solutions chèrement acquises.**

### **6.3 Limites et difficultés rencontrées en cours de projet et actions mises en œuvre pour les surmonter**

Au cours du projet, plusieurs difficultés ont été rencontrées. Pour chacune d'entre elles, des actions ont été mises en œuvre afin de les surmonter, dont voici le détail ci-après.

#### **6.3.1 Renforcement de la visibilité d'APF Lab – le Hub et de sa prestation de Conseil Expert Personnalisé**

Les démarches entreprises auprès des publics cibles ont permis de constater que certains acteurs, tant au sein d'APF France handicap qu'en dehors, ne connaissaient pas encore suffisamment APF Lab – le Hub.

De plus et pour rappel, le nom de l'association a changé en 2018, ainsi que celui du service en 2019. Ces changements de noms ont également été accompagnés d'une refonte totale de la charte graphique. Ces évolutions de terminologies ont pu perturber le demandeur potentiel, d'où l'intérêt supplémentaire de renforcer la visibilité d'APF Lab – le Hub et de sa prestation de Conseil Expert Personnalisé.

C'est ainsi que des actions visant à développer la notoriété d'APF Lab – le Hub et du Conseil Expert Personnalisé, ont été menées, en interne et en externe, par l'équipe du Hub. Ces actions doivent être poursuivies par ailleurs, car nous constatons fréquemment qu'au sein même de l'association, l'existence de notre service reste méconnue.

#### **Participation à des événements**

Cela s'est traduit notamment par une forte participation de l'équipe du Hub à des salons spécialisés, à des journées d'études ou des ateliers. Le détail de ces événements et des actions réalisées se trouvent en annexe.



## Création et révision de supports de communication

Suite au changement d'appellation du service, un nouveau site internet a été créé : <https://lehub.apflab.org/>.

Outil de communication incontournable et indispensable, celui-ci a été totalement refondu afin d'en faire un réel outil d'informations mais également un outil de fonctionnement d'APF Lab – le Hub.

En effet, en plus d'apporter un premier niveau d'information et d'orientation autour des aides techniques technologiques, il est un tremplin vers les autres prestations d'APF Lab – le Hub, notamment le Conseil Expert Personnalisé, et constitue un canal majeur de correspondance avec l'utilisateur.

Il contient notamment :

- un outil de recherche des fiches techniques à critères multiples : catégorie ISO, type de produit (matériel, logiciel), type de logiciel (open source, payant) ;
- des tutoriels vidéo réalisés par APF Lab – le Hub sur le thème de l'accessibilité numérique et disponibles sur la chaîne YouTube du Hub : les e-solutions du Dr Access ;
- l'inscription en ligne à la newsletter ;
- un inventaire détaillé des kits disponibles en prêt ;
- le listing des formations réalisées par APF Lab – le Hub ;
- une page dédiée à la prestation de Conseil Expert Personnalisé ;
- un formulaire de contact à destination des entreprises, des établissements et des particuliers.

Une attention particulière a été portée à son accessibilité afin que ses contenus soient adaptés à l'audience souhaitée (professionnels - paramédicaux ou non – amenés à accompagner des personnes en situation de handicap moteur, auditif, visuel, mental, personnes avec des troubles dys, personnes âgées en perte d'autonomie, aidants, etc).

Le site web est dans un processus d'amélioration constante. Les évolutions souhaitées figurent en annexe.

En complément de la page dédiée au Conseil Expert Personnalisé figurant sur le site d'APF Lab – le Hub, une plaquette de présentation de celui-ci a été conçue. Cette plaquette a servi d'appui lors des rencontres avec les publics « cibles » et des différents événements auxquels APF Lab – le Hub a participé. Ce support visuel permet de susciter l'intérêt de nos interlocuteurs, de capter davantage leur attention lors des échanges, de faire en sorte que ceux-ci se souviennent de nous et d'afficher nos coordonnées de façon lisible et visible afin qu'ils nous recontactent rapidement. Cette plaquette est également disponible sur le site internet d'APF Lab – le Hub<sup>6</sup>.

Enfin, les actualités du service sont régulièrement mises en ligne sur le site et relayées sur les réseaux sociaux : LinkedIn, Twitter, Facebook.

## Accès libre aux fiches techniques et gratuité de la newsletter

Auparavant, la newsletter et les fiches techniques étaient diffusées par voie postale sous condition de souscription d'un abonnement à un tarif de :

---

<sup>6</sup> Visible à l'adresse suivante : [https://lehub.apflab.org/wp-content/uploads/2019/01/INFOG\\_Conseil-personnalise\\_APF\\_leHub.pdf](https://lehub.apflab.org/wp-content/uploads/2019/01/INFOG_Conseil-personnalise_APF_leHub.pdf)

- 109 € par an pour les structures hors APF France handicap ;
- 89 € par an pour les structures APF France handicap.

Ce tarif comprenait également :

- L'accès au prêt de matériel, dont les frais d'expédition étaient facturés 38 € par aller/retour ;
- La consultation et le téléchargement des fiches techniques depuis le site internet.

Afin d'améliorer la visibilité d'APF Lab – le Hub et de faire bénéficier au plus grand nombre d'un premier niveau d'information autour des aides techniques technologiques et des aides à la communication, depuis janvier 2019, la newsletter est gratuite et envoyée par courriel sur simple renseignement d'une adresse mail. Les fiches techniques sont quant à elles toutes disponibles en accès libre sur le site internet d'APF Lab – le Hub.

Ainsi le Hub est passé de 459 abonnés à sa newsletter « papier » en 2018 à plus de 2700 lecteurs numériques à fin avril 2020.

Cela a permis de lever les freins liés à la contrainte d'un abonnement payant et ainsi de s'ouvrir à de plus grandes possibilités de mécénats et de partenariats, par exemple avec l'INSHEA qui diffuse ses fiches gratuitement.

La mise à disposition de ces informations en accès libre et gratuit marque la volonté d'APF Lab – le Hub d'agir dans l'intérêt général et d'exercer une mission de service public.

#### Prêt de matériel

L'accès au service de prêt d'aides techniques est désormais accessible sans contrainte d'abonnement sur la base d'un contrat signé engageant l'emprunteur à prendre en charge le coût forfaitaire couvrant les frais d'expédition (aller et retour), de logistique, de maintenance et d'assurance selon les barèmes suivants : (Expédition en France métropolitaine)

- 50 € par kit d'une valeur inférieure à 500 €
- 100 € par kit d'une valeur inférieure à 1 500 €
- 150 € par kit d'une valeur supérieure à 1 500 €

#### 6.3.2 Sensibilisation des publics cibles aux notions d'objectivité et d'impartialité

Durant nos démarches auprès des publics cibles, nous avons identifié peu d'acteurs prêts à faire appel à une prestation de Conseil Expert Personnalisé payante.

Il existe notamment une forme de concurrence avec les distributeurs de matériels qui proposent gratuitement du conseil et un accompagnement autour de leurs produits. **Cela pose un problème d'objectivité de la préconisation et du conseil apporté puisque le distributeur a un intérêt économique et un « catalogue » limité de références produits.**

Pour le Conseil Expert Personnalisé, cela pose également un problème de coût d'intervention avec lequel il est difficile de rivaliser.

Tout au long du projet, nous avons sensibilisé nos différents interlocuteurs à ces problématiques d'objectivité et d'impartialité qui sont primordiales afin de proposer un conseil au plus près des besoins du bénéficiaire. Cependant, il nous semble qu'à **moyen terme, un Conseil Expert Personnalisé indépendant ne saurait perdurer sans un financement public.**

### 6.3.3 Lancement de la prestation de Conseil Expert Personnalisé aux particuliers

Depuis son démarrage, la prestation de Conseil Expert Personnalisé était proposée et facturée uniquement à des professionnels.

Acteur de l'économie sociale et solidaire, APF France handicap refusait jusqu'à présent de facturer ses prestations directement à la personne concernée.

Ayant reçu plusieurs sollicitations de particuliers vivement intéressés par cette prestation, trouvant dommageable de ne pouvoir en bénéficier malgré leur possibilité de financement via leurs fonds propres, depuis octobre 2019, APF Lab – le Hub propose cette prestation de Conseil Expert Personnalisé directement aux particuliers à un tarif préférentiel (de 50€/h).

Depuis son lancement aux particuliers, 5 personnes ont formulé une demande pour la prestation de Conseil Expert Personnalisé. Des devis ont été envoyés à ces 5 personnes. Pour l'heure, 4 d'entre elles ont fait un retour positif et bénéficient actuellement d'un accompagnement dans le cadre du Conseil Expert Personnalisé.

Cependant, compte tenu du coût complet du Conseil Expert Personnalisé, le modèle économique de ce conseil proposé aux particuliers reste à définir. Ce coût direct pour l'utilisateur pourrait être pris en compte par la PCH et le fonds de compensation.

### 6.4 Justification en cas d'abandon de certaines parties du projet

Un des objectifs du projet était l'expérimentation de cette nouvelle offre de service sur trois régions : cette partie du projet a été abandonnée.

En effet, un déploiement du Conseil Expert Personnalisé à cette échelle nécessitait le recrutement de personnel supplémentaire ainsi que le développement d'une plateforme de suivi des personnes accompagnées adéquate pour lesquels nous n'avions pas les fonds.

## 7 SUITES A DONNER

Deux ans et demi après le démarrage du projet, les résultats ont permis d'identifier plusieurs modèles économiques pour pérenniser l'existence même d'APF Lab – le Hub, et en particulier de la prestation de Conseil Expert Personnalisé.

APF Lab – le Hub a un rôle d'expertise dans le champ du handicap et des nouvelles technologies. Il écoute, oriente, conseille, sensibilise et forme les professionnels, les personnes concernées ainsi que leurs proches à qui il peut également prêter du matériel. Il réalise une veille technologique, met en lien avec les différents partenaires, fait de la recherche collaborative, effectue des analyses d'usage et diffuse l'information à jour en accès libre et gratuit. **Par ces actions, APF Lab – le Hub exerce d'ores et déjà les missions d'un centre ressources national.**

Notre ambition est de proposer la prestation de Conseil Expert Personnalisé sur un périmètre **national** dans le respect d'une totale **impartialité et indépendance**. APF Lab - le Hub a montré notamment par ce rapport qu'elle peut aisément étendre ses domaines d'intervention au champ de la personne âgée en perte d'autonomie avec un rayonnement national.

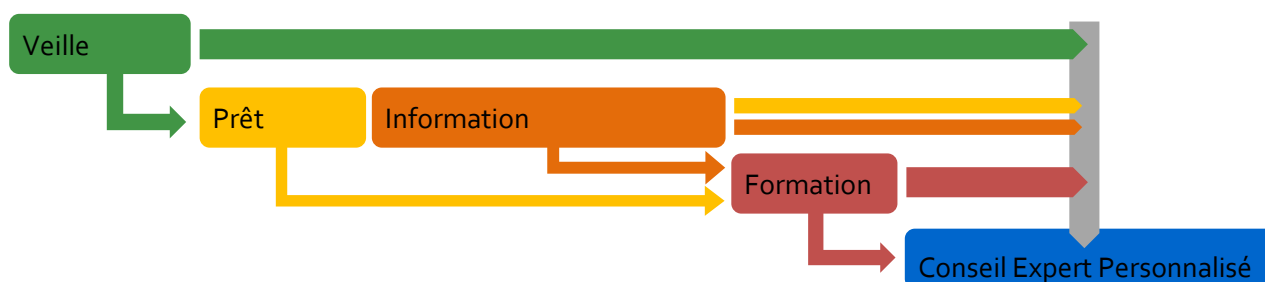
Le financement d'APF Lab – le Hub est actuellement **couvert à près de 75 % par APF France handicap**. La poursuite de ses activités et son développement ne peuvent plus être supportés par l'association seule. Des financements privés sont recherchés mais un apport et un soutien de la part des pouvoirs publics est nécessaire pour développer et pérenniser son activité.

### 7.1 Créer un Centre Ressources National « Handicap et Nouvelles Technologies »

#### 7.1.1 Consolider le socle des activités d'utilité publique

Le Hub réalise depuis plus de vingt ans plusieurs missions relevant de l'utilité publique :

- **Une veille technique.** L'ensemble des aides techniques matérielles et logicielles sont passées au crible des experts du Hub. Toutes les innovations, toutes les mises à jour sont évaluées et documentées.
- **Un service de prêt.** Afin de permettre d'évaluer les solutions dans des conditions réelles d'utilisation, le Hub dispose de kits de matériels disponibles en prêt pour une durée de 2 à 4 semaine, accessibles à tous, sans contrainte d'abonnement, contre une participation forfaitaire à la logistique et à l'expédition.
- **Une diffusion systématique de l'information.** Les « fiches techniques » du Hub constituent une base documentaire unique en français : elles recensent et décrivent les possibilités offertes par un matériel ou un logiciel en s'appuyant sur un retour d'usage et des tests effectués par des professionnels et par des usagers.
- **La dispensation et la création de formation.** APF Lab – Hub organise des formations et des stages sur-mesure répondant aux besoins individuels des établissements tant au sein du réseau APF France handicap qu'en externe. Il est également en relation avec les acteurs de l'enseignement supérieur et intervient dans le cadre de la formation initiale notamment au sein du cursus d'apprentissage des ergothérapeutes et orthophonistes. Le Hub a investi les nouveaux supports : il réalise notamment des tutoriels sur le thème de l'accessibilité numérique (les e-solutions du Docteur Access).



Comme nous l'avons évoqué, c'est grâce à l'exercice quotidien de ces activités, réalisées en toute indépendance et objectivité, que le Hub est en capacité de produire un Conseil Expert Personnalisé.

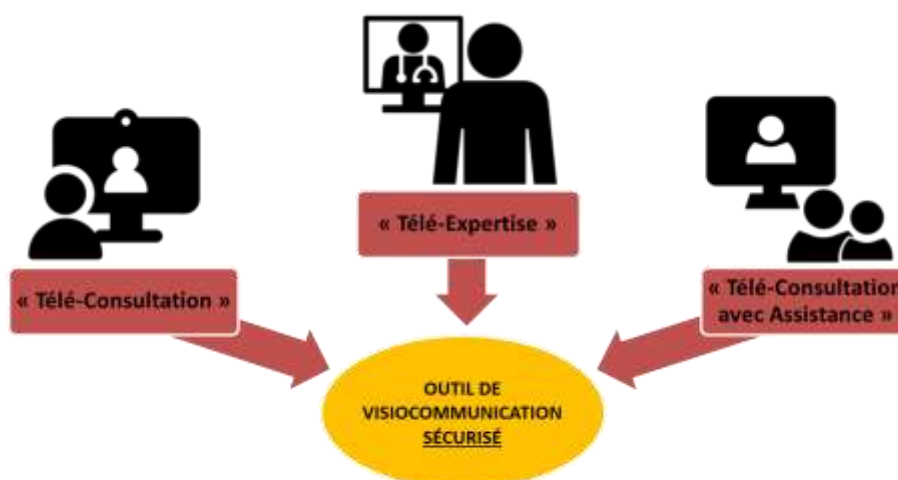
### 7.1.2 Assurer la montée en charge du Conseil Expert Personnalisé

Actuellement, la réalisation de la prestation de Conseil Expert Personnalisé délivrée sous la forme d'un accompagnement "à distance" via un système de **visiocommunication sécurisée** par les experts d'APF Lab – le Hub est privilégiée. Cela permet d'éviter les déplacements pour les personnes peu mobiles, d'améliorer leur confort et d'augmenter le champ des bénéficiaires en s'affranchissant des contraintes géographiques et des coûts de déplacement.

Il faut noter que, dans le cadre du projet Prédice piloté par l'ARS Hauts-de-France, APF France handicap s'est d'ores et déjà lancée dans la mise en place de solutions de télémedecine dans ses structures des Hauts-de-France. Ce nouveau service est initié au sein d'un échantillon d'établissements et de services « bêta-testeurs » dont APF Lab –le Hub fait partie.

A l'image des différents aspects de la télémedecine, le Conseil Expert Personnalisé s'applique entre un professionnel paramédical (de type ergothérapeute/orthophoniste) et :

- La personne concernée seule, si ses capacités le permettent, selon un modèle de « **télé-consultation** » ;
- La personne concernée accompagnée par un proche ou un professionnel déjà investi dans son suivi, qui pourra l'aider en étant sur place, selon un modèle de « **télé-consultation avec assistance** » ;
- Un autre professionnel, selon un modèle de « **télé-expertise** ».



Cependant, dans certaines situations, du fait de la complexité de la situation et/ou de la demande, une prestation du Conseil Expert Personnalisé en présentiel est plus appropriée. Pour assurer cette présence au niveau national et améliorer l'accompagnement des personnes dans le domaine des NTIC, nous souhaitons mettre en place une communauté de **Correspondants Locaux Experts Nouvelles Technologies**.

Le profil des Correspondants Locaux Experts sera le suivant :

- être un professionnel de l'accompagnement (ergothérapeute, orthophoniste ou autre);
- être en poste au sein d'une structure APF France handicap ;
- avoir une appétence pour le numérique ;
- être volontaire !

Pour constituer cette communauté, le Hub s'appuiera sur les professionnels d'APF France handicap. **En effet, APF France handicap est certainement l'un des premiers employeurs d'ergothérapeutes de France** et dispose d'un réseau de 597 ergothérapeutes et 173 orthophonistes en poste dans ses établissements !

Pour constituer cette communauté, le Hub s'appuiera sur les professionnels d'APF France handicap. **En effet, APF France handicap est le premier employeur d'ergothérapeutes de France** et dispose d'un réseau de 597 ergothérapeutes et 173 orthophonistes en poste dans ses établissements !

Les Correspondants Locaux Experts qui constitueront cette communauté seront formés aux NTIC via des sessions de montées en compétences, organisées par le Hub, sous la forme de webinaires, de e-learning mais aussi en présentiel.

Pour animer cette communauté, une journée nationale annuelle dédiée aux Correspondants Locaux Experts sera également organisée par le Hub. Par le passé, APF France handicap organisait une journée nationale des professionnels rassemblant les ergothérapeutes et orthophonistes de l'association. Cette journée nationale sera l'occasion de relancer cette dynamique et sera également l'opportunité d'attirer des mécènes et/ou de créer des partenariats.

Intégrer la communauté représente un avantage pour le Correspondant Local Expert qui montera en compétences sur les aspects du handicap et des nouvelles technologies et bénéficiera ainsi d'une nouvelle corde à son arc. Ces compétences nouvellement acquises représentent également une valeur ajoutée pour la structure à laquelle le Correspondant Local Expert est rattaché ayant la possibilité de les mettre à profit aux usagers de sa structure.

APF France handicap a d'ores et déjà une expérience solide dans la conception de réseau notamment par le développement des Correspondants Emploi et du réseau Handidroit :

- **Le réseau des Correspondants Emploi** a pour but d'accompagner les usagers d'APF France handicap ayant des difficultés d'accès ou de maintien dans l'emploi. Il est constitué de 220 professionnels de délégations APF France handicap qui interviennent localement. Pour faire partie de ce réseau, chaque professionnel a dû assister à 2 modules de formation.
- **La communauté Handidroit** a pour objectif d'aider les usagers d'APF France handicap ayant besoin d'un soutien dans l'exercice de leurs droits et de leur citoyenneté. Cette communauté est composée de 120 personnes ; professionnels des délégations APF France handicap et bénévoles. Ces personnes interviennent au niveau local mais disposent d'un référent au niveau régional appelé coordinateur régional, lui-même rattaché au pôle juridique du siège. De plus, le pôle juridique du siège met à disposition de la communauté une base de donnée recensant les différentes interrogations exprimées par les personnes suite à leur intervention sur le terrain, ainsi que les réponses apportées. Cette base de données constitue une source d'informations et un véritable appui pour la communauté dans le cadre de son exercice.

