

# Modes innovants de mise à disposition d'aides techniques : Évaluation, modélisation et repères juridiques

Rapport d'évaluation

Handisersion66

## 1. Introduction

### 1.1. Présentation du porteur

Le porteur du dispositif est Handisersion66, association loi 1901 à but non lucratif, qui vise à couvrir l'intégralité du département des Pyrénées-Orientales.

Handisersion66 a un statut d'entreprise adaptée et est un prestataire de services et distributeur de matériels (PSDM) depuis juin 2019.

### 1.2. Année de création du dispositif

L'association a été créée en 2016 spécifiquement pour mettre en place le dispositif. Ce dernier est opérationnel depuis le printemps 2018. Depuis juin 2019, Handisersion66 possède le statut de PSDM.

### 1.3. Activités conduites et modes de mise à disposition

L'offre principale proposée par le dispositif est un service de réparation à bas coûts d'aides techniques, qui sera à terme accessible sept jours sur sept.

Handisersion66 propose également, en lien avec ce service de réparation, la location de courte durée d'aides techniques, le temps de la réparation.

Cette offre de service lancée au printemps 2018 a vocation à s'élargir au gré du développement de l'association.

### 1.4. Public concerné

Handisersion66 s'adresse à tous les publics souhaitant bénéficier de la réparation de leurs aides techniques ou ayant besoin de louer une aide technique pendant une courte durée, qu'il s'agisse d'adultes ou d'enfants en situation de handicap ou de personnes âgées.

### 1.5. Objectifs principaux du dispositif

Les objectifs principaux d'Handisersion66 sont de favoriser l'insertion professionnelle des personnes en situation de handicap et de proposer des solutions adaptées aux personnes connaissant des problèmes financiers, sociaux et ayant besoin d'aides techniques de façon ponctuelle.

### 1.6. Principaux indicateurs

- ✓ Le nombre de donateurs : 182 en 2018 et 143 au premier semestre 2019 ;
- ✓ Le nombre de dons d'aides techniques : 188 en 2018, 230 au premier semestre 2019.

## 2. Objectifs du projet

Type d'objectifs poursuivis par les projets	Poursuite de l'objectif par le projet Handisersion66
Lever les freins financiers à l'accès aux aides techniques.	Oui
Favoriser l'équité entre les personnes âgées et les personnes en situation de handicap dans l'accès aux aides techniques.	Oui
Réduire le délai d'accès aux aides techniques.	Partiellement
Améliorer l'adaptation de l'aide technique aux besoins de la personne.	Non
Favoriser l'usage et le bon usage des aides techniques.	Partiellement
Créer un circuit écoresponsable pour les aides techniques.	Oui

### 2.1. Lever les freins financiers à l'accès aux aides techniques

Le tarif de la location, très faible par rapport aux distributeurs traditionnels d'aides techniques (entre 1 euro et 3 euros par jour selon le type d'aide technique et la possession ou non d'un abonnement), participe à l'amélioration de l'accès financier aux aides techniques, tout comme les tarifs pratiqués pour les réparations.

### 2.2. Favoriser l'équité entre les personnes âgées et les personnes en situation de handicap dans l'accès aux aides techniques

La fixation de prix bas à la fois pour le service de réparations d'aides techniques et pour leur location a pour objectif de permettre à tous d'accéder au service, quelle que soit sa situation financière.

### 2.3. Réduire le délai d'accès aux aides techniques

Pour la location de courte durée, le stock d'Handisersion66 en aides techniques de seconde main permet de répondre immédiatement aux demandes et ainsi de ne pas laisser les personnes sans solution d'équipement pendant la réparation de leur fauteuil.

Aujourd'hui, le service de réparation et de location est ouvert cinq jours par semaine du lundi au vendredi, mais il a pour ambition de proposer un service d'astreinte pour pouvoir répondre aux demandes sept jours sur sept et prendre en charge les pannes le plus rapidement possible.

## 2.4. Améliorer l'adaptation de l'aide technique aux besoins de la personne

Bien que les fondateurs de l'association aient conscience de son importance, cet objectif n'est pas aujourd'hui la priorité de celle-ci. En effet, l'offre principale consiste en un service de réparation d'aides techniques et en la location de courte durée d'aides techniques, le temps de la réparation la plupart du temps. Les personnes ont donc déjà bénéficié d'une préconisation.