Pour constituer la communauté, le Hub s'appuiera sur les principes fondateurs de ces deux réseaux :

- [En matière d'animation](#) : Pour faire partie de la communauté, le Correspondant Local Expert devra assister à des sessions de montée en compétences ainsi qu'à la journée nationale annuelle dédiée à la communauté.
- [En matière de structuration](#) : Le Correspondant Local Expert interviendra localement mais bénéficiera d'un référent au niveau national. Une plateforme dédiée à la communauté sera également créée permettant de diffuser du contenu de formation en e-learning mais aussi d'échanger et de partager des informations entre Correspondants Locaux Experts, et avec le Hub.

### 7.1.3 Développer des activités complémentaires

Il nous paraît utile de faire apparaître de façon formelle deux activités « nouvelles » pour compléter le socle d'activités régulières.

#### 7.1.3.1 Observatoire Handicap et Nouvelles Technologies

Au cours de ce projet, nous avons recensé très peu d'études réalisées sur les sujets du choix, de l'acquisition et de l'usage des aides techniques : Quel a été le parcours et l'historique des personnes vis-à-vis de leurs aides techniques ? Comment les ont-elles choisies ? De quelle manière en ont-elles fait l'acquisition ? Une fois acquises, sont-elles bien utilisées ? Quel a été le temps nécessaire pour se les approprier ? Combient-elles leurs besoins ? Sont-elles réajustées ? Quel est leur taux d'abandon ? Les aides techniques disponibles sur le marché permettent-elles de satisfaire les besoins ? ... Autant de questions auxquelles il n'y a pas de réponses actuellement.

Dans le cadre de ce projet et du partenariat avec l'AFAP, une enquête a été réalisée auprès des personnes ayant bénéficié du Conseil Expert Personnalisé (cf paragraphe 3.2.2). Un volet de cette enquête était dédié à l'évaluation des pratiques avant, pendant et après la prestation de Conseil Expert Personnalisé. Celui-ci caractérisait notamment les attentes et besoins des personnes vis-à-vis des technologies avant l'accompagnement, les solutions déjà expérimentées, les apports et faiblesses des aides techniques mises en place, les éléments de progrès des personnes accompagnées ainsi que leur ressenti.

Ainsi, grâce à sa prestation de Conseil Expert Personnalisé, APF Lab – le Hub pourrait disposer de l'ensemble de ces données, apporter une réponse à ces interrogations et devenir l'Observatoire « Handicap et Nouvelles Technologies ».

Cet Observatoire pourrait contribuer à la mise au point d'outils d'analyse, fournir aux acteurs publics des informations utiles et actualisées pour l'élaboration de diagnostic, et ainsi améliorer l'efficacité du processus d'accès aux aides techniques et optimiser les dépenses de santé.

Les données de cet Observatoire seront disponibles de façon ouverte (Open Data) et pourront être exploitées par tous les organismes qui le souhaiteraient (CNSA, MDPH, CNAM...)

Nous avons chiffré la mise en place d'un tel observatoire à 26k€ annuels, correspondant au coût d'un contrat CIFRE, co-financé par l'Agence Nationale de Recherche Technologique.

#### 7.1.3.2 Recherche et innovation

APF Lab – le Hub collabore avec de nombreuses écoles et universités : Université de Lille (plusieurs laboratoires dont Evalab et Scalab), CIC IT de Lille, Ecole Centrale de Lille, ISEN Lille du groupe Yncréa.



Le service est également partie prenante du Pôle de Recherche et d'Innovation en MObilité et Handicap de la région Hauts-de-France (PRIMOH).

Enfin, le Hub est régulièrement consulté par des entreprises et des startups qui se lancent dans des projets de R&D en vue de commercialiser de nouvelles aides techniques. Les prestations de ce type sont, évidemment, facturées au client.

L'implication du Hub dans des projets de recherche poursuit un double objectif : s'assurer de la participation de personnes en situation de handicap dès les phases les plus amonts des recherches qui les concernent (conception inclusive) ; permettre l'émergence sur le marché de solutions innovantes visant à compenser un déficit.

Enfin, toute cette démarche va être amplifiée dans le cadre d'APF Lab Handicap et nouvelles technologies qui développent des ateliers innovations avec la participation des utilisateurs directement concernés.

## 7.2 Comment financer ce Centre Ressources National ?

### 7.2.1 Coût de fonctionnement

#### 7.2.1.1 Plan de charge et organisation

Le déploiement du Conseil expert personnalisé passe le déploiement d'une communauté. La poursuite du projet ne saurait se passer de l'identification de nouvelles sources de revenus ainsi que du recrutement de professionnels supplémentaires pour mettre en place, former et animer ce réseau.

Pour ce faire, nous avons établi un plan de charge prévoyant les besoins en ressources humaines nécessaires à chaque étape du déploiement de la communauté.

Plusieurs paramètres ont été pris en compte pour le rendre pertinent :

#### [Le Nombre de Correspondants Locaux Experts recrutés](#)

En se basant sur le nombre d'ergothérapeutes et d'orthophonistes au sein du réseau APF France handicap et du nombre d'usagers, nous souhaitons identifier et former 150 Correspondants Locaux Experts en 4 ans

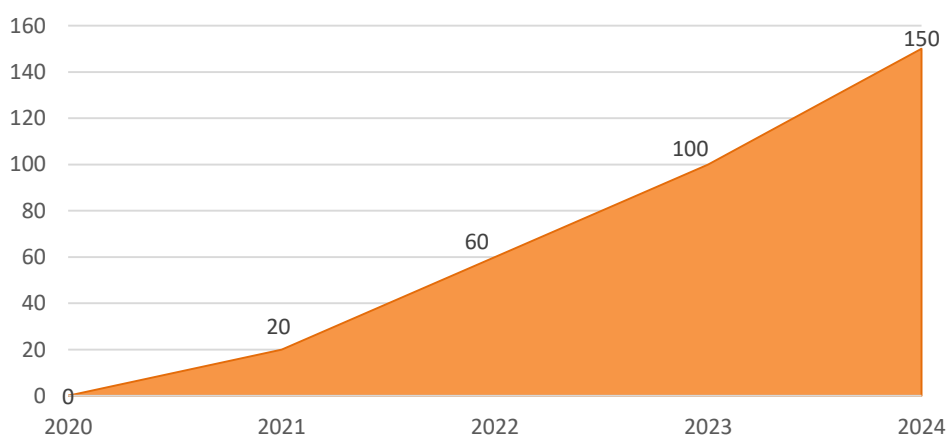


Figure 5 - Nombre de Correspondants Locaux Experts en fin d'année



### L'objectif de Conseils Experts Personnalisés à réaliser

Au vu de l'activité actuelle de la prestation de Conseil Expert Personnalisé et du nombre d'utilisateurs d'APF France handicap, nous souhaitons dispenser 600 conseils experts personnalisés, dont 400 conseils complexes, à l'horizon 2024.

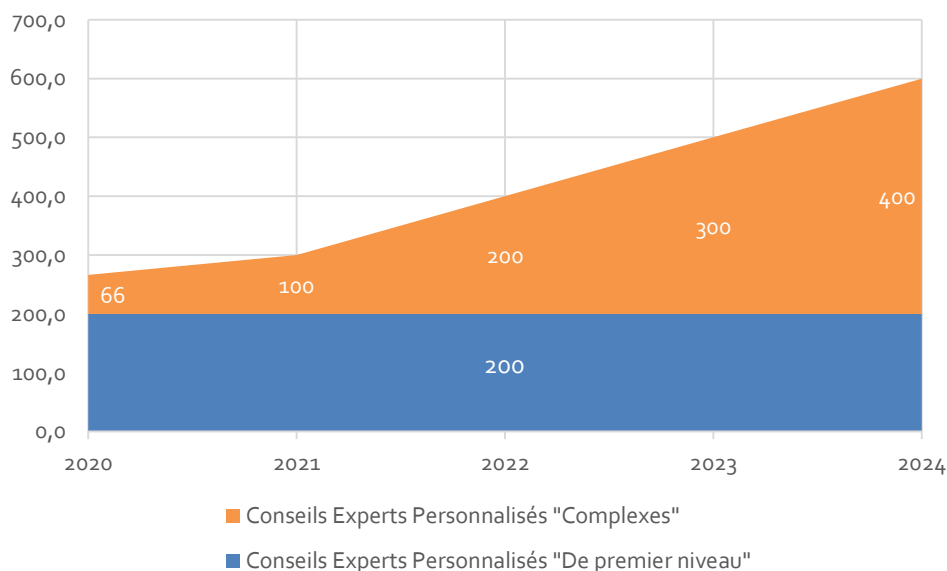


Figure 6 - Nombre de Conseils Experts Personnalisés à réaliser par an (objectif)

Le nombre de conseils « de premier niveau » reste constant au fil du temps : nous n'avons pas estimé le nombre de ces conseils qui seront dispensés directement par les Correspondants Locaux Experts, et avons supposé que même si le niveau d'expertise requis pour répondre à ces demandes augmente, leur nombre n'augmentera pas.

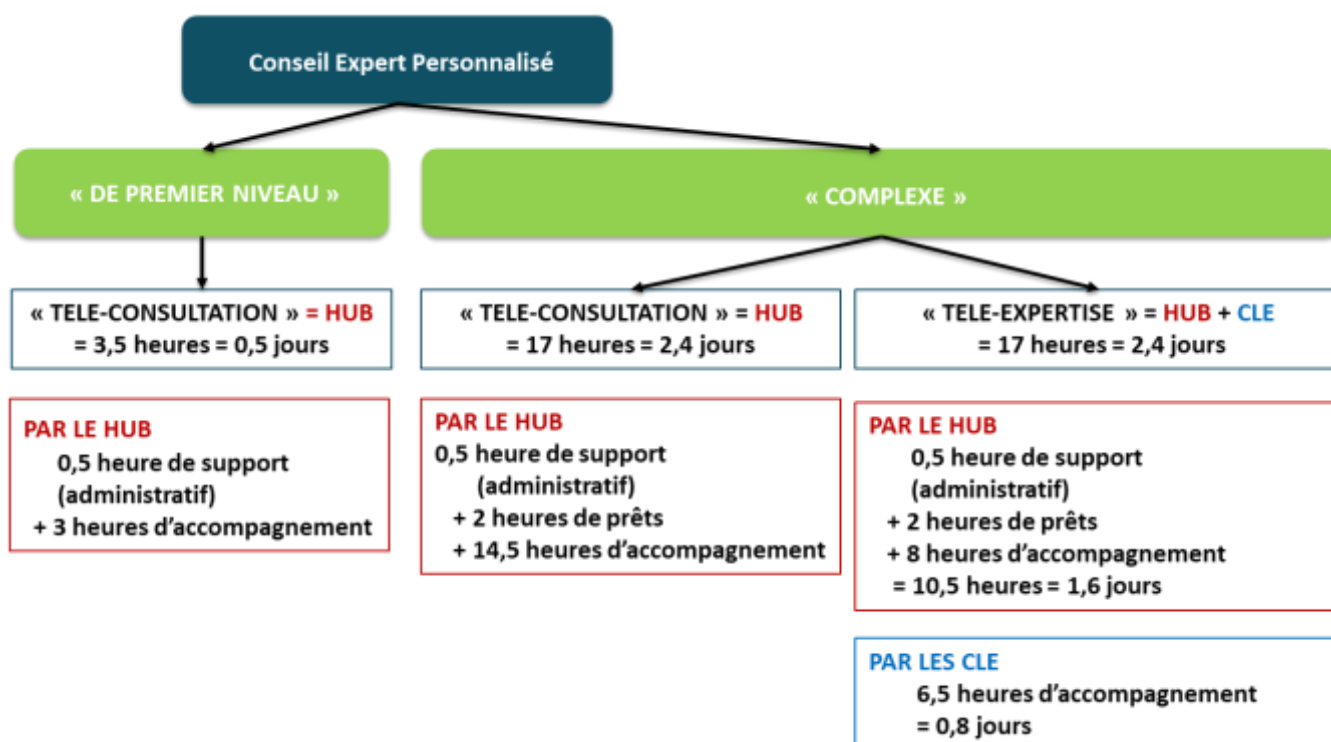
### Le degré d'intervention des Correspondants Locaux Experts au sein du Conseil Expert Personnalisé

Grâce aux sessions de montées en compétences, nous espérons que les Correspondants Locaux Experts mettront en pratique leurs savoirs auprès de leurs usagers et constitueront au fil du temps un appui local à la prestation Conseil Expert Personnalisé.

Cet appui concernera uniquement les prestations de Conseil Expert Personnalisé « Complexe » qui relèvent de situations nécessitant un soutien de proximité.

L'intervention du Correspondant Local Expert se limiterait uniquement à la phase d'accompagnement (hors prêt). Les autres phases seraient réalisées par le Hub.

Voici un schéma récapitulatif de cette répartition :



Le temps d'intervention d'un Correspondant Local Expert pour réaliser un Conseil Expert Personnalisé « Complexe » serait donc de 6,5 heures sur une durée totale d'intervention de 17 heures, soit environ 1 jour sur les 2,4 jours que nécessite la prestation dans sa globalité.

L'équipe d'APF Lab - le Hub réalisera les autres phases de la prestation ce qui équivaut à 10h d'intervention par Conseil Expert Personnalisé « Complexe » soit 1,4 jour.

#### [Hypothèse sur le temps que les Correspondants Locaux Experts pourront consacrer au Conseil Expert Personnalisé](#)

Nous faisons le pari qu'avec la diffusion des connaissances induite par une participation active à la communauté, les Correspondants Locaux Experts pourront être un appui local représentant jusqu'à 10% des Conseils Experts Personnalisés.

Grâce aux sessions de montée en compétence (formations, webinaires, e-learning, documentation créée), et leur vécu auprès des usagers, les Correspondants Locaux Experts vont acquérir une certaine expérience qui leur permettra une meilleure réactivité face aux demandes des usagers. Cette part d'expérience passe de 33% la première année d'intégration de la communauté à 67% au bout de la quatrième année.

Nous avons, par ailleurs, estimé que la durée d'intervention pour la réalisation d'un Conseil Expert Personnalisé « Complexe » dans sa globalité diminuerait chaque année de 0.2 jours, grâce à la mise en place d'outils permettant notamment de documenter les « cas » rencontrés et de partager les expériences.

Ainsi, nous avons estimé que la durée d'intervention pour la réalisation d'un Conseil Expert Personnalisé « Complexe » dans sa globalité diminuerait chaque année de 0.2 jours.

Le tableau ci-dessous détaille l'évolution des temps d'intervention (en jours) du Conseil Expert Personnalisé « Complexe » :

|                                                                 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 |
|-----------------------------------------------------------------|------|------|------|------|------|
| <b>Correspondants Locaux Experts - Durée moyenne du conseil</b> | 0,00 | 0,80 | 0,79 | 0,72 | 0,65 |
| <b>Hub - Durée moyenne du conseil</b>                           | 2,40 | 1,60 | 1,41 | 1,28 | 1,15 |
| <b>Total - Durée moyenne du conseil</b>                         | 2,40 | 2,40 | 2,20 | 2,00 | 1,80 |

[Le nombre de Conseils Experts Personnalisés « Complexes » réalisés par les Correspondants Locaux Experts](#)

L'ensemble de ces éléments a permis d'estimer le nombre de Conseils Experts Personnalisés « Complexes » réalisables par les Correspondants Locaux Experts pour chaque année de déploiement de la communauté.

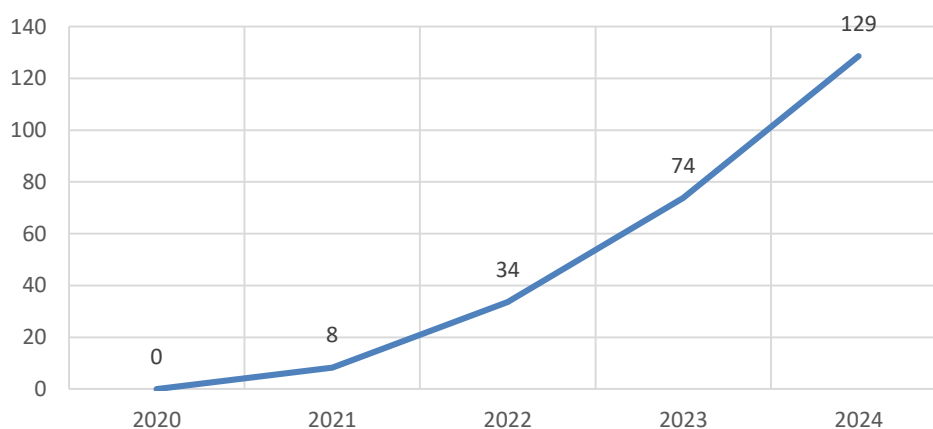
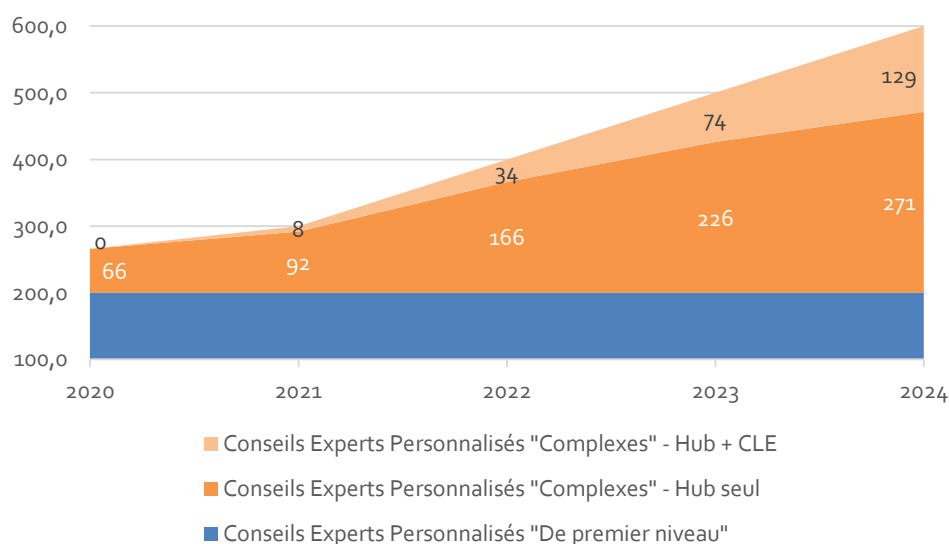


Figure 7 - Nombre de Conseils Experts Personnalisés "Complexes" réalisés avec la participation des Correspondants Locaux Experts

### Le nombre de Conseils Experts Personnalisés par le Hub

Ainsi grâce à l'estimation du nombre de Conseils Experts Personnalisés « Complexes » réalisés par les Correspondants Locaux Experts et aux objectifs fixés, nous avons pu déduire le nombre de Conseils Experts Personnalisés « De premier niveau » et « Complexes » réalisés par le Hub seul.



### Le temps estimé du Hub dédié au Conseil Expert Personnalisé

Cette analyse nous a ainsi permis de déduire le temps dédié par l'équipe du Hub au Conseil Expert Personnalisé sur les 4 années à venir.

|                                                                                                                          | 2020         | 2021         | 2022         | 2023         | 2024         |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Hub - Nombre de jours de Conseil Expert Personnalisé "Complexe" en "Téléexpertise" (Hub + Correspondants Locaux Experts) | 0            | 13           | 47           | 94           | 148          |
| Hub - Nombre de jours de Conseil Expert Personnalisé "Complexe" en Téléconsultation (Hub seul)                           | 158,4        | 220,0        | 366,2        | 452,3        | 488,5        |
| Hub - Nombre de jours de Conseil Expert Personnalisé "De premier niveau"                                                 | 85,7         | 85,7         | 85,7         | 85,7         | 85,7         |
| Hub - Nombre de jours dédié au Conseil Expert Personnalisé                                                               | <b>244,1</b> | <b>319,0</b> | <b>499,0</b> | <b>632,4</b> | <b>722,4</b> |

### Le nombre d'ETP nécessaire à l'activité d'APF Lab – Hub

Cette estimation du temps dédié par le Hub au Conseil Expert Personnalisé a permis d'estimer le nombre d'ETP nécessaires pour le réaliser.

Or, pour mémoire, nous avons établi que toutes les activités d'APF Lab – le Hub, hormis le montage de projet et les projets financés, sont nécessaires à la réalisation de la prestation de Conseil Expert Personnalisé par les experts du Hub.

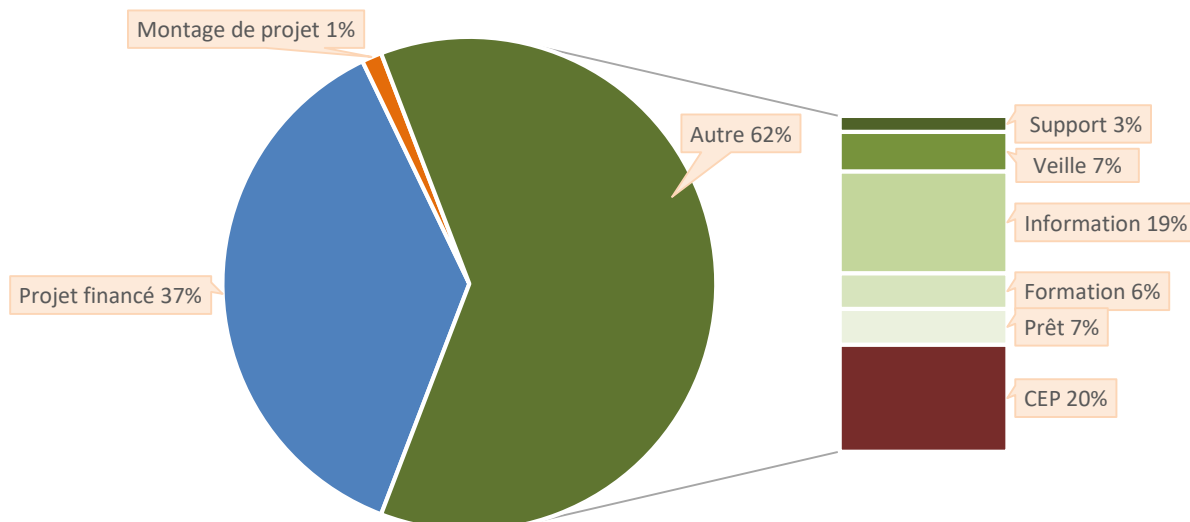


Figure 8 - Répartition du temps de travail Hub par activité

**1 heure de Conseil Expert Personnalisé ≈ 3 heures de travail en incluant les services indissociables**

Ainsi, en première approximation, pour déterminer l'effectif global du Hub à partir du nombre d'ETP dédiés au Conseil Expert Personnalisé et en prenant en compte l'ensemble des services, le nombre d'ETP obtenu doit être multiplié par 3.

Au terme du déploiement de la communauté, 8,6 ETP seront nécessaires pour assurer l'activité complète du Hub (hors mise en place et animation de la communauté).

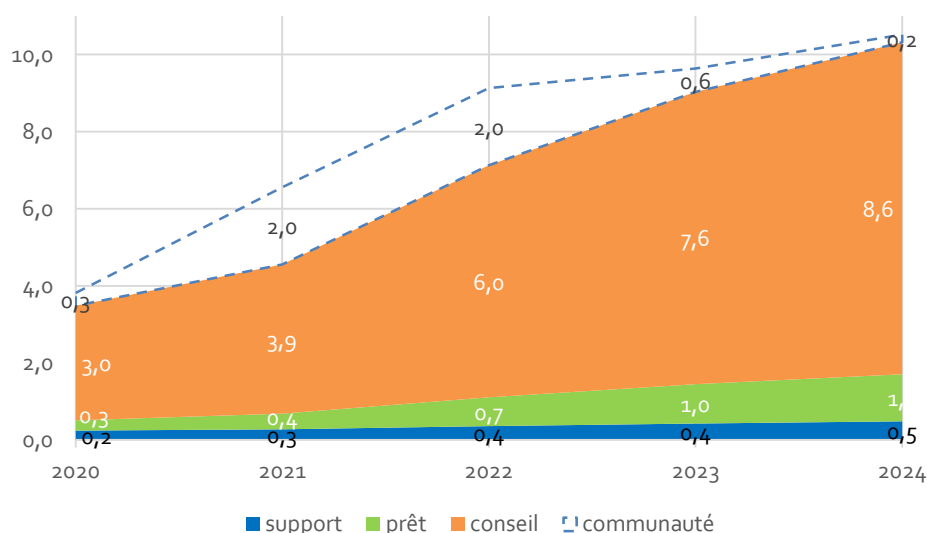


Figure 9 - Evolution des effectifs APF Lab - le Hub

#### 7.2.1.1.2 Budget de fonctionnement d'APF Lab – le Hub

Afin d'établir le budget de fonctionnement d'APF Lab – le Hub sur les 4 années à venir (de la phase d'expansion avec la mise en place de la communauté de Correspondants à la phase de maturité avec une structure organisationnelle stable), nous avons associé à ce plan de charge :

- Une estimation du coût salarial chargé et environné des ETP nécessaires pour assurer l'activité permanente du Hub.
- Une estimation du coût salarial chargé et environné des ETP nécessaires au déploiement de la communauté. A savoir 1 ETP pour la mise en place de la communauté (gestion de projet) et 1 ETP pour la création des supports et contenus de formation en ligne.

Ces coût RH ont été estimés selon les références suivantes :

|                                       | <b>Salaire brut chargé<br/>environné annuel</b> |
|---------------------------------------|-------------------------------------------------|
| <b>Support</b>                        | 35 000 €                                        |
| <b>Prêt</b>                           | 40 000 €                                        |
| <b>Conseil</b>                        | 60 000 €                                        |
| <b>Animation de la<br/>communauté</b> | 85 000 €                                        |
| <b>E-learning</b>                     | 50 000 €                                        |

- Les coûts consacrés à l'acquisition d'aides techniques pour le prêt de matériel (estimés sur la base des investissements réalisés dans le cadre du partenariat avec l'AFAF)
- Les coûts consacrés à la mise en place de la plateforme dédiée à la communauté
- Les coûts de communication pour alimenter la communauté : événements annuel, promotion de communauté auprès des structures et établissements APF France handicap mais aussi externes tant dans le secteur du handicap que de la perte d'autonomie, supports de communication, etc.

Ces coûts ont été calculés en se basant sur les références suivantes :

| <b>Evènement annuel</b>     | <b>2020</b> | <b>2021</b> | <b>2022</b> | <b>2024</b> |
|-----------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| <b>Déplacement (€/pers)</b> | 150,00 €    |             |             |             |
| <b>Traiteur (€/pers)</b>    | 24,00 €     |             |             |             |
| <b>Salle</b>                | 1 000,00 €  | 3 000,00 €  | 4 000,00 €  | 5 000,00 €  |

Frais de communication / promotion de la communauté :

|                       |      |                  |
|-----------------------|------|------------------|
| <b>Année 0,1 et 2</b> | 20%  | budget du global |
| <b>Année 3 et 4</b>   | 5,5% | budget du global |

Ainsi le budget de fonctionnement du Hub et son nombre d'ETP incluant la mise en place et l'animation de la communauté ont été estimés sur les 4 années à venir à :

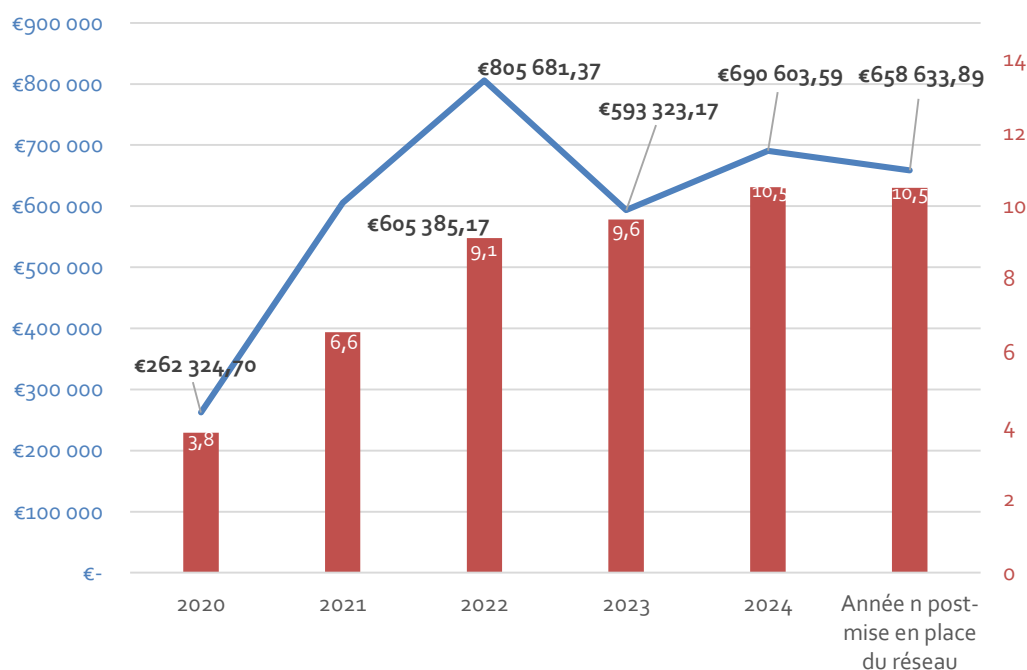


Figure 10 - Evolution des effectifs et du budget de fonctionnement APF Lab - le Hub

**Les coûts de fonctionnement du Hub à stabilisation sont estimés à 659 000 €**

Le détail de ce budget figure dans le tableau ci-après :

| Année                                                                         | 2020             | 2021                   | 2022                   | 2023             | 2024             | n                |
|-------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------------------|------------------------|------------------|------------------|------------------|
| Hub - ETP nécessaires avec services associés                                  | 3,5              | 4,6                    | 7,1                    | 9,0              | 10,3             | 10,3             |
| Estimation coût salarial chargé environné                                     | 197 879 €        | 258 437 €              | 403 858 €              | 510 973 €        | 582 676 €        | 582 676 €        |
| Coût gestion du projet de mise en place de la communauté (chargé / environné) | 28 050 €         | 85 000 €               | 85 000 €               |                  |                  |                  |
| Coût de création des e-learning / tutoriels                                   |                  | 50 000 €               | 50 000 €               | 10 000 €         | 10 000 €         | 10 000 €         |
| Valeur cumulée du matériel de prêt                                            | 20 000 €         | 30 303 €               | 60 606 €               | 90 909 €         | 121 212 €        |                  |
| Amortissement du matériel de prêt                                             |                  | 5 000 €                | 12 576 €               | 27 727 €         | 50 455 €         |                  |
| Acquisition du matériel de prêt <sup>7</sup>                                  | 20 000 €         | 10 303 €               | 30 303 €               | 30 303 €         | 50 303 €         | 20 000 €         |
| Mise en place, puis maintenance de la plateforme réseau                       |                  | 100 000 € <sup>8</sup> | 100 000 € <sup>8</sup> | 10 000 €         | 10 000 €         | 10 000 €         |
| Evènement annuel de la communauté                                             |                  | 4 480 €                | 13 440 €               | 21 400 €         | 31 100 €         | 31 100 €         |
| Communication / Promotion de la communauté                                    | 16 395 €         | 97 164 € <sup>9</sup>  | 123 080 €              | 10 647 €         | 6 524 €          | 4 858 €          |
| <b>Total budget de fonctionnement du Hub</b>                                  | <b>262 325 €</b> | <b>605 385 €</b>       | <b>805 681 €</b>       | <b>593 323 €</b> | <b>690 604 €</b> | <b>658 634 €</b> |
| <b>Total ETP Le Hub (hors projets)</b>                                        | <b>3,8</b>       | <b>6,6</b>             | <b>9,1</b>             | <b>9,6</b>       | <b>10,5</b>      | <b>10,5</b>      |

<sup>7</sup> Les coûts d'acquisition du matériel de prêt ont été calculés au prorata du nombre de conseils experts et en déduisant l'amortissement du matériel existant.

<sup>8</sup> La mise en place d'outils de formation à distance et de suivi nécessite un important investissement, de l'ordre de 200 k€.

<sup>9</sup> La création de la communauté de Correspondants Locaux Experts requiert des moyens de communication adhoc. Ces moyens ont été calculés sur la base d'un forfait présenté dans le tableau présenté plus haut.

## 7.2.2 Modèles de revenus

### 7.2.2.1 Pour le socle commun d'activité, un mix de financements public/privé

Comportement économique : Redistribution

Ressources : Dotation / subvention publique

Secteur d'intervention : National

Pour rappel, nous avons chiffré le coût du déploiement du Conseil Expert Personnalisé sur un périmètre national de la manière suivante :

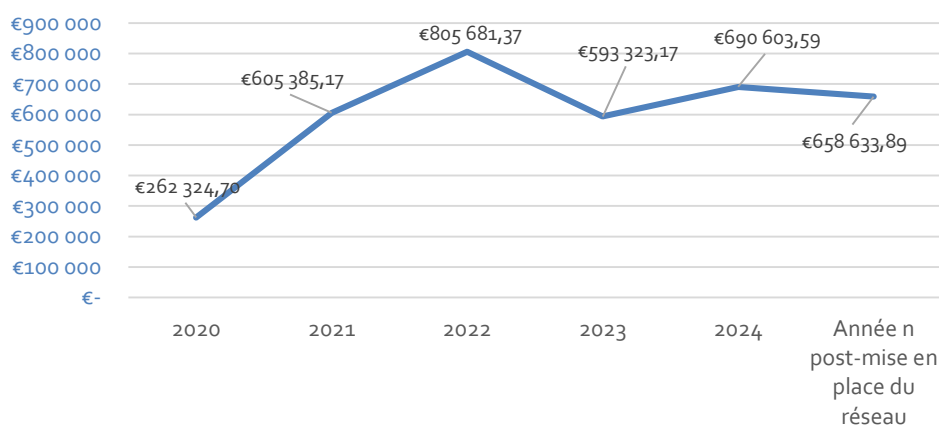


Figure 11 - Evolution du budget de fonctionnement du Hub

Certaines activités du « socle » sont des prestations (par exemple, les formations) ou requièrent une participation des bénéficiaires (notamment le prêt). Les revenus générés par ces activités couvrent tout juste les coûts de fonctionnement qui y sont associés (temps de préparation, déplacement et temps de formateur sur place / frais d'expédition, maintenance du matériel). Il faut préciser que les investissements en matériel nécessaires au renouvellement et à l'accroissement de l'offre de prêt ne pourront être à la charge des « emprunteurs ».

Par ailleurs, APF France handicap ne saurait supporter seule le coût de la mise en œuvre à l'échelle nationale des activités du Hub.

**Néanmoins, plusieurs arguments plaident en faveur d'une participation financière « publique » afin de soutenir le développement et le fonctionnement du Centre Ressources National envisagé :**

- Les services proposés ne sont pas limités aux seuls adhérents ou aux seuls établissements de l'association et le Service est de plus en plus sollicité ;
- Les productions du services (fiches techniques, tutoriels...) sont désormais gratuites pour tous, et accessibles en ligne et le nombre de consultation ne cesse de croître ;
- Le Conseil Expert Personnalisé a d'ores et déjà démontré son immense intérêt, mais nécessite des ressources humaines compétentes en nombre suffisant ;
- L'Observatoire Handicap et Nouvelles Technologies présente un intérêt majeur pour l'ensemble des parties prenantes acteurs de la prise en charge du handicap ;



- Et, surtout, en l'absence d'un financement pérenne, il est impossible de capitaliser sur l'expérience des experts et d'assurer l'indépendance et l'impartialité de l'expertise vis-à-vis des fabricants et distributeurs de matériel.

### 7.2.2.2 Les Correspondants Locaux Experts : échange de services

Comportement économique : Réciprocité

Ressources : Temps

Secteur d'intervention : Interne APF France handicap

L'économie **de réciprocité** correspond à une économie non-monétaire.

Avec une équipe basée en région Hauts de France, APF Lab – le Hub utilisera le principe d'économie de réciprocité comme levier pour intervenir en présentiel sur l'ensemble du territoire grâce à une communauté de Correspondants Locaux Experts.

Nous avons déjà réfléchi au déploiement de cette communauté. Ci-après figure un tableau décrivant l'ensemble des idées fondatrices du déploiement de cette communauté :

| FICHE : DEPLOIEMENT DE LA COMMUNAUTE DES CORRESPONDANTS LOCAUX EXPERTS |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|------------------------------------------------------------------------|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Objectifs majeurs                                                      | mesurables  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Durée du déploiement : 4 ans</li> <li>- Nombre de Correspondants Locaux Experts recrutés et formés en fin de projet : 150</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Moyens humains                                                         | Existants   | Equipe d'APF Lab – le Hub                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|                                                                        | Nécessaires | <p>Rattachés au Hub :</p> <p>Temporaire :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 ETP pour la mise en place de la communauté (gestion/promotion)</li> <li>• 1 ETP pour la création des supports et contenus de formation</li> </ul> <p>Permanent :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Personnel Expert pour le Conseil Expert Personnalisé selon l'évolution de l'activité</li> </ul> <p>Externes au Hub : Correspondants Locaux Experts</p> |
| Moyens matériels                                                       | Existants   | Locaux du Hub et parc de matériel existant .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|                                                                        | Nécessaires | <p>Plateforme en ligne dédiée à la communauté</p> <p>Investissement matériel (augmentation du parc d'aides techniques).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Communication                                                          |             | Au lancement :                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

|                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                            |                                                 |
|----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
|                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Communication à destination de l'ensemble des structures relevant du secteur du handicap et de la personne âgée (PH et PA)</li> </ul> <p>Récurrent :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Affiches, flyer, plaquettes, réseaux sociaux, site internet APF France handicap, site internet APF Lab – le Hub, intranet, plateforme dédiée à la communauté.</li> <li>Evènement annuel réunissant les Correspondants Locaux.</li> </ul> |                                                            |                                                 |
| Temporalité          | Sur 4 années décomposées en 4 phases, chacune définie par un nombre précis de Correspondant Locaux Experts recrutés.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                            |                                                 |
|                      | Année                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Nombre de Correspondants Locaux Experts recrutés et formés | Nombre de Correspondants Locaux Experts cumulés |
|                      | 2021 = Année 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 20                                                         | 20                                              |
|                      | 2022 = Année 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | +40                                                        | 60                                              |
|                      | 2023 = Année 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | +40                                                        | 100                                             |
|                      | 2024 = Année 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | + 50                                                       | 150                                             |
| Facteurs favorisants | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Contexte politique favorable : dématérialisation des collectivités et administrations d'état, structuration de la filière médiation numérique, feuille de route ma santé 2022, politique de lutte contre l'illectronisme.</li> <li>- Soutien d'APF France handicap.</li> <li>- Sujet porteur et d'intérêt pour les usagers et les médias.</li> <li>- Motivation et expérience d'APF Lab – le Hub.</li> </ul>                           |                                                            |                                                 |
| Freins / Limites     | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Manque de moyens financiers.</li> <li>- Nécessité de pérenniser l'expertise au sein d'APF Lab - le Hub.</li> <li>- Manque de visibilité de l'action d'APF Lab – le Hub et méconnaissance de son expertise.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                  |                                                            |                                                 |
| Impacts attendus     | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Réduction de l'exclusion numérique.</li> <li>- Montée en compétences globale des professionnels sur le thème de l'accessibilité au numérique.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                            |                                                 |

Le développement de cette communauté permettra d'améliorer l'accessibilité aux aides techniques tout en créant de la proximité.

**La constitution de cette communauté est une valeur ajoutée pour toutes ses parties prenantes : elle est source d'empowerment pour la personne accompagnée qui gagne en « pouvoir d'agir », elle permet la montée en compétences du Correspondant Local Expert et valorise la structure auquel celui-ci est rattaché !**

### 7.2.2.3 Développement de partenariats

**Comportement économique :** Redistribution

**Ressources :** Dotation / subvention privée

**Secteur d'intervention :** Externe APF France handicap

Une troisième possibilité de financement du Conseil Expert Personnalisé est un financement, basé sur le modèle de l'économie de redistribution, provenant de partenaires privés sous la forme d'une dotation ou d'une subvention.

C'est notamment cette source de financement qui a permis d'amorcer, de conceptualiser et de pratiquer le projet de Conseil Expert Personnalisé grâce au partenariat avec l'AFAF.