Le dispositif n'a été confronté que dans de très rares cas à des bénéficiaires qui ne possédaient pas de matériel au préalable et/ou qui n'avaient pas de préconisation. Dans ce cas, l'association a fait appel aux services d'un ergothérapeute avant de mettre à disposition l'aide technique.

## 2.5. Favoriser l'usage et le bon usage des aides techniques

La promotion du bon usage de l'aide technique est en partie réalisée. Les techniciens de l'association ont pour mission d'aider à la prise en main de l'aide technique louée, d'autant que le modèle est souvent différent de celui que possède la personne. Néanmoins, l'association doit encore intensifier la conduite de cette mission par ses techniciens.

En revanche, Handisersion66 n'a pas pour objectif d'améliorer la connaissance sur les aides techniques existantes ni de promouvoir leur utilisation.

## 2.6. Créer un circuit écoresponsable des aides techniques

L'association promeut l'écoresponsabilité autour des aides techniques par son service de réparation de tous les types d'aides techniques et par la mise à disposition de matériel de seconde main rénové. La possibilité de faire don d'aides techniques à l'association participe également à la création de ce circuit.

## 2.7. Autres objectifs poursuivis par Handisersion66

En plus des objectifs évoqués ci-dessus, Handisersion66 poursuit aussi celui de favoriser l'insertion professionnelle des personnes en situation de handicap par l'embauche de salariés reconnus comme travailleurs handicapés.

## 2.8. Hiérarchie des objectifs

Les deux objectifs principaux d'Handisersion66 sont, par ordre d'importance, de favoriser l'insertion professionnelle des personnes en situation de handicap en les employant dans l'association et de venir en aide aux personnes ayant besoin d'aides techniques de façon ponctuelle et connaissant des problèmes financiers ou sociaux.

### 3. Pertinence et cohérence externe du dispositif

#### 3.1. Organisation du dispositif au titre des acteurs impliqués

Le montage du dispositif implique de nombreux partenaires, à la fois financiers pour les investissements de départ et le fonctionnement de la structure et fonctionnels. Ces partenaires proviennent de différents secteurs : public, privé et associatif. Handisersion66 n'a pas encore atteint au moment de l'évaluation, en juillet 2019, son fonctionnement en routine.

Les partenaires financiers ayant permis les investissements de départ, notamment l'étude de marché préalable et l'achat de matériel (fourgons, outillage, matériel de désinfection...) sont les suivants : le département des Pyrénées-Orientales, la fondation AG2R La Mondiale, la caisse primaire d'assurance maladie (CPAM) des Pyrénées-Orientales, la Caisse d'Épargne, la direction régionale des entreprises, de la concurrence, du travail et de l'emploi (DIRECCTE) Occitanie, Airdie, un financeur d'entreprises solidaires en Languedoc-Roussillon.

Les partenaires financiers permettant à l'heure actuelle le fonctionnement de l'association sont le département des Pyrénées-Orientales, la région Occitanie, l'agglomération Perpignan Méditerranée Métropole, la ville de Perpignan, la Mutualité sociale agricole (MSA), Viasanté Mutuelle, Mutuelle générale de l'économie et des finances (MGEFI), la Mutualité française, Groupama, Airdie.

Les partenaires non financiers qui rendent possible le fonctionnement et la montée en charge du dispositif, notamment par des actions de communication, par de l'appui et du partage de compétences et par des dons d'aides techniques sont les suivants : l'Association française contre les myopathies (AFM) 66, l'Association des paralysés de France (APF) 66, l'UNAPEI (Union nationale des associations de parents, de personnes handicapées mentales et de leurs amis) 66, l'association les Foulards verts, l'association Comète France, le lycée Joan Miro (pour le nettoyage des locaux), le centre de formation des apprentis (CFA) bâtiment et travaux publics (BTP) – pour l'aménagement des locaux, des clubs de handisport (rugby à 13 et handball notamment). Les clubs paient à Handisersion66 un forfait d'entretien annuel des fauteuils des sportifs.

Pour Handisersion66, des partenariats restent à développer pour assurer la visibilité de leur dispositif qui peine encore à se faire connaître et à asseoir son modèle de fonctionnement, à la suite notamment de la défection d'un partenaire potentiel, distributeur d'aides techniques, pour lequel Handisersion66 devait assurer la sous-traitance des opérations de maintenance et les réparations. L'Union sanitaire et sociale Aude Pyrénées (USSAP), un gestionnaire d'établissements sanitaires et médico-sociaux de la région, est en discussion avec Handisersion66 pour que l'association assure la maintenance et la réparation de leur parc d'aides techniques. Cela permettrait également de faire connaître le dispositif à des professionnels de santé, qui pourraient ensuite le recommander à leurs patients.