Cependant les partenaires privés ayant un domaine d'intervention précis, le financement est bien souvent orienté vers un public en particulier. Néanmoins, l'affichage de ce type de partenariat pourrait avoir un effet « boule de neige » et faire émerger de nouveaux partenariats. D'autant plus qu'actuellement, le numérique prend un essor considérable dans notre société.

Nous souhaitons développer deux types de partenariats :

- De long terme répondant à un besoin permanent sous la forme d'une collaboration

Notre souhait est de poursuivre notre partenariat avec l'AFAF et d'initier des collaborations avec d'autres associations notamment celles dont nous sommes déjà connus comme l'ALIS ou l'ARSLA. Ces deux associations accompagnent des personnes atteintes de pathologies dont les symptômes ont de fortes conséquences sur les aptitudes à communiquer et pour lesquelles il n'existe actuellement aucun traitement capable d'empêcher, de ralentir ou même de stabiliser la progression.

La prestation de Conseil Expert Personnalisé est parfaitement adaptée au profil des personnes qu'elles accompagnent et répond à un véritable besoin permanent. Avec ce type d'associations ayant un intérêt particulier pour la prestation de Conseil Expert Personnalisé mais n'ayant pas les compétences en interne, nous pourrions établir une convention sur le long terme proposant la prestation de Conseil Expert Personnalisé moyennant une subvention de leur part dont le montant serait déterminé selon le profil et le nombre d'utilisateurs souhaitant en bénéficier.

- De court terme répondant à un besoin ponctuel sous la forme d'une contractualisation

Certaines structures et/ou professionnels, selon leur profil, n'ont pas de besoin permanent pour la prestation de Conseil Expert Personnalisé mais peuvent nécessiter des interventions ponctuelles des experts du Hub. Dans ce cas, selon le besoin exprimé, un devis personnalisé sera proposé débouchant sur la signature d'un contrat de prestation après accord des deux parties.

Enfin, à long terme, il pourrait être envisagé d'élargir la communauté de Correspondants Locaux Experts en l'ouvrant aux professionnels extérieurs au réseau APF France handicap. **L'élargissement à l'ensemble des acteurs du secteur du handicap et de la perte d'autonomie, permettrait de déployer une économie de réciprocité au niveau national par actions mutuellement bénéfiques** (formation des professionnels extérieurs aux NTIC / appui de proximité au Hub dans l'accompagnement des personnes concernées).

## Conclusion

Depuis le début de cette étude, en l'espace de trois ans, le service a été l'objet de nombreux changements :

- L'adoption d'un nouveau projet associatif ainsi qu'un changement de nom de l'association ont entraîné un changement de nom du service : C-RNT est devenu APF Lab – le Hub en 2019.
- L'abandon de l'accès sur abonnement aux activités-socles (fiches techniques et prêt de matériel) a été un pari risqué, mais a permis de remettre le Hub non plus seulement au service des professionnels de l'accompagnement, mais du plus grand nombre, et des usagers en particulier.
- La convention de partenariat signée avec l'Association Française de l'Ataxie de Friedreich a permis de :
  - o valider qu'il existe un besoin pour le Conseil Expert Personnalisé au sens où nous l'avons défini dans la convention régissant la présente étude ;
  - o vérifier la faisabilité technique et pratique d'une intervention à distance utilisant des technologies sécurisées de visioconférence ;
  - o démontrer l'intérêt de l'intervention ponctuelle et locale d'un « expert » ou, du moins, d'un professionnel, familier des nouvelles technologies ;
  - o mesurer l'impact de ce Conseil sur le quotidien des bénéficiaires.
- Enfin, la direction générale de l'association a récemment décidé de mettre en place une nouvelle gouvernance du service. Le Hub est désormais rattaché à un nouveau département du siège, intitulé APF Lab Handicap et Nouvelles Technologies.

A travers les nombreux échanges qu'elle a permis et les expérimentations réalisées, cette étude a démontré qu'il était indispensable de revoir le modèle de revenus du Hub dans son ensemble en y intégrant l'activité de Conseils Experts Personnalisés. **En effet, après avoir identifié, suivi et évalué plusieurs hypothèses, il est apparu souhaitable d'opter pour une hybridation des différents modèles de financements du Service, proposés au-dessus.**

APF France handicap réaffirme son souhait qu'APF Lab – le Hub devienne le Centre Ressources national « Handicap et Nouvelles Technologies », qui nécessitera des moyens conséquents afin d'amplifier ses activités actuelles et qui s'appuiera sur une véritable communauté de Correspondants Locaux Experts. Ces moyens ne pourront provenir que de ressources publiques et privées, affectées au développement de l'inclusion numérique adaptée aux personnes en situation de handicap et aux personnes en perte d'autonomie.

## Glossaire

L'ensemble des abréviations et sigles utilisés dans ce document sont résumés dans ce glossaire.

|         |                                                                                                                              |
|---------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| AFAF    | Association Française de l'Ataxie de Friedreich                                                                              |
| AGEFIPH | Association de GEstion du Fonds pour l'Insertion Professionnelle des Handicapés                                              |
| APA     | Allocation Personnalisée d'Autonomie                                                                                         |
| ARS     | Agence Régionale de Santé                                                                                                    |
| CICAT   | Centre d'Information et de Conseil sur les Aides Techniques                                                                  |
| CLIC    | Centres Locaux d'Informations et de Coordinations                                                                            |
| CNSA    | Caisse Nationale de Solidarité pour l'Autonomie                                                                              |
| CPAM    | Caisse Primaire d'Assurance Maladie                                                                                          |
| CRETH   | Centre de Ressource et d'Evaluation des Technologies pour les personnes Handicapées                                          |
| C-RNT   | Centre d'expertise et de Ressources sur les Nouvelles Technologies et les aides à la communication                           |
| FEDER   | Fonds Européen de Développement Régional                                                                                     |
| INDI    | Investir le Numérique pour Développer l'e-Inclusion                                                                          |
| INS HEA | Institut National Supérieur de formation et de recherche pour l'éducation des jeunes Handicapés et les Enseignements Adaptés |
| MDA     | Maisons Départementales de l'Autonomie                                                                                       |
| MDPH    | Maison départementale des personnes handicapées                                                                              |
| NTIC    | Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication                                                               |
| ORNA    | Observatoire des Ressources Numériques Adaptées                                                                              |
| PCH     | Prestation de Compensation du Handicap                                                                                       |
| SAVS    | Service d'Accompagnement à la Vie Sociale                                                                                    |

## Table des figures

|                                                                                                                                        |                                    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
| Figure 1- Quelques chiffres clés d'APF Lab – le Hub en 2019.....                                                                       | 7                                  |
| Figure 2 - Attentes individuelles en amont de l'accompagnement.....                                                                    | 25                                 |
| Figure 3 - Satisfaction quant à la prestation de Conseil Expert Personnalisé.....                                                      | 25                                 |
| Figure 4 - Répartition du coût de revient du CEP .....                                                                                 | 36                                 |
| Figure 5 - Nombre de Correspondants Locaux Experts en fin d'année .....                                                                | 47                                 |
| Figure 6 - Nombre de Conseils Experts Personnalisés à réaliser par an (objectif) .....                                                 | 48                                 |
| Figure 7 - Nombre de Conseils Experts Personnalisés "Complexes" réalisés avec la participation des Correspondants Locaux Experts ..... | 50                                 |
| Figure 8 - Répartition du temps de travail Hub par activité .....                                                                      | <b>Erreur ! Signet non défini.</b> |
| Figure 9 - Evolution des effectifs APF Lab - le Hub.....                                                                               | 52                                 |
| Figure 10 - Evolution des effectifs et du budget de fonctionnement APF Lab - le Hub.....                                               | <b>Erreur ! Signet non défini.</b> |
| Figure 11 - Evolution du budget de fonctionnement du Hub.....                                                                          | 55                                 |

## 8 ANNEXES

---

### ANNEXE 1 : RAPPORT D'ÉVALUATION EXTERNE – RAPPORT COM ATAXIE 2019

Ce rapport n'est pas une évaluation du projet dans sa globalité. Il concerne uniquement l'expérimentation réalisée avec l'AFAF.



## PROJET COM-ATAXIE 2019 Rapport final

Janvier 2020

## Table des matières

|                                                    |       |
|----------------------------------------------------|-------|
| Introduction.....                                  | p.3   |
| Le service COM-ATAXIE.....                         | p. 6  |
| Évaluation du projet : méthodologie.....           | p. 11 |
| Résultats.....                                     | p. 12 |
| Bilan.....                                         | p. 18 |
| Renforcer et développer le service COM-ATAXIE..... | p. 21 |
| Conclusion.....                                    | p. 25 |
| Annexes.....                                       | p. 26 |



## Rappel du projet

Le projet pilote COM-ATAXIE avait pour objectif d'identifier les outils de compensation et les aides techniques utiles au maintien des capacités de communication des personnes atteintes d'ataxie de Friedreich. Il proposait une démarche de recherche innovante à l'intersection des thématiques de la e-santé et des maladies rares.

Le projet COM-ATAXIE visait à explorer :

- Le potentiel des outils numériques pour les personnes ataxiques
- Les modalités de mise en place d'un service d'accompagnement spécifique, efficace et directement accessible aux patients
- La possibilité de recourir aux nouvelles technologies dans le champ de la santé

**« Mettre les nouvelles technologies au service des personnes atteintes d'ataxie de Friedreich »**

## Déroulement du projet

### 1. Constitution d'un parc de matériels spécifiques

Définit par les ergothérapeutes, au plus près des besoins des patients ataxiques.

### 2. Constitution d'un groupe de 42 volontaires adhérents de l'AFAP

### 3. Evaluation pré-accompagnement

Questionnaire suivi d'un entretien téléphonique (ou en visio) avec un ergothérapeute afin de définir précisément les besoins en termes d'accès aux nouvelles technologies et aux aides à la communication.

### 4. Accompagnement spécifique

L'accompagnement COM-ATAXIE intègre un service de prêt de matériel pour une évaluation en situation écologique. Et le cas échéant une aide administrative pour l'acquisition du/des solutions.

### 5. Evaluation post-accompagnement

Envoi d'un questionnaire pour collecter les retours des participants et caractériser les apports – et faiblesses – de la technologie au service des personnes ataxiques.

## Le service COM-ATAXIE

### L'ataxie de Friedreich

L'ataxie de Friedreich (AF) est une maladie neurodégénérative rare poly-handicapante d'origine génétique. Sa prévalence est de l'ordre de 1 pour 50 000 personnes en Europe. Ce qui représente environ 1 500 personnes malades pour la France.

La maladie est due à une anomalie du gène X25, localisé sur le chromosome 9. Le gène X25 code normalement pour une protéine appelée frataxine. Le rôle précis de cette protéine n'est pas encore précisément connu mais elle semble indispensable au bon fonctionnement des cellules.

Les troubles liés à l'AF:

- Mouvements volontaires: lenteur et manque de précision des gestes
- Equilibre: chute et perte progressive de la marche
- Sens: troubles visuels (nystagmus, baisse de l'acuité visuelle...) et auditifs variés

A ce jour, il n'existe aucun traitement capable d'empêcher, de ralentir ou même de stabiliser la progression de la maladie.

#### **Les conséquences de l'AF sur les aptitudes à la communication:**

- Écriture laborieuse
- Difficultés d'élocution
- Handicap auditif et/ou visuel
- Grande fatigabilité



**enjeux dans toutes  
des dimensions de  
la communication :**

- A l'oral et à l'écrit
- A l'émission et à la réception du message
- En direct ou via des outils (téléphones, claviers, écrans)



Le scénario d'apparition des troubles et leurs impacts varient selon la progression individuelle de la maladie, les moments de la vie (enfance, adolescence, âge adulte) et les personnalités.

L'installation des difficultés de communication est source d'une grande souffrance pour les personnes malades et leur entourage. S'y ajoute l'isolement social, familial mais aussi scolaire ou professionnel.



**Le projet COM-ATAXIE est né d'une forte demande des malades et de leur entourage et de la volonté d'aider les personnes ataxiques à communiquer le plus longtemps possible.**

## Le service de prêt du service COM-ATAXIE

### LE PARC DE MATERIELS



FINANCE PAR LA FONDATION D'ENTREPRISE IRCEM



**67 outils acquis et mis à disposition**

- Pour une valeur totale de 21 867 €
- Prix unitaires allant de 15 € à 6 000 €
- Coût médian des outils acquis : 125 €

#### • Un socle de solutions génériques

| Outils                                                                                                                                                              | Fonctionnalité                                                          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|
| Claviers et guides doigts (2),<br>Souris ergonomiques (7)                                                                                                           | Amélioration de l'utilisation d'outils fondamentaux                     |
| Joysticks,<br>Télécommandes multifonctions et contacteurs (27),<br>Système de commande par les mouvements de la tête (2),<br>Commande oculaire (2)<br>Click2Speak * | Substituts à des outils dont l'utilisation est pénible ou contraignante |
| Interfaces personnalisables (2),<br>Claviers (2),<br>Souris (7)                                                                                                     | Optimisation de l'usage de l'ordinateur                                 |
| Haut-parleur (1),<br>Amplificateur vocal (1),                                                                                                                       | Aides à la communication orale                                          |
| Tablettes (2),<br>Accessoires pour tablette (3)                                                                                                                     | Supports alternatifs de communication                                   |

\* Click2Speak : « clavier à l'écran » gratuit, pensé par et pour des personnes en situation de handicap. Fonctionne sur PC et tablettes Windows, en version multilingue (dont Azerty et français), via une interface graphique personnalisable.

Cet outil convient au plus grand nombre tout en s'ajustant aux besoins de chacun. Il offre des avantages pour les personnes ataxiques – notamment en s'adaptant aux évolutions de la pathologie.

## Le travail de l'ergothérapeute: la place des savoirs et des savoir-faire

1

### Relever :

- Les pratiques du patient :
  - Supports utilisés
  - Poste de travail
  - Activités réalisées
  - Solutions déjà testées
- Les contraintes liées à l'ataxie :
  - Symptômes
  - Dispositifs médicaux utilisés

*Exemple : fauteuil roulant*

Puis en fonction des besoins des patients:

### Réaliser des aménagements pratiques

- L'installation au bureau :
- Hauteur et distance de l'écran
  - Positions des accessoires
  - Position du corps

*Exemple: La position du coude en appui sur le bureau*

### Ajuster les paramètres d'accessibilité

- De la souris
- Du clavier
- Des logiciels



Et/ou

### Proposer des équipements spécifiques

- Joystick
- Guide doigts
- Logiciels spécialisés

*Exemple : dictée vocale, logiciel de prédiction de mots à apprentissage dynamique*





## Résultats

### Caractéristiques sociodémographiques des répondants

|                                                                                            |                                          | n  | %    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|----|------|
| Sexe                                                                                       | Femme                                    | 12 | 60   |
|                                                                                            | Homme                                    | 8  | 40   |
| Âge (années)                                                                               | [11-25]                                  | 5  | 25   |
|                                                                                            | ]25-40]                                  | 9  | 45   |
|                                                                                            | 40 et plus                               | 6  | 30   |
| Zone de résidence                                                                          | Urbaine                                  | 11 | 45   |
|                                                                                            | Rurale                                   | 8  | 55   |
|                                                                                            | NSP                                      | 1  | 5    |
| Composition du ménage                                                                      | Domicile parental                        | 7  | 35   |
|                                                                                            | En couple etc. + sans enfant             | 6  | 30   |
|                                                                                            | En couple etc. + enfant(s)               | 3  | 15   |
|                                                                                            | Célibataire, divorcé sans enfant         | 4  | 20   |
|                                                                                            | Célibataire, divorcé avec enfant(s)      | 0  | 0    |
| Situation professionnelle                                                                  | Collégien, lycéen                        | 4  | 20   |
|                                                                                            | Étudiant                                 | 2  | 10   |
|                                                                                            | Activité professionnelle à temps plein   | 2  | 10   |
|                                                                                            | Activité professionnelle à temps partiel | 4  | 20   |
|                                                                                            | Sans emploi                              | 5  | 25   |
|                                                                                            | En recherche d'emploi                    | 0  | 0    |
|                                                                                            | Autre                                    | 3  | 15   |
| Apparition des premières difficultés liées à la communication (années après le diagnostic) | [0-5[                                    | 5  | 29,4 |
|                                                                                            | [5-10[                                   | 5  | 29,4 |
|                                                                                            | [10-25[                                  | 3  | 17,6 |
|                                                                                            | [25-30]                                  | 4  | 23,5 |

## Satisfaction quant au fonctionnement interne du service COM-ATAXIE

| ★ Évaluation par les participants       | Note /5 |
|-----------------------------------------|---------|
| Rapidité de réponse après contact       | 4,6     |
| Disponibilité de l'ergothérapeute       | 4,6     |
| Clarté des explications fournies        | 4,8     |
| Mise en place des moyens d'amélioration | 4,4     |
| Prêt du matériel                        | 4,4     |
| Suivi de l'accompagnement               | 4,6     |

-  Le renseignement du questionnaire de pré-accompagnement a été jugé facile, ou très facile, par 90% des répondants.
-  La prise du premier rendez-vous téléphonique a été jugé facile, ou très facile, par 95% des répondants.
-  Variété des modalités d'échanges avec les professionnels du service COM-ATAXIE: courriels (n=11), téléphone (n=3), visioconférence (n=3), rendez-vous personne physique (n=3).
-  20% des interventions (n=4) ont nécessité au moins une visite à domicile.
-  Un nombre d'interventions variable selon les patients : d'une seule intervention unique (n=4) à plus de 3 interventions (n=6).
-  90% des répondants pensent de nouveau faire appel au service COM-ATAXIE.
-  100% des participants recommanderaient ce service.

### Les succès du modèle COM-ATAXIE

- ✓ Apporter de l'information et répondre à une carence
- ✓ Minimiser les délais de réponse
- ✓ Proposer des modalités de prise de contact adaptées à chaque patient (besoins, capacités)
- ✓ Procurer des conseils et un accompagnement personnalisés (grâce aux ergothérapeutes)

## Les apports des technologies d'aide à la communication

- ✓ Les personnes accompagnées par COM-ATAXIE déclarent avoir amélioré leurs pratiques des nouvelles technologies pour :



- ✓ Pour les participants, les bénéfices liés au service COM-ATAXIE ont eu le plus de retentissement dans leur :

**#1** Vie sociale

**#2** Vie professionnelle

**#3** Vie associative et citoyenne

**#4** Temps de loisirs, culture et divertissement

**#5** Vie familiale



D'après le questionnaire de pré-accompagnement, la sphère familiale est aussi le domaine le moins entravé par les troubles liés à l'ataxie. Possiblement du fait du soutien familial et de l'acceptation de l'aide dans cet environnement particulier.

## Bilan

### Limites de l'évaluation du projet

- Étude pilote : un échantillon faible
- Recrutement exclusif des participants parmi les adhérents de l'AFAP  
→ Population statistiquement non représentative
- Caractère novateur du service COM-ATAXIE
  - Absence de structure de référence
  - Absence d'étude de cas empirique similaire  
→ Recours à la comparaison difficile (parc de solutions techniques, accessibilité du service, évaluation du projet...)

Cependant, l'étroite collaboration entre professionnels de santé, association et patients acteurs, volontaires et motivés, a permis une expérimentation riche d'enseignements préliminaires quant à la thématique du recours aux technologies d'aide à la communication dans le domaine de la santé.

### Forces et faiblesses du service COM-ATAXIE (Analyse interne)

#### Forces

- Une capacité à répondre à un besoin de santé mal satisfait.
- Réalisation d'un service personnalisé via le questionnaire de pré-accompagnement auto-saisi par les participants et directement exploité par les experts du Hub.
- Satisfaction de besoins personnalisés - **objectif atteint**.  
L'organisation du projet - de la passation du questionnaire de pré-accompagnement à la mise à disposition de professionnels de santé pluridisciplinaire - s'est révélée efficace.
- La disponibilité des ergothérapeutes, leur polyvalence et le relai supplémentaire assuré avec l'administration et le secteur médico-social se sont affirmés comme des critères de satisfaction majeurs pour les participants.



- Le **manque de dialogue** entre professionnels de santé – médicaux et paramédicaux.
- Complexité et longueur de la **procédure administrative** pour l'obtention d'aides au financement des dispositifs médicaux (rédaction des argumentaires techniques, délai de traitement des dossiers...)



#### *A propos de la prise en charge financière des aides techniques*

La PCH (prestation de compensation du handicap) aide à couvrir des dépenses liées au handicap (aides humaines, matérielles ou techniques...). Parmi les domaines essentiels de la vie ciblés par la PCH – la communication dans le contexte de la participation à la vie sociale et les besoins éducatifs. Les demandes sont gérées par les MDPH (Maisons départementales des personnes handicapées) et font l'objet d'une évaluation par la CDAPH (Commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées). L'aide est ensuite versée au bénéficiaire par le service départemental en charge de l'aide aux personnes handicapées. Les délais de réponse de l'administration sont variables mais relativement longs: de quelques mois à plus d'une année. Conséquence, notamment, d'une augmentation du nombre de demandes et de leur complexité.

*En savoir plus:*

<https://www.youtube.com/watch?v=8CFbtFWBG04>

[https://www.cnsa.fr/documentation/cnsa\\_fiche\\_facile\\_a\\_lire\\_aide\\_pch.pdf](https://www.cnsa.fr/documentation/cnsa_fiche_facile_a_lire_aide_pch.pdf)

### **Opportunités**

- Le recours aux technologies dans le champ médical va croître avec le développement de **la e-santé**. La généralisation de cette approche du médical, en enrichissant l'état des connaissances sur les usages des nouvelles technologies, devrait permettre de s'affranchir de certaines représentations négatives rattachées aux technologies et au numérique.
- En favorisant la constitution de bases de données mettant en lien handicaps et dispositifs médicaux spécifiques, la e-santé devrait créer un cadre favorable à un décloisonnement de l'usage du numérique. Notamment par des approches fonctionnelles dépassant les frontières entre pathologies.

En proposant un service d'accès personnalisé pour l'usage des NTIC dans le champ de la santé, COM-ATAXIE s'insère particulièrement dans la dynamique de développement de la e-santé.

## DEVELOPPER LA RECHERCHE-INNOVATION PARTICIPATIVE

### Soutenir des démarches collaboratives pour nourrir l'innovation

Avec pour objectif de :

- développer une connaissance fine de l'usage des technologies dans leurs contextes à partir d'une analyse des situations individuelles.
- tester la transférabilité des solutions et des approches: ouverture du service à des patients atteints d'autres pathologies mais présentant des symptômes et déficits similaires.
- Mener l'innovation technique et technologique selon les besoins des patients en s'appuyant sur leurs propositions et besoins.

#### Exemples:

- Mobiliser les savoirs expérientiels d'utilisateurs-experts
- Structurer un living-lab pour développer des projets de co-innovation.

Des retours d'expérience de patients ont permis de faire des suggestions aux auteurs de Click2Speak en vue d'améliorer des versions futures.



#### **Actions déjà en cours:**

- Production d'un tuto Click2Speak  
<https://www.youtube.com/watch?v=SXSHHnJ22U8>
- Programmation de 6 réunions régionales d'information sur le service COM-ATAXIE en 2020
- Formation d'ergothérapeutes relais en partenariat avec la filière de santé maladies rares Brain Team.
- Négociations en cours avec l'APF France Handicap pour 10 heures d'ergothérapeute par semaine ( + l'animation des 6 réunions d'information régionales)  
Budget prévisionnel 2020 = 22,5 KE

## Les pistes de recherche médico-sociales

### INTERET DES NOUVELLES TECHNOLOGIES DE LA COMMUNICATION

- Dans la transition de l'enfance à l'âge adulte

Comment une utilisation optimale des nouvelles technologies peut-elle supporter le processus de transition vers l'âge adulte chez les personnes atteintes d'ataxie, en particulier, et dans un contexte lié au handicap, en général ?



Observé pendant COM-ATAXIE: Réticence des parents à l'introduction des nouvelles technologies pour leur enfant mineur.

- Dans le cadre de l'acceptation de la maladie

Une utilisation optimale des nouvelles technologies peut-elle favoriser l'acceptation de la maladie en offrant des solutions en termes de maintien de l'autonomie, de soulagement des pénibilités, de maintien et de réussite en milieu professionnel et/ou scolaire et d'amélioration de la communication ?

### L'ACCES AU NUMERIQUE: UN ENJEU D'INTEGRATION POUR TOUS

Le numérique s'impose aujourd'hui comme un enjeu démocratique d'accès à l'information, au droit, mais aussi à la santé (loi sur l'accessibilité du numérique). La e-santé promet ainsi des réponses à l'isolement, à la dépendance et aux carences en professionnels de santé.

Ce faisant, la transition numérique offre des éléments de réponse face aux phénomènes de cumul des vulnérabilités socio-sanitaires.

Des travaux de recherche en SHS pourraient analyser la fonction psychosociale des NTIC et mesurer leur capacité à prévenir des vulnérabilités socio-sanitaires voire à réduire certaines fractures sociales. Pourraient en découler des considérations éthiques, économiques mais aussi politiques quant aux priorités de développement du numérique dans le champs médico-social et de la santé.

## Annexes

### Le matériel acquis

| Désignation                                            | Ref.          | Valeur  | Investissement AFAP |
|--------------------------------------------------------|---------------|---------|---------------------|
| Clavier et guide-doigts JPR GDD                        | AFAF.LEHUB-01 | 428,73  | 428,73              |
| Clavier Clevy + guide doigt                            | AFAF.LEHUB-02 | 175     | 175                 |
| AMAnéo (système de filtre des tremblements)            | AFAF.LEHUB-03 | 214,22  | 214,22              |
| Glide Point 5 (Track pad déporté)                      | AFAF.LEHUB-04 | 90      | 90                  |
| DXT Précision mouse II sans fil (souris ergonomique)   | AFAF.LEHUB-05 | 126,6   | 126,6               |
| Souris ergonomique 3M                                  | AFAF.LEHUB-09 | 105,48  | 130                 |
| Souris ergonomique 3M                                  | AFAF.LEHUB-06 | 105,48  | 105,48              |
| Joystick N'abler pro                                   | AFAF.LEHUB-07 | 395     | 395                 |
| Joystick BIOY Stick A                                  | AFAF.LEHUB-08 | 258,49  | 258,49              |
| Joystick BIOY Stick C                                  | AFAF.LEHUB-09 | 258,49  | 258,49              |
| Mini Joystick BIOY Hand A                              | AFAF.LEHUB-10 | 425     | 425                 |
| Mini Joystick BIOY Hand C                              | AFAF.LEHUB-11 | 406     | 406                 |
| Joystick Simply Works                                  | AFAF.LEHUB-12 | 348,99  | 348,99              |
| Recepteur sans fil Simply Works                        | AFAF.LEHUB-13 | 85      | 85                  |
| Trackball N'abler pro (avec fonction anti tremblement) | AFAF.LEHUB-14 | 325     | 325                 |
| Head Mouse Nano                                        | AFAF.LEHUB-16 | 1149,95 | 1149,95             |
| GlassDuse (et embout bucal)                            | AFAF.LEHUB-17 | 560     | 560                 |
| Swifty                                                 | AFAF.LEHUB-19 | 105     | 105                 |
| Swifty                                                 | AFAF.LEHUB-20 | 105     | 105                 |
| HITCH Interface Multiple                               | AFAF.LEHUB-21 | 99,99   | 99,99               |
| HITCH Interface Multiple                               | AFAF.LEHUB-22 | 99,99   | 99,99               |
| Contacteur poignée                                     | AFAF.LEHUB-23 | 225     | 225                 |
| Contacteur coussin (pillow)                            | AFAF.LEHUB-24 | 125     | 125                 |
| Contacteur renforcé                                    | AFAF.LEHUB-25 | 149,99  | 149,99              |
| Contacteur languette (Ribbon/ruban)                    | AFAF.LEHUB-26 | 135,59  | 135,59              |
| Contacteur minicup                                     | AFAF.LEHUB-27 | 85      | 85                  |
| Contacteur Jelly Bean                                  | AFAF.LEHUB-28 | 59,5    | 59,5                |
| Contacteur Jelly Bean                                  | AFAF.LEHUB-29 | 59,5    | 59,5                |
| Contacteur Jelly Bean                                  | AFAF.LEHUB-30 | 59,5    | 59,5                |
| Contacteur Jelly Bean                                  | AFAF.LEHUB-31 | 59,5    | 59,5                |
| Contacteur microlight                                  | AFAF.LEHUB-32 | 91,99   | 91,99               |
| Contacteur microlight                                  | AFAF.LEHUB-33 | 91,99   | 91,99               |
| Contacteur Finger SWITCH                               | AFAF.LEHUB-39 | 130     | 130                 |
| Contacteur Finger button                               | AFAF.LEHUB-34 | 56,82   | 56,82               |
| Contacteur Spec                                        | AFAF.LEHUB-35 | 56,5    | 56,5                |
| Contacteur wobble (et support)                         | AFAF.LEHUB-36 | 179,2   | 179,2               |
| iSwitch Contacteur Bluetooth                           | AFAF.LEHUB-37 | 149,9   | 149,9               |
| Blue 2 Contacteur Bluetooth                            | AFAF.LEHUB-38 | 185,72  | 185,72              |



## Le questionnaire d'évaluation post-accompagnement

### Nous avons besoin de vos réponses !

Vous avez sollicité AFAP afin de bénéficier de l'aide apportée par les ergothérapeutes conseil d'APF Lab-Le Hub dans le cadre du projet COM-ATAXIE.

En cette reprise de septembre, la Fondation des Maladies Rares apporte son soutien à ce projet. Elle souhaite établir un bilan à mi-parcours avant d'envisager une plus large diffusion du service COM-ATAXIE auprès d'autres malades.

À cette fin, un questionnaire de mi-parcours a été rédigé auquel nous vous invitons à répondre.

Nous sommes bien conscients que les actions de conseil sont différentes suivant les situations : certains d'entre vous ont été efficacement aidés, d'autres sont toujours en cours d'évaluation ou en attente de la réception d'un prêt de matériel, d'autres ont préféré différer la mise en place de nouveaux outils pour des raisons sociales ou médicales.

Quelle que soit votre situation, il est important de répondre à cette enquête pour aider AFAP à pérenniser cette action avec le soutien de la Fondation des Maladies Rares. Un premier bilan et une valorisation de l'expérience est envisagé au colloque RARE2019 organisé par la Fondation au mois de Novembre 2019.

Vous en remerciant par avance,

Veuillez agréer Madame, Mademoiselle, Monsieur, l'expression de nos meilleurs sentiments,

PS : Merci participer à cette enquête en répondant au questionnaire avant le 8/10/2019

PS : Si vous souhaitez être contacté.e pour répondre à ce questionnaire avec un professionnel, n'hésitez pas à nous en tenir informé et nous laisser vos coordonnées.

Section 1

>>>

#### Informations et recommandations

- 1) Les réponses à ce questionnaire doivent exprimer votre ressenti personnel.
- 2) Si cela est possible, répondez vous-même à chacune des questions.
- 3) Une personne peut écrire à votre place mais ne peut pas répondre à la vôtre.
- 4) Nous vous remercions de répondre à toutes les questions.
- 5) Ces informations resteront strictement confidentielles et seront rendues anonymes avant analyse.

1. Votre nom (les réponses à destination des analystes seront anonymisées) \*

5. Comment avez-vous trouvé le processus d'inscription dans le service de COM-ATAXIE ? \*

|                                              | Très facile           | Facile                | Moyennement facile    | Très difficile        | Trop compliqué        | Ne se prononce pas    |
|----------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Le renseignement du questionnaire initial    | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| La prise du premier rendez-vous téléphonique | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

6. Quelle note attribueriez vous aux points suivants : \*

|                                                                      | 1 (non satisfait)     | 2                     | 3                     | 4                     | 5 (très satisfait)    | Ne se prononce pas    |
|----------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Rapidité de réponse après contact                                    | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Disponibilité de l'ergothérapeute du service COM-ATAXIE              | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Clarté des explications fournies                                     | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Mise en place des moyens d'amélioration                              | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Prêt éventuel du matériel pour évaluation dans vos conditions de vie | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Suivi de l'accompagnement                                            | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

12. Avez-vous nécessité/bénéficié d'une ou de visites à domicile ? \*

- ☐ Oui
- ☐ Non
- ☐ Ne se prononce pas

13. Avant de faire appel à ce service, quelles aides à la communication ou aides techniques pour l'accès aux outils numériques (ordinateur, tablette, smartphone...) utilisiez-vous ? \*

Entrez votre réponse

14. Depuis votre accompagnement par le service COM-ATAXIE, quelles aides techniques (ou logicielles) pour l'accès aux nouvelles technologies et à la communication utilisiez-vous ? Précisez également les aides techniques en cours d'acquisition. \*

*Précisez également comment vous en avez fait l'acquisition (achat, financement MDPH, prêt, cadeau, etc.).*

Entrez votre réponse

15. Si vous n'utilisez aucune nouvelle aide, pouvez vous en préciser la raison ? \*

*(freins médicaux, freins financiers, le matériel n'était pas jugé adapté, apprentissage trop coûteux en investissement personnel, en temps etc.)*

Entrez votre réponse

16. Pensez-vous de nouveau faire appel à ce service si nécessaire ? \*

- ☐ Oui
- ☐ Non
- ☐ Ne se prononce pas

17. Recommanderiez-vous ces services à d'autres utilisateurs ? \*

- ☐ Oui
- ☐ Non
- ☐ Ne se prononce pas

20. Dans quels domaines de votre vie ce service a-t-il amélioré votre qualité de vie concernant la communication \*

- ☐ Vie familiale
- ☐ Vie sociale
- ☐ Vie professionnelle, scolaire
- ☐ Vie associative et citoyenne
- ☐ Sur les temps de loisirs, culture et divertissement
- ☐ Ne se prononce pas

21. Si vous le souhaitez, vous pouvez ici résumer votre expérience personnelle en précisant les évolutions de votre usage des nouvelles technologies suite à votre accompagnement par le service COM-ATAXIE.

Entrez votre réponse

Section 4

...

Quelques informations vous concernant...

22. Âge \*

Entrez votre réponse

23. Sexe \*

- ☐ Homme
- ☐ Femme
- ☐ Ne se prononce pas

24. Lieu de résidence \*

- ☐ Zone urbaine
- ☐ Zone rurale
- ☐ Ne se prononce pas

34



### Coordonnées

30. Merci de joindre votre adresse email ou votre numéro de téléphone ci-dessous si vous souhaitez être recontacté.e, sinon cliquez sur "envoyer" pour finaliser l'envoi du questionnaire.

Entrez votre réponse

## Typologie des accompagnements

Q13. Avant de faire appel à ce service, quelles aides à la communication ou aides techniques pour l'accès aux outils numériques (ordinateur, tablette, smartphone...) utilisiez-vous ?

Q14. Depuis votre accompagnement par le service COM-ATAXIE, quelles aides techniques (ou logicielles) pour l'accès aux nouvelles technologies et à la communication utilisez-vous ? Précisez également les aides techniques en cours d'acquisition.

| Apports technico-pratiques               | Avant | Après |
|------------------------------------------|-------|-------|
|                                          | n=    | n=    |
| <b>Savoirs et savoir-faire apportés</b>  |       |       |
| Outils génériques                        | 13    | 3     |
| Fonction spécifique d'un outil générique | 1     | 2     |
| Outils spécialisés                       | 3     | 15    |
| Aucun outil                              | 3     | -     |
| <b>Outils aménagés</b>                   |       |       |
| Ordinateur                               | 15    | 19    |
| Smartphone                               | 7     | 2     |
| Tablette                                 | 7     | -     |

Q15. Si vous n'utilisez aucune nouvelle aide, pouvez-vous en préciser la raison ?

|                              | n = | %      |
|------------------------------|-----|--------|
| Coût financier               | 3   | 15,79  |
| Investissement personnel     | 2   | 10,53  |
| Attente et périodes de tests | 3   | 15,79  |
| Sans commentaire             | 2   | 10,53  |
| Non concernés/NSP            | 9   | 47,37  |
| N=                           | 19  | 100,00 |

Q10. De combien d'interventions des ergothérapeutes, conseillers techniques, avez-vous bénéficié ?

| Nombre d'interventions | n  | %      |
|------------------------|----|--------|
| 1                      | 4  | 22,22  |
| 2                      | 4  | 22,22  |
| 3                      | 4  | 22,22  |
| Plus de 3              | 6  | 33,33  |
| NSP                    | 2  | 100,00 |
|                        | 18 |        |

## ANNEXE 2 : CONDUITE DE PROJET

### Gouvernance et pilotage

Deux instances ont été mises en place afin de garantir le bon déroulement du projet :

- Un comité de pilotage
- Un comité opérationnel
  - Comité de pilotage

Ses missions principales ont été le suivi de l'état d'avancement du projet et son évaluation. Il s'est réuni tous les 6 mois et s'est assuré de l'adéquation de l'avancée des actions avec les objectifs initiaux. Il a également assuré une communication dynamique entre les différents acteurs impliqués notamment les différents services d'APF France handicap et la CNSA.

| Organisation         | Prénom    | Nom        | Fonction                                       |
|----------------------|-----------|------------|------------------------------------------------|
| APF LAB – LE HUB     | Marc      | WITCZAK    | Directeur d'APF LAB – LE HUB                   |
| APF - Siège national | Patrice   | TRIPOTEAU  | Directeur général adjoint                      |
| APF - Siège national | Hervé     | LHERBIER   | Directeur régional                             |
| APF - Siège national | Malika    | BOUBEKEUR  | Conseillère nationale                          |
| APF LAB              | Hervé     | DELACROIX  | Administrateur                                 |
| APF LAB – LE HUB     | Sébastien | VERMANDEL  | Ingénieur                                      |
| APF LAB – LE HUB     | Noémie    | CARPENTIER | Cheffe de projet (10/2017 à 03/2019)           |
|                      | Éric      | MAGNIER    | Chef de projet (04/2019 à 03/2020)             |
|                      | Perrine   | MATHIEU    | Cheffe de projet (12/2019 à 04/2020)           |
| CNSA                 | Cécile    | CHEVALIER  | Chargée de mission aides techniques et habitat |

Dates de COPIL : 17 octobre 2017, 14 décembre 2017, 3 avril 2018, 27 mars 2019, 21 mai 2019, 09 septembre 2019, 8 janvier 2020.

○ Comité opérationnel

Son rôle a été le suivi des activités mises en place dans le cadre du projet et leur évaluation. L'ensemble des membres du comité opérationnel a échangé de façon régulière sur les actions en cours et à mener.

| Organisation     | Prénom      | Nom        | Fonction                                 |
|------------------|-------------|------------|------------------------------------------|
| APF LAB – LE HUB | Marc        | WITCZAK    | Directeur d'APF LAB – LE HUB             |
| APF LAB – LE HUB | Noémie      | CARPENTIER | Cheffe de projet (10/2017 à 04/2019)     |
|                  | Éric        | MAGNIER    | Chef de projet (04/2019 à 03/2020)       |
|                  | Perrine     | MATHIEU    | Cheffe de projet (12/2019 à 04/2020)     |
| APF LAB – LE HUB | Thierry     | DANIGO     | Ergothérapeute                           |
| APF LAB – LE HUB | Elisabeth   | NEGRE      | Ergothérapeute (jusque 12/2018)          |
| APF LAB – LE HUB | Guillemette | HESSEL     | Ergothérapeute (depuis 01/2019)          |
| APF LAB – LE HUB | Aurélie     | REGENT     | Orthophoniste (depuis 05/2019)           |
| APF LAB – LE HUB | Denis       | ADAM       | Assistant administratif (jusque 02/2019) |
| APF LAB – LE HUB | Sébastien   | VERMANDEL  | Chef de projet                           |
| APF LAB – LE HUB | Alice       | COLIN      | Chargée de communication                 |
| APF LAB – LE HUB | Walid       | HAMIDI     | Consultant aides techniques              |

Tableau récapitulatif des moyens humains utilisés

Cette étude a été pilotée par un chef de projet recruté pour cette mission. Plusieurs chefs de projet se sont succédés au cours du projet.

| NOM               | Fonction                                                         | ETP | Statut                                                                                    | Durée de la mission                 | Coût chargé  |
|-------------------|------------------------------------------------------------------|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|--------------|
| CARPENTIER Noémie | Chef de projet                                                   | 1   | Temporaire                                                                                | 18 mois (octobre 2017 à mars 2019)  | 105 258,82 € |
| MAGNIER Eric      | Responsable régional des systèmes d'informations Hauts-De-France | 0.2 | Temporaire (salarié permanent APF France handicap affecté temporairement à cette mission) | 8 mois (Avril à mars 2020)          | 14 865,60 €  |
| MATHIEU Perrine   | Chef de projet                                                   | 1   | Temporaire                                                                                | 5 mois (Décembre 2019 à Avril 2020) | 27 958,19 €  |

Sous l'autorité du directeur d'APF Lab – le Hub, le chef de projet s'est appuyé sur l'équipe d'APF Lab – le Hub pour la veille d'information, l'expertise, le conseil et le suivi administratif.