Des partenariats pour la collecte sont également envisagés pour optimiser les déplacements. Les centres communaux d'action sociale (CCAS) pourraient récupérer les aides à domicile, notamment dans les communes montagneuses les moins accessibles depuis Perpignan, les stocker, puis les amener dans les locaux d'Handisersion66. L'association pourrait aussi les récupérer de manière groupée.

Plus globalement, Handisersion66 pense que des synergies seraient possibles avec des dispositifs similaires de circularisation des aides techniques afin d'optimiser et de mutualiser certaines activités. Envie Autonomie, qui n'est pas présent dans le département des Pyrénées-Orientales, est la structure qui d'après eux semble leur ressembler le plus.

### 3.2. Gouvernance

Le dispositif est gouverné par le conseil d'administration d'Handisersion66 qui se réunit une fois par mois. Il est composé de sept membres, tous bénévoles.

Lors du lancement de l'activité au printemps 2018 et jusqu'à l'automne 2018, la structure comptait trois techniciens, un encadrant et une secrétaire de direction, ce qui correspondait à quatre ETP. En raison de difficultés économiques rencontrées par l'association dès le démarrage de l'activité (subventions promises mais non versées, faible montée en charge due à la défection du potentiel partenaire distributeur d'aides techniques), l'encadrant et la secrétaire de direction ont dû être licenciés. En 2019, le pilotage opérationnel de l'association et du dispositif est donc assuré conjointement par trois membres du conseil d'administration : le président, le vice-président et la trésorière.

### 3.3. Diagnostic de territoire et articulation du dispositif avec les acteurs locaux

Handisersion66 a mené une étude de besoins et de marché en 2017 avant le lancement de son dispositif sur la base d'un financement de la DIRECCTE et d'Airdie.

L'association a créé un questionnaire pour recueillir les besoins des personnes, qui a été envoyé aux adhérents de l'AFM et de l'APF 66. Une trentaine de personnes y a répondu, soit environ un tiers des destinataires du questionnaire. Les résultats obtenus par ce questionnaire ont été complétés par les résultats des études de besoins menées par d'autres porteurs de projets comme Handéo ou Envie Autonomie sur d'autres territoires.

Les principales conclusions de l'étude de besoins sont de trois ordres. Les personnes utilisant des aides techniques rencontrent des pannes et souhaitent pouvoir être dépannées rapidement et sept jours sur sept. Les personnes ont besoin d'aides techniques de remplacement le temps de la réparation de leur matériel. Le reste à charge des personnes peut être très important dans certains cas et les empêcher de s'équiper.

L'étude de besoins n'a pas porté sur les spécificités du département, mais d'après les administrateurs d'Handisersion66, les Pyrénées-Orientales se caractériseraient par un taux de pauvreté plus important que dans les autres départements<sup>1</sup> (le reste à charge pèse donc plus lourdement) et par un nombre élevé de personnes âgées.

L'étude de besoins n'a pas non plus spécifiquement analysé l'articulation du dispositif avec la politique médico-sociale du département, mais la direction personnes âgées/personnes handicapées du département soutient le dispositif. Handisersion66 a également des liens avec la maison départementale des personnes handicapées (MDPH) des Pyrénées-Orientales par le biais d'une ergothérapeute et d'une assistante sociale ayant visité leurs locaux.

---

<sup>1</sup> Le taux de pauvreté dans les Pyrénées-Orientales était de 21,4 % en 2014, soit le troisième département le plus pauvre de France après la Haute-Corse et l'Aude (source Insee).