Analyse critique des relations avec les partenaires et prestataires éventuels

○ Partenaires associatifs

APF Lab – le Hub est en contact permanent avec de nombreuses associations et collabore régulièrement avec la Croix Rouge, les APEI, l'ALIS, les PEP, le GAPAS, Remora, Signe de Sens, Sourdmédia ...

Dans le cadre de ce projet, nous avons travaillé en partenariat avec l'AFAP dans l'intérêt des deux parties et dans une perspective de développement mutuel à long terme. Nous avons entretenu de très bonnes relations avec eux.

- Concepteurs, fabricants et distributeurs

Dans le cadre d'une veille technologique « intelligente » et constructive, APF Lab – le Hub développe également de nombreuses relations et actions avec les concepteurs, les fabricants, les distributeurs de matériels et logiciels NTIC : identification des besoins des usagers, informations partagées, tests en amont et amélioration constante des produits, en particulier suite aux retours critiques de l'équipe d'APF Lab – le Hub.

On peut notamment citer : JIB Smart Home, Jabbla, Tobii, AssistiveWare, Attainment Shipping, Bluelinea, Meyerdom, My Cyber Royaume, MAD&TECH, CENOMY, CIMIS, JPR International, Hop'Toys, Tous Ergo, Domodep, Mysoft.

Ces relations permettent à APF Lab – le Hub de se voir confier des **matériels et logiciels très innovants et inédits** pour, par la suite, les proposer aux usagers et aux professionnels dans le cadre de sa plateforme de prêts.

Ces collaborations permettent également **le montage de formations et d'ateliers** comme cela a été réalisé avec les sociétés Tobii et CENOMY.

Cependant, nos relations peuvent être complexes vis-à-vis de certains distributeurs d'aides techniques qui proposent à leurs clients une prestation de conseil sur la solution la plus adaptée à leur situation. Cette démarche de conseil venant des distributeurs est à questionner, ceux-ci y ayant un intérêt commercial en proposant uniquement les références de produits figurant dans leur catalogue. Cette démarche va à l'encontre de l'action de conseil d'APF Lab – le Hub qui se veut objective au regard des besoins des personnes et dénuée de tout intérêt.

- Acteurs de la formation

APF Lab – le Hub développe par ailleurs de nombreuses relations avec **des acteurs de la formation supérieure** (enseignement et stages) : écoles d'ingénieurs (ISEN, HEI, Institut Lillois d'Ingénierie de la Santé), écoles d'orthophonistes et d'ergothérapeutes (Berck sur Mer, Lille), Université de Lille 2 (participation à l'élaboration des programmes et interventions dans les cours de la licence « nouvelles technologies »).

Grâce à son expertise, APF Lab – le Hub fait l'objet de sollicitations importantes et intéressantes de la part des acteurs de la formation. Cependant, là encore, le lien entretenu est partagé : divisé entre le souhait de former le plus largement possible et la nécessité de rentabiliser les jours de formation dont le tarif horaire fixé par les écoles couvre bien souvent à peine le salaire horaire de la personne réalisant la formation.

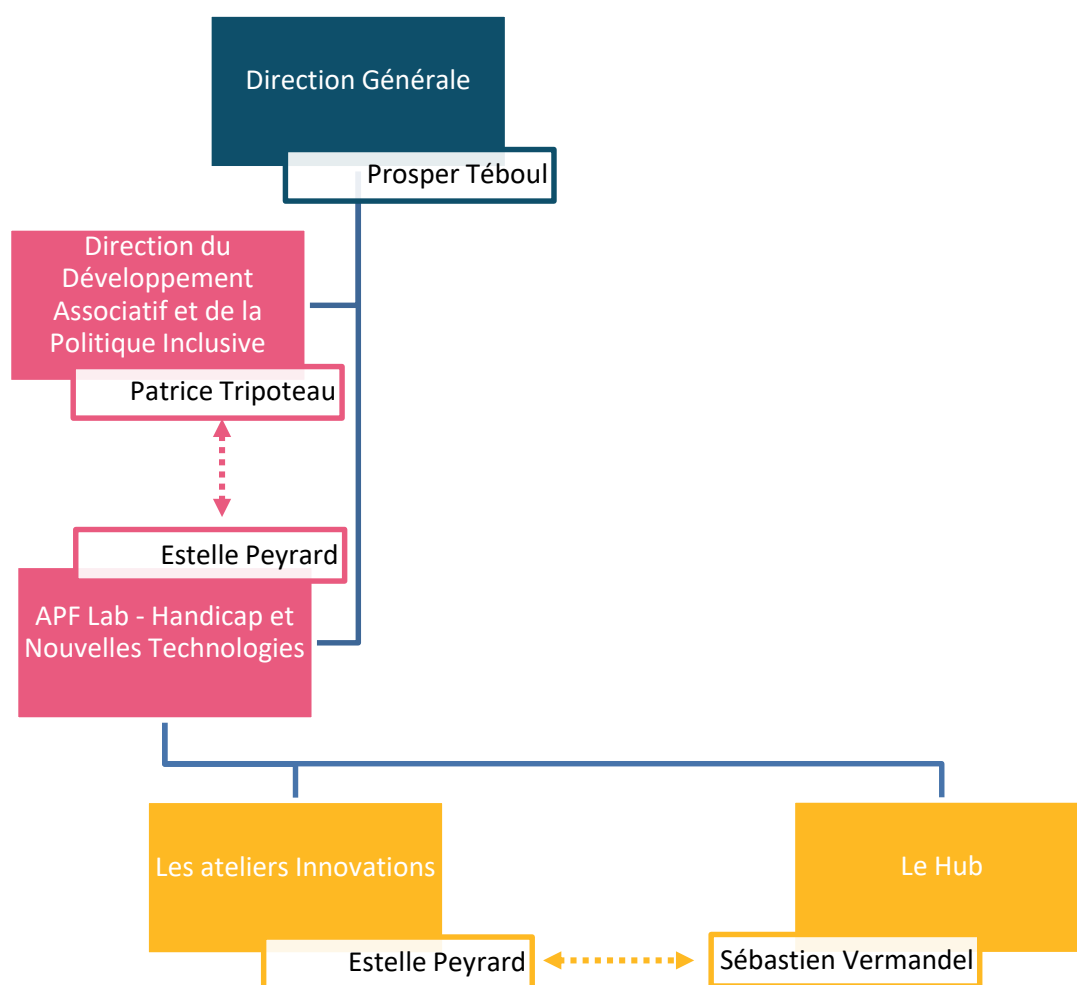
## ANNEXE 3 : RESTRUCTURATION D'APF LAB

Dans le cadre du processus global d'amélioration continue et afin de renforcer son efficacité, un audit externe d'APF Lab a été réalisé en 2019. Le champ d'intervention de cet audit était principalement organisationnel avec l'objectif d'analyser le niveau d'efficacité du service sous les dimensions structurelles et humaines.

Suite au diagnostic réalisé, les principales recommandations faites par le cabinet d'audit ont été les suivantes :

- Le Hub est rattaché à un établissement ; l'IEM de Liévin, alors que les Ateliers Innovation sont rattachés à la DDAPI située Paris. Cette double gouvernance rend difficile l'articulation entre ces deux services alors qu'ils ont tous deux des interactions fortes. L'instauration d'une direction commune serait pertinente.
- Au vu de la perspective de déploiement des activités du Hub sur l'ensemble du territoire, il paraît opportun de revoir son rattachement hiérarchique et l'élever à un niveau national afin d'assurer le succès et la pérennité de son développement.

C'est pourquoi, pour optimiser le fonctionnement d'APF Lab, une restructuration profonde de sa gouvernance a été réalisée. Voici le schéma récapitulatif de cette transformation :



## ANNEXE 4 : PROJETS MENES PAR LE HUB

- Du 1er juin 2017 au 31 mai 2019 : Pilotage du projet « INDI : Investir le numérique pour développer l'e-inclusion » et de ses 8 partenaires (associations, entreprises, universités). Ce consortium inédit s'est fixé comme objectif d'améliorer l'accès au numérique des personnes en situation de handicap et de contribuer au développement et à la promotion de l'accès au numérique pour tous dans le cadre d'un projet européen FEDER. En janvier 2019, APF Lab – Le Hub a présenté une proposition de projet INDI 2 au conseil régional, toujours dans le cadre d'un projet européen FEDER. Nous sommes dans l'attente d'un retour de la région.
- Depuis septembre 2017 : Réalisation d'une étude de faisabilité (objet du présent rapport) pour la création d'une offre de Conseil Expert Personnalisé visant à faciliter l'utilisation des nouvelles technologies comme moyens de compensation du handicap et de la perte d'autonomie. Cette étude bénéficie du soutien financier de la Caisse Nationale de Solidarité pour l'Autonomie (CNSA).
- Octobre 2019 : Collaboration avec la filière nationale de santé maladies rares du système nerveux central BRAIN-TEAM et l'AFAP dans la réponse à l'appel à projet de la Direction Générale de l'Offre de Soins (DGOS) pour la production de programmes d'Education Thérapeutique du Patient (ETP) pour les maladies rares dont l'objectif serait de participer à l'autonomisation des patients atteints par l'Ataxie de Friedreich en les accompagnant de manière individuelle et personnalisée dans l'acquisition et le maintien des compétences relatives à l'utilisation de leurs solutions techniques en lien avec les nouvelles technologies et les aides à la communication. A ce jour, la DGOS n'a pas encore communiqué les projets sélectionnés.

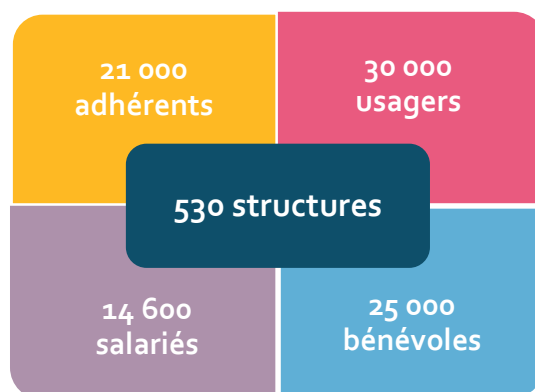


## ANNEXE 5 : PRESENTATION DETAILLEE DU PORTEUR DE PROJET

### [APF France handicap](#)

**APF France handicap** est la plus importante organisation française, reconnue d'utilité publique, de défense et de représentation des personnes en situation de handicap et de leurs proches. L'association est présente sur l'ensemble des départements en métropole et a établi des liens et relais associatifs dans les DOM TOM.

APF France handicap, c'est aujourd'hui près de **100 000 acteurs** :

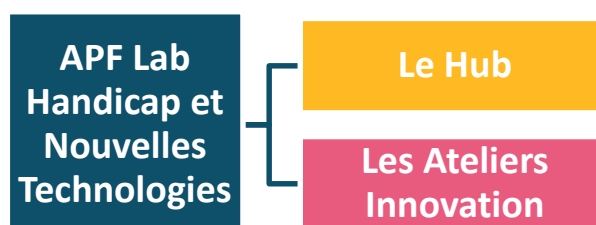


APF France handicap est impliquée dans tous les domaines du champ du handicap et tisse de nombreux partenariats dont APF Lab – le Hub bénéficie tant au niveau régional et national qu'international. APF France handicap a donc un rôle important de soutien et de mise à disposition de son réseau dans le cadre de ce projet.

### [APF Lab Handicap et Nouvelles Technologies](#)

En créant APF Lab Handicap et Nouvelles Technologies en 2018, APF France handicap a souhaité permettre aux personnes en situation de handicap de bénéficier pleinement des opportunités offertes par la numérique et les nouvelles technologies.

APF Lab Handicap et Nouvelles Technologies est le département d'APF France handicap entièrement dédié à l'innovation inclusive. Il se compose de deux entités distinctes mais corrélées :



### [Les Ateliers Innovation](#)

Défendant la conception pour tous et avec tous, le département APF Lab Handicap et Nouvelles Technologies a développé, en 2018, les **Ateliers Innovation** qui ont pour but d'accompagner les entreprises et startups dans leurs projets innovants relevant du domaine du handicap.

Dans un contexte de population vieillissante et d'omniprésence du numérique dans nos vies, la conception universelle n'est plus l'apanage de quelques entreprises de service public. Elle devient incontournable pour toutes les entreprises qui d'adressent au grand public, c'est-à-dire des publics avec des besoins divers et des capacités différentes.

Parce que les personnes en situation de handicap sont les meilleures expertes de leur quotidien, de leurs besoins et de leurs aspirations, **APF Lab** aide les entreprises à développer leurs produits dans une **démarche de co-conception avec des utilisateurs en situation de handicap** et ainsi à concevoir des produits qui répondent véritablement à leurs besoins.

Pour ce faire, **APF Lab** a créé des **Ateliers Innovation** dont le but est de permettre aux entreprises de rencontrer leurs *extreme users*, ces utilisateurs aux contraintes d'usage extrêmes qui sont révélatrices des besoins du grand public.

Pour établir ces groupes d'utilisateurs, APF Lab s'appuie sur le réseau d'APF France handicap, et notamment d'APF Lab – le Hub, et sollicite non seulement les personnes en situation de handicap mais également les aidants et les professionnels du médico-social.

Pour se tenir à l'avant-garde des technologies innovantes, APF Lab bénéficie du réseau d'APF Lab – le Hub qui est en relation régulière avec les concepteurs et fabricants et les oriente vers les Ateliers Innovation, le cas échéant. **Ainsi il existe une véritable synergie entre APF Lab – le Hub et les Ateliers Innovation d'APF Lab.**

## ANNEXE 6 : ESTIMATION D'UN PREMIER COÛT DE REVIENT ET D'UN PREMIER BAREME DE TARIFICATION DU CONSEIL EXPERT PERSONNALISE (année 2018)

### Coût de revient

Afin d'estimer le coût de revient du CEP, une analyse des coûts induits par le fonctionnement du service APF Lab – le Hub était nécessaire.

Réalisée durant la première phase de ce projet, cette analyse s'est basée sur les charges de l'année 2018.

| Charges fixes APF Lab – le Hub 2018 | Coût (€)        |
|-------------------------------------|-----------------|
| Eau / Gaz / Electricité             | 454,07          |
| Petit matériel                      | 11,6            |
| Fournitures ergo                    | 1024,38         |
| Locations équipement                | 377,36          |
| Locations                           | 23294,4         |
| Charges locatives et de copropriété | 4658,88         |
| Ordures ménagères                   | 1164,72         |
| Entretiens matériel / Maintenance   | 424,71          |
| Cotisations                         | 52              |
| Primes d'assurance                  | 848,4           |
| Prestations Informatiques APF       | 1448            |
| Téléphone                           | 1408,37         |
| Nettoyage à l'extérieur             | 689,94          |
| Impôts fonciers                     | 2389,77         |
| Autres Charges div.                 | 5540            |
| <b>Total charges fixes / an</b>     | <b>43962,05</b> |
| <b>ETP 2018</b>                     | <b>5,15</b>     |
| <b>Nb h travaillées / ETP / an</b>  | <b>1477</b>     |
| <b>Total Charges fixes /h</b>       | <b>5,78 €/h</b> |

| Charges RH 2018 | Coût      |
|-----------------|-----------|
| Administratif   | 27,92 €/h |
| Expertise       | 46,14 €/h |

Grâce à cette analyse, une première estimation du coût de revient de la prestation de CEP a pu être réalisée. La méthode de calcul employée est détaillée dans le tableau ci-dessous :

| 2018                          | Coût annuel | Tarif horaire | Coût de revient du CEP |
|-------------------------------|-------------|---------------|------------------------|
| Charges fixes                 | 43 962 €    | 5,78 €/h      | 51,92 €/h              |
| Charges RH « expertise »      |             | 46,14 €/h     |                        |
| Charges RH « administrative » |             | 27,92 €/h     | 14 €*                  |

\*Pour toute prestation de CEP, nous avons estimé qu'un temps « administratif » incompressible de 30 min était nécessaire à l'enregistrement et à la prise en charge de la demande. En plus d'un coût horaire pour la dispense du conseil en lui-même, apparaît donc un coût fixe équivalent à des frais de dossiers d'un montant de 14€ (= +/- 27,9/2).

C'est ainsi que le coût de revient du Conseil Expert Personnalisé a été estimé en 2018 à :

51,92€/h + 14€ de frais de dossier

### Barème de tarification

La notion de prix acceptable était une notion importante à prendre en compte dans l'établissement de ce barème. D'autant plus que celle-ci peut différer selon le public cible étudié.

**Pour les « particuliers »** (personnes concernées et leurs aidants), et afin de ne pas alourdir leur reste à charge, la prestation doit s'inscrire dans le cadre d'un financement externe (par le biais de la PCH, d'une association, d'une prise en charge extra-légale, etc.).

Dans le cas d'un financement via le volet charges exceptionnelles de la PCH, certains points importants sont à retenir :

- Ce volet est plafonné à 1800 € / 3 ans et doit pouvoir couvrir d'autres besoins ;
- Le reste à charge est un frein important ;
- Selon les acteurs et les territoires, le financement du conseil peut être conditionné au financement d'une aide technique (et soumis à acceptation ultérieure).

**Pour les professionnels**, selon leur profil, le volume d'activité ne sera pas le même et les modalités de paiement peuvent être adaptées. C'est pourquoi nous avons inclus dans ce barème un tarif préférentiel pour la souscription à un volume important de prestations (forfait).

En 2018, un premier barème de tarification provisoire avait été établi :

| Type de prestation     | Description                                                                                                          | Durée     | Tarif<br>(hors frais de déplacement) |
|------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|--------------------------------------|
| Forfait « A la carte » | Notre équipe de professionnels se mobilise pour répondre à vos besoins en toute flexibilité.                         | A définir | 70€/h                                |
| Forfaits « Volume »    | Vous souscrivez à un volume annuel d'heures d'accompagnement par notre équipe et bénéficiez d'un tarif préférentiel. | 24h       | 1 600 €                              |
|                        |                                                                                                                      | 48h       | 3 150 €                              |
|                        |                                                                                                                      | 72h       | 4 700 €                              |

Cependant ce coût de revient et ce barème de tarification sont sous-évalués. Ceux-ci ont été calculés en rapportant la somme des charges supportées par le service à la somme des durées annuelles de travail de chaque salarié. Ce calcul ne prend donc pas en compte le coût des activités sous-jacentes à la réalisation du CEP. Or, les activités préexistantes du Hub sont indispensables pour réaliser une prestation de Conseil Expert Personnalisé efficiente. Pour exemple, une prestation de CEP performante exige, entre autres, une veille technologique constante de la part des professionnels du service. Cette première méthode de calcul du coût de revient n'est pas donc pas adaptée à la prestation de CEP. C'est pourquoi, un deuxième calcul du coût de revient de la prestation de CEP intégrant le coût des services qui la conditionne a été réalisé en 2020.