### 3.4. Activités menées par le dispositif

La rénovation des aides techniques est complètement internalisée par Handisersion66. Il s'agit de son offre de service principale. Les trois techniciens ont suivi les formations prestataire de services et distributeur de matériels (PSDM) et véhicules pour personnes handicapées (VPH) du Centre d'études et de recherche sur l'appareillage des handicapés (CERAH) et ont des profils de mécanicien (certificat d'aptitude professionnelle – CAP – mécanique cycle, plombier). Ils sont tous reconnus en tant que travailleurs handicapés. Le problème le plus important rencontré par l'association dans l'activité de rénovation est celui de l'approvisionnement en pièces détachées. La partie « électronique » des rénovations d'aides techniques constitue également une difficulté pour l'association, car aucun technicien de la structure n'est compétent à l'heure actuelle pour prendre cela en charge. Les étapes et les techniques de rénovation des aides techniques ne sont pas formalisées et sont basées sur l'expérience acquise au fil de l'eau par les techniciens.

Dans le cadre de leur offre de service de réparation, si une pièce détachée nécessaire à la réparation ne se trouve pas dans le stock d'Handisersion66 et doit être achetée, elle est commandée une fois le devis signé par la personne afin de s'assurer que la prestation sera bien payée.

En ce qui concerne la rénovation des aides techniques disponibles à la location de courte durée, l'investissement en pièces détachées est essentiellement réalisé pour les fauteuils roulants électriques, car ce sont les aides pour lesquelles Handisersion66 a le plus de demandes.

Handisersion66 collecte les aides techniques chez chacun des donateurs au moyen d'un fourgon financé par la fondation AG2R La Mondiale et par la Caisse d'Épargne. Les techniciens de réparation se chargent de cette collecte. Dans de très rares cas, les donateurs apportent eux-mêmes le matériel dans les locaux de l'association. Les donateurs contactent préalablement Handisersion66 pour les informer de leur don. L'association ne procède pas à un « tri » des dons par téléphone pour savoir s'il est pertinent ou non de les collecter. Handisersion66 collecte donc tous les dons pour le moment, car elle redoute un mauvais bouche-à-oreille si elle effectuait une sélection. Il arrive donc que le matériel collecté soit en mauvais état. Si les aides techniques sont en trop mauvais état et ne peuvent être rénovées, les métaux sont valorisés chez les ferrailleurs – sans toutefois que cela fasse l'objet de partenariats formalisés, les pièces détachées sont prélevées et/ou les aides techniques sont apportées dans une déchetterie. Enfin, certaines aides techniques collectées sont données à des associations humanitaires. Il s'agit le plus souvent d'aides techniques dont Handisersion66 possède trop d'exemplaires en stock (exemple du matériel remboursé par la Sécurité sociale sans reste à charge) ou de matériel trop difficile techniquement à remettre en état.

La distribution des aides techniques en location est majoritairement réalisée dans les locaux de l'association lorsque les personnes apportent le matériel à faire réparer, mais elles peuvent également être livrées à domicile par les techniciens.

L'échange et l'information sur l'aide technique et sur son usage dans le cas des locations sont réalisés par les techniciens. Il s'agit d'une activité pour laquelle des marges de progression sont réalisables et à laquelle les techniciens sont régulièrement sensibilisés par les administrateurs de l'association.

L'information et le conseil en aides techniques ne sont pas encore menés par le dispositif et cela n'est pas prévu à court terme. L'association aimerait le faire, mais elle n'en a pour le moment ni le temps ni les moyens.

L'évaluation des besoins et la préconisation d'aides techniques, l'assistance administrative et financière et le suivi de l'utilisation de l'aide technique ne sont pas des activités menées par le dispositif.

### 3.5. Modalités de mise à disposition des aides techniques

Comme indiqué, l'offre principale d'Handisersion66 consiste en un service de réparation d'aides techniques à bas prix.

L'association propose également de la location d'aides techniques de courte durée à bas prix, par exemple pour pallier l'absence de l'aide technique le temps de la réparation ou pour des personnes momentanément présentes dans le département et ne souhaitant pas se déplacer avec leur aide technique (ex. : vacances).

Le prix de la location est fixé à 2 euros par jour pour un fauteuil roulant manuel et à 3 euros par jour pour un fauteuil roulant électrique ou un scooter. Handisersion66 propose également un abonnement annuel à son service de location de 10 euros, qui donne droit à des prêts d'aides techniques jusqu'à une semaine. Au-delà de cette durée, les tarifs pour les abonnés sont de 1 euro par jour à partir du huitième jour pour un fauteuil roulant manuel et de 2 euros par jour à partir du huitième jour pour un fauteuil roulant électrique ou un scooter. Les prix ont volontairement été fixés bas pour répondre à l'objectif d'amélioration de l'accès financier aux aides techniques et aux services associés. En effet, la vente de prestations de réparation à un distributeur traditionnel d'aides techniques dans le cadre d'une sous-traitance devait permettre de soutenir et d'équilibrer le modèle économique.