## ANNEXE 7 : EVENEMENTS

**Atelier Réseau des Référents Handicap organisé par l'AGEFIPH** (20 mars 2018) : présence sur stand avec présentation des activités d'APF Lab – le Hub et animation d'un atelier sous un format « World Café » autour de la question « Comment mettre réellement en place les innovations au service du handicap dans l'entreprise ? ».

**Journée d'étude de l'association « Droit au savoir » sur le thème « Aides techniques, transitions, jeunesse »** (08 octobre 2018) : participation aux groupes de travail de préparation de la journée d'études, intervention sous forme d'une table ronde.

**Journées régionales et journée annuelle de l'AFAF** (12 janvier 2019 à Valenciennes, 8 février 2020 à Paris, 4 et 5 avril 2020 à Nouan-Le-Fuzelier) : présentation d'APF Lab – le Hub et de sa prestation de Conseil Expert Personnalisé à destination des adhérents de l'AFAF et réalisation d'entretiens individuels avec des personnes ataxiques.

**Congrès nationale de l'Association du Locked-In Syndrome, ALIS**, à Boulogne-Billancourt (22 mars 2019) : intervention en session plénière sur le thème « Accéder à l'ordinateur avec des mouvements minimums : contacteurs sensibles et capteurs extrêmes, solutions logicielles ».

**Lancement officiel d'APF Lab – le Hub**, à La Plaine Images à Roubaix (05 avril 2019).

**E-days, la journée numérique d'APF France handicap** à Dole (30 avril 2019) : tenue d'un stand, présentation d'APF Lab – le Hub et réalisation d'une conférence sur la révolution numérique, la santé et le handicap.

**Evènement de clôture du projet FEDER « Investir le numérique pour développer l'e-inclusion »**, INDI, piloté par APF Lab- le Hub, à Valenciennes (21 mai 2019) : conférence présentant les résultats et démonstrations interactives des prototypes développés dans le cadre du projet.

**Forum des aides techniques et technologiques dans le cadre de la journée des aidants du montreuillois** à Berck-sur-Mer (04 octobre 2019) : tenue d'un stand présentant le service et différentes aides techniques numériques.

**Colloque Isaac**, International Society for Augmentative and Alternative Communication, à Lille (07 novembre 2019) : animation d'une conférence sur le thème « apprendre à jouer avec des images, sons et vidéos ».

Journée sur le thème de la transition numérique au service des personnes en situation de handicap organisée par APF France handicap à Issy Les Moulineaux (19 novembre 2019) : tenue d'un stand de présentation du service, réalisation d'ateliers de co-conception, retours d'expérience sur la transformation digitale et son impact sur la transition inclusive.

**Salon Autonomic** à Lille (27 et 28 novembre 2019) : tenue d'un stand.

**Idéathon, journée créative pour la visibilité et la lisibilité universelles de l'offre culturelle** à Lille (28 novembre 2019) : participation aux ateliers créatifs et tenue d'un stand avec démonstrations d'utilisation de nouvelles technologies pour l'accessibilité.

**Evènement de clôture du projet « Centres Sociaux Connectés » Hauts-de-France** à Tourcoing (10 décembre 2019) : participation à une table ronde sur le thème « Le numérique, nouveau facteur d'exclusion ? », tenue d'un stand au sein du village des initiatives numériques.

**Ateliers citoyens du numérique en santé**, à la Plaine Images de Roubaix : avec l'Agence Numérique en Santé, organisation d'une demi-journée sur le thème « Atelier citoyen Santé numérique et handicap : quelle accessibilité ? quels bénéfices ? »

**Journées de lancement du projet INDI en Bourgogne Franche Comté piloté par APF France handicap** (04-05-06 février 2020) : formation des acteurs du projet aux outils d'accessibilité dans Windows et atelier découverte de différentes aides techniques.



## ANNEXE 8 : EVOLUTIONS SOUHAITEES POUR LE SITE WEB

- L'optimisation du moteur de recherche en le dotant de nouveaux critères :
  - Type de bénéficiaire (ex : personnes âgées, personnes avec trouble dys, personne avec TED, personnes en situation de handicap moteur, auditif, visuel, mental, polyhandicap, etc.) ;
  - Type d'usage (ex : scolarité, vie professionnelle, loisirs/culture, etc.) ;
  - Type de solution précise recherchée (ex : contacteur, accès à l'ordinateur, logiciel, aides à la communication, domotique, mobilité, montage) ;
- La création d'un espace forum ou à minima « Foires aux questions » ;
- La mise en place d'un chatbot ou d'un chat ;
- Un service de réservation en ligne des kits d'aides techniques disponibles en prêt :
  - Faisant le lien avec le Conseil Expert Personnalisé pour accompagner au choix de la solution ;
  - Proposant le catalogue des aides techniques disponibles en temps réel ;
  - Permettant la réservation et le paiement en ligne ;
  - Comprenant un espace d'évaluation du prêt et du matériel a posteriori (retour d'usage).
- Des outils de suivi afin d'affiner l'analyse des activités d'APF Lab – le Hub et d'adapter les prestations en conséquence (nombre de consultation des pages, type de contenus téléchargés, etc) ;
- Des fiches techniques adaptées en fonction du public et notamment revues pour une éventuelle ouverture au grand public ;
- La création d'un formulaire associé à l'inscription à la newsletter afin de mieux connaître le profil des personnes ;
- La création d'un espace membre où les personnes pourront mettre des fiches/articles en favori, suivre leurs demandes, etc.

## ANNEXE 9 : RAPPEL DES PRINCIPES DE L'ECONOMIE SOCIALE ET SOLIDAIRE

L'Economie est composée d'activités non homogènes aux fondements multiples pour atteindre une finalité commune : offrir des biens et services marchands et non marchands aux individus formant la société.

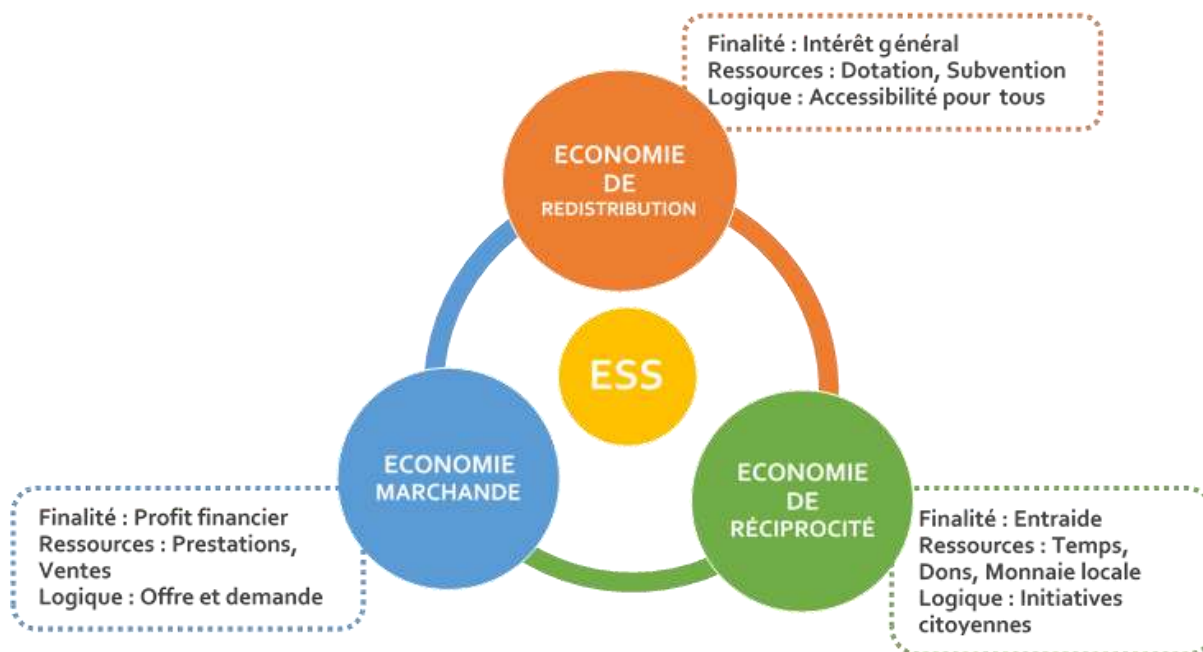
Employeur responsable et engagé sur les plans social et environnemental, APF France handicap est un membre actif de la société civile et de l'économie sociale et solidaire. C'est donc logiquement, que nous nous sommes basés sur le concept de l'Economie Sociale et Solidaire, pour proposer des pistes de financement à ce projet.

L'Economie Sociale et Solidaire désigne la branche de l'Economie regroupant les organisations privées qui cherchent à concilier activité économique et équité sociale, dont les fondements reposent sur 4 principes :

- L'intérêt général et collectif ;
- La gouvernance partagée ;
- Une lucrativité limitée ;
- L'ancrage dans le territoire.

La conceptualisation de l'Economie Sociale et Solidaire s'appuie sur la pluralité des comportements économiques :

- L'économie de redistribution ;
- L'économie marchande ;
- L'économie de réciprocité.



### Economie de redistribution

Le principe du comportement économique **de redistribution** est le principe selon lequel la production de biens et de services est réalisée dans le but de la partager entre tous les membres d'une population. La redistribution peut également être pratiquée dans un groupe moins important que la société globale.

### Economie marchande

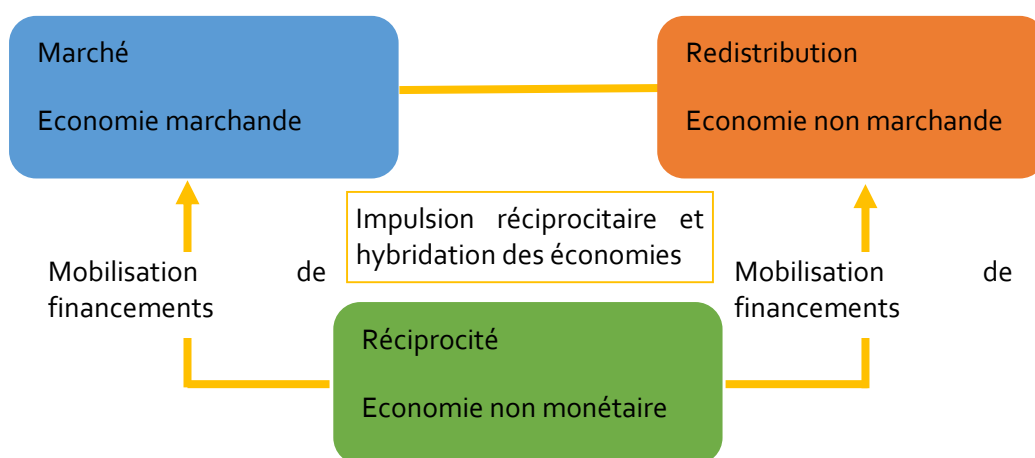
Le terme d'économie **de marché** désigne un système économique où les décisions de produire, d'échanger et d'allouer des biens et services sont déterminées majoritairement à l'aide d'informations résultant de la confrontation de l'offre et de la demande telle qu'établie par le libre jeu du marché. Confrontation qui détermine les informations de prix, mais aussi de qualité et de disponibilité.

### Economie de réciprocité

L'économie **de réciprocité** correspond à une économie non-monnaire. On l'assimile majoritairement à la participation volontaire (bénévolat, dons) mais elle peut être appréhendée sous la forme d'espaces de concertation, de co-construction, et peut prendre la forme d'actions diverses avec des pairs. Dans cette économie, les échanges s'expliquent par la volonté d'entretenir ou de renforcer les liens sociaux entre différents groupes ou personnes.

En effet dans la réciprocité, le « contrat » relève de l'idée générale que je fais quelque chose pour une "communauté" parce que je pense qu'en échange, "cette communauté" fera un jour pour moi ce dont j'aurai besoin.

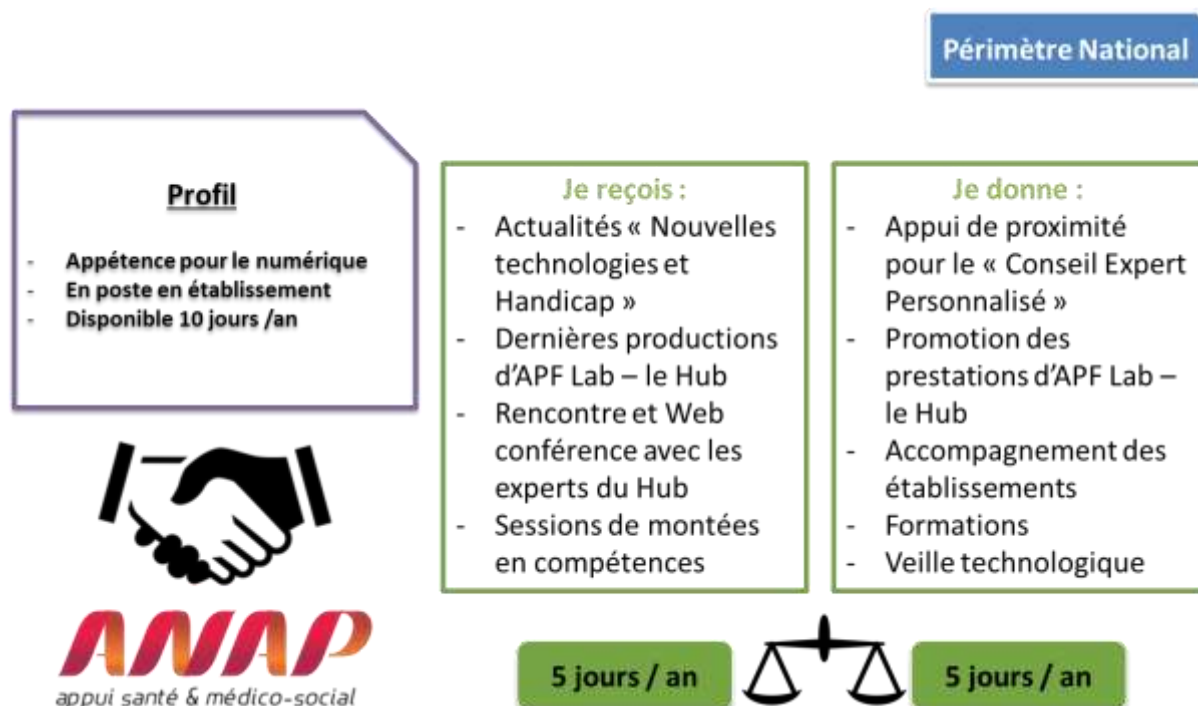
La réciprocité joue donc un rôle central dans l'Economie Sociale et Solidaire car elle peut créer une impulsion et être à l'origine de ressources marchandes ou provenant de la redistribution (cf schéma ci-dessous).



## ANNEXE 10 : TRAVAIL REALISE SUR LE DEPLOIEMENT DE LA COMMUNAUTE DES CORRESPONDANTS LOCAUX EXPERTS A L'EXTERNE

### [Rejoindre la communauté](#)

La communauté sera constituée selon le modèle du réseau des ambassadeurs de l'Agence Nationale d'Appui à la Performance (ANAP) :



Les Correspondants Locaux Experts auront pour mission de contribuer au développement de la prestation de Conseil Expert Personnalisé en présentiel dans leur région.

Pour constituer cette communauté, le Hub s'appuiera sur les réseaux de pairs intervenant dans le champ du numérique (Centres sociaux connectés, Fab Lab de France, les « Hub France connectés », Emmaüs Connect ...) ou du médico-social (associations d'usagers, réseau autour de l'école inclusive, France Alzheimer) ou sur d'autres acteurs expert (CICAT).

La communauté sera constituée de professionnels (paramédicaux ou non), en poste en structure, ayant une appétence pour le numérique.

La constitution de la communauté reposera sur le concept d'engagements mutuels et réciproques :

Le Correspondant Local Expert s'engagera à se rendre **disponible 10 jours par an** :

- Durant 5 jours, APF Lab – le Hub s'engagera à **organiser la montée en compétences du Correspondant Local Expert** (sessions de formation, webinaires), à **animer la communauté** (journée nationale de la communauté) et à **prendre en charge les frais de mission**.
- En contrepartie, le Correspondant Local Expert s'engagera à répondre aux sollicitations relevant du Conseil Expert Personnalisé dans sa région à hauteur de 5 jours par an.

Ce modèle sera à l'avantage de chaque partie :

- Pour le Correspondant Local Expert qui montera en compétences sur les aspects du handicap et des nouvelles technologies, disposera d'un réseau et aura une visibilité nationale.
- Pour la structure à laquelle est rattaché le Correspondant Local Expert qui bénéficiera d'une personne formée et ainsi d'une réelle valeur ajoutée.
- Pour APF Lab – le Hub qui disposera d'un dispositif d'appui à sa prestation de Conseil Expert Personnalisé ainsi que d'une diffusion de son expertise en présence physique sur tout le territoire.

Le développement de la communauté permettra la mise en œuvre effective du Conseil Expert Personnalisé sur l'ensemble du territoire.

#### Données structurantes du projet de déploiement de la communauté

Nous avons d'ores et déjà réfléchi au déploiement de cette communauté. Ci-après figurent un tableau ainsi qu'un calendrier décrivant l'ensemble des idées fondatrices du déploiement de ce réseau :

| FICHE PROJET : DEPLOIEMENT DE LA COMMUNAUTE DES CORRESPONDANTS LOCAUX EXPERTS |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-------------------------------------------------------------------------------|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Finalité                                                                      |             | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Faire bénéficier l'ensemble des personnes en situation de handicap et des personnes âgées de l'expertise d'APF Lab – le hub</li> <li>- Appuyer la mise en œuvre du Conseil Expert Personnalisé en déployant une Communauté d'Echange et de Recherche de Correspondants Locaux Experts, formés au CEP, appuyés de proximité en région.</li> </ul>                                                                                                                                                           |
| Objectifs mesurables majeurs                                                  |             | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Durée du déploiement : 4 ans</li> <li>- Nombre de Correspondants Locaux Experts recrutés et formés en fin de projet : 150</li> <li>- Nombre de formations réalisées par an : 3</li> <li>- Nombre de webinaires réalisés par an : 4</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Moyens humains                                                                | Existants   | Equipe d'APF Lab – le Hub                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|                                                                               | Nécessaires | <p>Rattachés au Hub :</p> <p>Temporaire :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1 ETP pour la mise en place de la communauté (gestion/promotion)</li> <li>- 1 ETP pour la création des supports et contenus de formation</li> </ul> <p>Permanent :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Personnel Expert pour le CEP selon l'évolution de l'activité</li> </ul> <p><u>Externes au Hub</u> : Correspondants Locaux Experts salariés mis à disposition dans le cadre d'une convention signée entre l'employeur et APF Lab - le Hub</p> |

|                  |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |               |
|------------------|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| Moyens matériels | Existants   | Locaux du Hub et parc de matériel existant .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |               |
|                  | Nécessaires | <p>- Plateforme dédiée aux Correspondants Locaux Experts permettant à la fois :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ D'adopter des outils communs de préparation, planification et suivi des accompagnements engagés et de télé intervention</li> <li>○ De gérer les aspects administratifs et qualitatifs de l'activité de formation (programme des formations, feuilles d'émargement, attestation de formation, évaluation, etc..)</li> <li>○ De créer et diffuser du contenu de formation en e-learning.</li> <li>○ De reconnaître les compétences acquises par les Correspondants Locaux Experts via un système d'open badge.</li> <li>○ D'échanger et de partager des informations entre Correspondants Locaux Experts, et avec le Hub</li> <li>○ De diffuser de l'information vis-à-vis des publics cibles (tutos, fiches ...)</li> </ul> <p>- Investissement matériel (augmentation du parc d'aides techniques).</p> |               |
| Communication    |             | <p>Au lancement :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Communication à destination de l'ensemble des structures relevant du secteur du handicap et de la personne âgée (PH et PA)</li> <li>- Création d'un Appel à Manifestation d'Intérêt pour la pré-sélection des Correspondants Locaux Experts.</li> </ul> <p>Récurrent :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Affiches, flyer, plaquettes, réseaux sociaux, site internet APF France handicap, site internet APF Lab – le Hub, intranet, plateforme dédiée à la communauté.</li> <li>- Evènement annuel dédié aux Correspondants Locaux Experts.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |               |
| Temporalité      |             | Sur 4 années décomposées en 4 phases, chacune définie par un nombre précis de CLE recrutés.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |               |
|                  |             | Année                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Nombre de CLE |
|                  |             | 2021 = Année 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 20            |
|                  |             | 2022 = Année 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | + 40          |
|                  |             | 2023 = Année 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | + 50          |
|                  |             | 2024 = Année 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | + 40          |
|                  |             | <p>+ Ouverture aux associations francophones hors de France</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |               |

|                      |          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----------------------|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                      |          | L'ordonnancement du périmètre de recrutement n'est pas figé et est modulable selon les opportunités.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Facteurs favorisants |          | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Contexte politique favorable : dématérialisation des collectivités et administrations d'état, structuration de la filière médiation numérique, feuille de route ma santé 2022, politique de lutte contre l'illectronisme.</li> <li>- Soutien de la CNSA et d'APF France handicap.</li> <li>- Sujet porteur et d'intérêt pour les usagers et les médias.</li> <li>- Motivation et expérience d'APF Lab – le Hub.</li> </ul>                                 |
| Freins / Limites     |          | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Manque de moyens financiers.</li> <li>- Nécessité de pérenniser l'expertise au sein d'APF Lab - le Hub.</li> <li>- Manque de visibilité de l'action d'APF Lab – le Hub et méconnaissance de son expertise.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                      |
| Impacts attendus     |          | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Réduction de l'exclusion numérique.</li> <li>- Montée en compétences globale des professionnels sur le thème de l'accessibilité au numérique.- Plus grande réactivité et augmentation de la capacité à répondre aux demandes de CEP.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                            |
| Livrables attendus   |          | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Base de données des Correspondants Locaux Experts.</li> <li>- Contenu des formations et des webinaires.</li> <li>- Ensemble des écrits produits (flyers, programmes des événements, etc ...).</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Evaluation           | Critères | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluation annuelle de l'impact du Conseil Expert Personnalisé</li> <li>- Nombre de Correspondants Locaux Experts formés.</li> <li>- Taux de participation aux formations et webinaires.</li> <li>- Nombre de personnes accompagnées par les Correspondants Locaux Experts</li> <li>- Taux de satisfaction des Correspondants Locaux Experts et des personnes accompagnées.</li> <li>- Niveau de compétences des Correspondants Locaux Experts.</li> </ul> |
|                      | Outils   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Feuilles d'émargement.</li> <li>- Questionnaires administrés aux Correspondants Locaux Experts lors des formations et webinaires.</li> <li>- Questionnaires administrés aux personnes accompagnées.</li> <li>- Compte-rendu réalisé par le Correspondant Local Expert au sein de l'outil commun de suivi.</li> <li>- Open badge.</li> </ul>                                                                                                                |

## Déploiement du CERCLE - Communauté d'Echange et de Recherche des Correspondants Locaux Experts

| Etapas                                                                         | Actions                                                                                                  | 2020                                                                          |     |     |     | 2021 |    |    |    |    |    |    |    |    |     |     |     | 2022 |    |    |    | 2023 |    |    |    | 2024 |    |    |    |
|--------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|-----|------|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|------|----|----|----|------|----|----|----|------|----|----|----|
|                                                                                |                                                                                                          | M9                                                                            | M10 | M11 | M12 | M1   | M2 | M3 | M4 | M5 | M6 | M7 | M8 | M9 | M10 | M11 | M12 | T1   | T2 | T3 | T4 | T1   | T2 | T3 | T4 | T1   | T2 | T3 | T4 |
| I. Lancement du 1er cercle = volontaires APF France handicap                   | Création de deux comités : stratégique et opérationnel                                                   |                                                                               |     |     |     |      |    |    |    |    |    |    |    |    |     |     |     |      |    |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |
|                                                                                | Communication en interne sur le projet de création de la CERCLE                                          |                                                                               |     |     |     |      |    |    |    |    |    |    |    |    |     |     |     |      |    |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |
|                                                                                | Réalisation d'un Appel à Manifestation d'Intérêt à destination des directeurs régionaux et de structures |                                                                               |     |     |     |      |    |    |    |    |    |    |    |    |     |     |     |      |    |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |
|                                                                                | Rencontres individuelles des répondants à l'AMI                                                          |                                                                               |     |     |     |      |    |    |    |    |    |    |    |    |     |     |     |      |    |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |
|                                                                                | Sélection de 20 participants                                                                             |                                                                               |     |     |     |      |    |    |    |    |    |    |    |    |     |     |     |      |    |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |
|                                                                                | Création et évolution des contenus de formation                                                          |                                                                               |     |     |     |      |    |    |    |    |    |    |    |    |     |     |     |      |    |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |
|                                                                                | Définition, mise en oeuvre, amélioration de la plateforme dédiée                                         |                                                                               |     |     |     |      |    |    |    |    |    |    |    |    |     |     |     |      |    |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |
|                                                                                | Définition, constitution et ajustement du parc matériel                                                  |                                                                               |     |     |     |      |    |    |    |    |    |    |    |    |     |     |     |      |    |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |
|                                                                                | Lancement national de la CERCLE : Correspondants Locaux Experts (CLE)                                    |                                                                               |     |     |     |      |    |    |    |    |    |    |    |    |     |     |     |      |    |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |
|                                                                                | Je reçois                                                                                                | Le Hub : Session de Formation                                                 |     |     |     |      |    |    |    |    |    |    |    |    |     |     |     |      |    |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |
|                                                                                |                                                                                                          | Le Hub : Webinaire                                                            |     |     |     |      |    |    |    |    |    |    |    |    |     |     |     |      |    |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |
|                                                                                |                                                                                                          | Le Hub : Accès privilégié aux actualités "Nouvelles Technologies et Handicap" |     |     |     |      |    |    |    |    |    |    |    |    |     |     |     |      |    |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |
|                                                                                | Je donne                                                                                                 | Le CLE : Réalisation de la prestation de CEP                                  |     |     |     |      |    |    |    |    |    |    |    |    |     |     |     |      |    |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |
|                                                                                |                                                                                                          | Le CLE : Diffusion de l'information au sein de sa structure                   |     |     |     |      |    |    |    |    |    |    |    |    |     |     |     |      |    |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |
|                                                                                |                                                                                                          | Le CLE : Tenue d'une veille technologique                                     |     |     |     |      |    |    |    |    |    |    |    |    |     |     |     |      |    |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |
|                                                                                | Evaluation de l'impact                                                                                   |                                                                               |     |     |     |      |    |    |    |    |    |    |    |    |     |     |     |      |    |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |
|                                                                                | Journée nationale de la CERCLE : professionnels                                                          |                                                                               |     |     |     |      |    |    |    |    |    |    |    |    |     |     |     |      |    |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |
| II. Lancement du 2ème cercle = interne APF France handicap                     | Identification des participants (objectif : + 40 CLE)                                                    |                                                                               |     |     |     |      |    |    |    |    |    |    |    |    |     |     |     |      |    |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |
|                                                                                | Je reçois                                                                                                |                                                                               |     |     |     |      |    |    |    |    |    |    |    |    |     |     |     |      |    |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |
|                                                                                | Je donne                                                                                                 |                                                                               |     |     |     |      |    |    |    |    |    |    |    |    |     |     |     |      |    |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |
|                                                                                | Evaluation de l'impact                                                                                   |                                                                               |     |     |     |      |    |    |    |    |    |    |    |    |     |     |     |      |    |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |
|                                                                                | Journée nationale de la CERCLE : professionnels                                                          |                                                                               |     |     |     |      |    |    |    |    |    |    |    |    |     |     |     |      |    |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |
| III. Lancement du 3ème cercle = externe APF France handicap (PH et PA)         | Etude de faisabilité juridique                                                                           |                                                                               |     |     |     |      |    |    |    |    |    |    |    |    |     |     |     |      |    |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |
|                                                                                | Identification des participants (objectif : + 50 CLE)                                                    |                                                                               |     |     |     |      |    |    |    |    |    |    |    |    |     |     |     |      |    |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |
|                                                                                | Je reçois                                                                                                |                                                                               |     |     |     |      |    |    |    |    |    |    |    |    |     |     |     |      |    |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |
|                                                                                | Je donne                                                                                                 |                                                                               |     |     |     |      |    |    |    |    |    |    |    |    |     |     |     |      |    |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |
|                                                                                | Evaluation de l'impact                                                                                   |                                                                               |     |     |     |      |    |    |    |    |    |    |    |    |     |     |     |      |    |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |
|                                                                                | Journée nationale de la CERCLE : professionnels                                                          |                                                                               |     |     |     |      |    |    |    |    |    |    |    |    |     |     |     |      |    |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |
| IV. Lancement 4ème cercle : hors France (Belgique, Luxembourg, Quebec, Suisse) | Etude de faisabilité juridique                                                                           |                                                                               |     |     |     |      |    |    |    |    |    |    |    |    |     |     |     |      |    |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |
|                                                                                | Partage de connaissances et de publications (objectif : + 40 CLE)                                        |                                                                               |     |     |     |      |    |    |    |    |    |    |    |    |     |     |     |      |    |    |    |      |    |    |    |      |    |    |    |





## ANNEXE 11 : BUDGET DE FONCTIONNEMENT DU HUB INCLUANT « L'OBSERVATOIRE HANDICAP ET NOUVELLES TECHNOLOGIES »

| Année                                                                                     | 2020                | 2021                | 2022                | 2023                | 2024                | Année n post-mise en place du réseau |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|--------------------------------------|
|                                                                                           | 0                   | 1                   | 2                   | 3                   | 4                   |                                      |
| <b>Hub - ETP nécessaire avec services associés</b>                                        | <b>3,5</b>          | <b>4,6</b>          | <b>7,1</b>          | <b>9,0</b>          | <b>10,3</b>         | <b>10,3</b>                          |
| <i>dont ETP support</i>                                                                   | <i>0,2</i>          | <i>0,3</i>          | <i>0,4</i>          | <i>0,4</i>          | <i>0,5</i>          | <i>0,5</i>                           |
| <i>dont ETP prêt</i>                                                                      | <i>0,3</i>          | <i>0,4</i>          | <i>0,7</i>          | <i>1,0</i>          | <i>1,2</i>          | <i>1,2</i>                           |
| <i>dont ETP conseil</i>                                                                   | <i>3,0</i>          | <i>3,9</i>          | <i>6,0</i>          | <i>7,6</i>          | <i>8,6</i>          | <i>8,6</i>                           |
| <b>Estimation coût salarial chargé environnementé</b>                                     | <b>197 879,40 €</b> | <b>258 437,95 €</b> | <b>403 858,11 €</b> | <b>510 972,96 €</b> | <b>582 676,20 €</b> | <b>582 676,20 €</b>                  |
| <b>Coût gestion du projet de mise en place de la communauté (chargé / environnementé)</b> | <b>28 050,00 €</b>  | <b>85 000,00 €</b>  | <b>85 000,00 €</b>  |                     |                     |                                      |
| <b>Coût de création des e-learning / tutoriels</b>                                        |                     | <b>50 000,00 €</b>  | <b>50 000,00 €</b>  | <b>10 000,00 €</b>  | <b>10 000,00 €</b>  | <b>10 000,00 €</b>                   |
| <b>ETP de mise en place du projet</b>                                                     | <b>0,33</b>         | <b>2</b>            | <b>2</b>            | <b>0,6</b>          | <b>0,2</b>          | <b>0,2</b>                           |
| <b>Acquisition du matériel de prêt</b>                                                    | <b>20 000,00 €</b>  | <b>10 303,03 €</b>  | <b>30 303,03 €</b>  | <b>30 303,03 €</b>  | <b>50 303,03 €</b>  | <b>20 000,00 €</b>                   |
| <b>Mise en place de la plateforme réseau</b>                                              |                     | <b>100 000,00 €</b> | <b>100 000,00 €</b> | <b>10 000,00 €</b>  | <b>10 000,00 €</b>  | <b>10 000,00 €</b>                   |
| <b>Evenement annuel du réseau</b>                                                         |                     | <b>4 480,00 €</b>   | <b>13 440,00 €</b>  | <b>21 400,00 €</b>  | <b>31 100,00 €</b>  | <b>31 100,00 €</b>                   |
| <b>Communication / Promotion de la communauté</b>                                         | <b>16 395,29 €</b>  | <b>97 164,20 €</b>  | <b>123 080,23 €</b> | <b>10 647,18 €</b>  | <b>6 524,36 €</b>   | <b>4 857,69 €</b>                    |
| <b>Total budget de fonctionnement du Hub</b>                                              | <b>262 324,70 €</b> | <b>605 385,17 €</b> | <b>805 681,37 €</b> | <b>593 323,17 €</b> | <b>690 603,59 €</b> | <b>658 633,89 €</b>                  |
| <b>Total ETP Le Hub (hors projet, type INDI)</b>                                          | <b>3,8</b>          | <b>6,6</b>          | <b>9,1</b>          | <b>9,6</b>          | <b>10,5</b>         | <b>11,1</b>                          |
| <b>Coût estimé par établissement</b>                                                      |                     |                     |                     |                     |                     | <b>1 463,63 €</b>                    |
| <b>Coût estimé par bénéficiaire</b>                                                       | <b>986,18 €</b>     | <b>2 017,95 €</b>   | <b>2 014,20 €</b>   | <b>1 186,65 €</b>   | <b>1 151,01 €</b>   | <b>1 097,72 €</b>                    |
| <b>Option Observatoire "Handicap et Nouvelles Technologies"</b>                           |                     |                     |                     |                     |                     |                                      |
| <b>Coût 1 ETP en CIFRE</b>                                                                | <b>30 000,00 €</b>  | <b>30 000,00 €</b>  | <b>30 000,00 €</b>  | <b>30 000,00 €</b>  | <b>30 000,00 €</b>  | <b>30 000,00 €</b>                   |
| <b>Frais de laboratoire</b>                                                               | <b>10 000,00 €</b>  | <b>10 000,00 €</b>  | <b>10 000,00 €</b>  | <b>10 000,00 €</b>  | <b>10 000,00 €</b>  | <b>10 000,00 €</b>                   |
| <b>Financement ANRT</b>                                                                   | <b>14 000,00 €</b>  | <b>14 000,00 €</b>  | <b>14 000,00 €</b>  | <b>14 000,00 €</b>  | <b>14 000,00 €</b>  | <b>14 000,00 €</b>                   |
| <b>Coût Observatoire "Handicap et Nouvelles Technologies"</b>                             | <b>26 000,00 €</b>  | <b>26 000,00 €</b>  | <b>26 000,00 €</b>  | <b>26 000,00 €</b>  | <b>26 000,00 €</b>  | <b>26 000,00 €</b>                   |
| <b>Total avec option Observatoire</b>                                                     | <b>288 324,70 €</b> | <b>631 385,17 €</b> | <b>831 681,37 €</b> | <b>619 323,17 €</b> | <b>716 603,59 €</b> | <b>684 633,89 €</b>                  |

## ANNEXE 12 : AUTRES MODELES ECONOMIQUE EVOQUES

### Création d'un SAMO « numérique »

Comportement économique : Redistribution

Ressources : Dotation / Subvention Publique

Afin de pérenniser le Conseil Expert Personnalisé, dont l'objectif est d'utilité publique, une collaboration avec les pouvoirs publics est nécessaire.

Parmi ces ressources publiques, une autre possibilité envisagée est un financement relevant :

- **Du département du Pas de Calais** : le conseil général du Pas de Calais a exprimé le souhait de développer la e-santé et le numérique sur son territoire, volonté que l'on retrouve dans le schéma régional de santé. Dans ce sens, nous souhaitons développer un **SAMO « numérique »** en proposant le CEP aux personnes accompagnées par le SAMO (SAVS + SAMSAH) de Liévin, dont le déploiement des services numériques est un axe de son CPOM. Le CEP NTIC sera l'un des services à distance proposés au sein du SAMO 62. Sont également envisagés des télé-services médicaux, paramédicaux (kinésithérapeute, diététicien, ...), sociaux ou éducatifs. Cette expérimentation en cours de montage devrait démarrer courant 2020.

Dans un premier temps, notre objectif pourrait être de proposer le service CEP à 30 personnes accompagnées par le SAMO.

Pour mener à bien cette proposition, un soutien de la CNSA dans nos rencontres avec le conseil général du Pas de Calais serait un atout.

### Place du conseil au sein de la PCH et actions auprès des professionnels des MDPH

Comportement économique : Marché

Ressources : Prestation

La partie précédente de ce rapport a mis en évidence qu'il y avait une forte demande pour la prestation de CEP sur le marché. La notion de prix acceptable est une notion importante à prendre en compte et qui peut différer selon le « public » étudié.

### Pour les « particuliers » : place du conseil au sein de la PCH

Afin de ne pas alourdir leur reste à charge, ce service doit s'inscrire dans le cadre d'un financement externe via les prestations dont ces personnes bénéficient.

La prestation de compensation du handicap se traduit par la prise en charge de prestations en nature. La PCH est structurée par 5 éléments qui correspondent aux différents types de services et de prestation qui peuvent répondre aux besoins de compensation et d'accès à l'autonomie de la personne en situation de handicap :

- Aides humaines ;
- Aides techniques ;
- Aides de l'aménagement du cadre d'existence et à la mobilité ;
- Aides exceptionnelles ;
- Aides animalières.

Dans le cas d'un financement via le volet « charges exceptionnelles » de la PCH, deux points importants sont à retenir au regard du prix de la prestation :

- Ce volet est plafonné à 1800 € / 3 ans et doit pouvoir couvrir d'autres besoins ;
- Le reste à charge est un frein important.

Ce volet ne permet donc pas, à lui seul, de couvrir la prestation de Conseil Expert Personnalisé. De plus, le volet « aides techniques », doté d'un plafond de 3960 € / 3 ans, ne permet pas de couvrir l'ensemble des besoins d'une personne en matière d'aides techniques en lien avec le numérique et les nouvelles technologies. A la veille d'une loi autonomie et grand âge, la place du conseil au sein du volet « Aides techniques » de la PCH doit être revue. Les prestations couvertes par la PCH doivent être adaptées et élargies, et permettre la prise en charge du Conseil Expert Personnalisé ainsi que de la totalité des aides techniques préconisées.

#### Pour les professionnels des MDPH : sensibilisation et formation des équipes pluridisciplinaires

Il paraît nécessaire d'intervenir auprès des équipes pluridisciplinaires des MDPH chargés d'établir les plans personnalisés de compensation.

En effet, faute d'expertise dans le domaine, certaines MDPH, pour les situations les plus complexes, font appel, à titre gracieux, à des distributeurs de matériels pour l'expertise technologique. Cette démarche peut questionner quant à l'impartialité des aides préconisées par ces fournisseurs y ayant eux-mêmes un intérêt commercial.

Garantissant une préconisation objective et impartiale, l'action du Conseil Expert Personnalisé d'APF Lab – le Hub sera à priori plus pertinente.

Dans ces perspectives, et pour commencer, nous souhaiterions un soutien de la CNSA dans l'expérimentation de cette prestation, à destination des professionnels et des personnes concernées, au sein d'un panel représentatif de MDPH.

#### Autres : financement par appel à projets, ...

Les activités de Recherche et Développement d'APF Lab – le Hub pourront être en partie financées grâce à des dépôts continus de réponses à appels à projets. Cette source de financement permettra de soutenir l'innovation et d'aiguiser l'expertise du service. Les livrables de ces projets pourront être disponibles en open source et ainsi alimenter la création d'informations diffusées à tous dans la continuité des missions d'un service d'intérêt général.

Une autre source de financement possible est la recherche de mécènes ou de grands donateurs.

Cependant ces sources de financement sont ponctuelles et ne peuvent constituer la base d'un financement pérenne pour les activités d'APF Lab – le Hub et de sa prestation de Conseil Expert Personnalisé.

L'ensemble des modèles de financement présentés ne sont pas mutuellement exclusifs. L'objectif est de faire coexister ces modèles et d'avoir un modèle global de financement hybride. Cette diversification de sources de revenus permettra de réduire les risques et ainsi de pérenniser le projet CEP.