Handisersion66 possède depuis juin 2019 l'agrément CPAM de prestataire-fournisseur de matériel médical. Elle envisage dans ce cadre de proposer à la location longue durée les aides techniques inscrites dans la liste des produits et prestations remboursables (LPPR), indépendamment de la réparation d'aides techniques. Les tarifs envisagés pour cette prestation seraient les tarifs plafonds de l'assurance maladie (pas de reste à charge pour le locataire).

La vente d'aides techniques d'occasion est également prévue par Handisersion66, mais pas encore mise en œuvre.

Au-delà des particuliers, Handisersion66 a également pour ambition de démarcher les établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD) pour la gestion de leur parc d'aides techniques, qui aujourd'hui ne serait pas entretenu par les distributeurs d'aides techniques selon l'association.

### 3.6. Couverture des besoins par les différentes modalités de mise à disposition des aides techniques

Le dispositif ne répond pas encore à tous les besoins identifiés dans l'étude préalable au lancement du dispositif.

Le prêt d'aides techniques le temps de la réparation de l'aide technique de la personne est effectif, tout comme le niveau des prix très bas qui permet au plus grand nombre de bénéficier des services d'Handisersion66. De plus, l'association s'adapte aux situations personnelles de chacun et peut proposer des solutions sur-mesure hors des modalités préalablement définies (exemple de prêt ou de location de longue durée à des tarifs préférentiels).

En revanche, l'accès aux services de réparation et de prêt de matériel sept jours sur sept n'est pas encore effectif (cinq jours sur sept à l'heure actuelle), mais cela reste un objectif pour Handisersion66, qui permettra de répondre aux situations d'urgence.

### 3.7. Articulation des relations avec les fabricants et les autres offreurs d'aides techniques

Selon Handisertion66, les offreurs traditionnels d'aides techniques restent dans l'expectative et la méfiance vis-à-vis de l'association. Le fait que le partenariat de réparations en sous-traitance n'ait finalement pas abouti avec le distributeur d'aides techniques serait la preuve pour l'association du climat de méfiance entre elle et les distributeurs. L'association n'identifie par ailleurs pas aujourd'hui de nouveaux partenaires pour conclure un tel partenariat de sous-traitance.

Néanmoins, il arrive que certains distributeurs d'aides techniques envoient des clients chez Handisertion66 lorsqu'ils savent qu'ils ne pourront pas proposer de solutions à la hauteur des moyens des personnes.

#### **Analyse de la pertinence et de la cohérence externe du dispositif**

Le dispositif possède plusieurs forces prouvant sa cohérence externe. La constitution du dispositif sur la base de la conduite d'une étude de besoins menée avant le lancement du dispositif est une de ces forces, tout comme la formalisation de certains des processus du dispositif au regard du caractère bénévole de la gestion de l'association.

La couverture des besoins est bien assurée par Handisertion66, notamment sur le volet accessibilité financière des aides techniques. Les prix pratiqués pour les réparations et les locations de courte durée sont en effet particulièrement bas. Grâce à la location de courte durée le temps de la réparation de l'aide technique, Handisertion66 répond aussi à un besoin remonté dans l'étude préalable. Néanmoins, un point important ressorti de l'étude de besoins n'est pas encore couvert par le dispositif : l'accessibilité aux services sept jours sur sept qui constituerait une véritable différence avec les distributeurs traditionnels d'aides techniques. L'association conserve cet objectif dans le cadre du développement de son dispositif. Handisertion66 rencontre par ailleurs des difficultés à s'approvisionner en pièces détachées pour couvrir les besoins. La formalisation d'une liste de fournisseurs en fonction des types de pièces et d'aides techniques permettrait de minimiser cette difficulté.

De la même façon, de nouvelles opportunités, liées à l'obtention de l'agrément CPAM en juin 2019, pourraient s'offrir à Handisertion66. Tout en conservant son objectif d'accessibilité financière et de reste à charge faible, l'association pourrait proposer des aides techniques en location longue durée remboursées par la Sécurité sociale, ainsi que des aides techniques rénovées à la vente.

Deux difficultés externes majeures fragilisent aujourd'hui le dispositif. Un partenariat avait été envisagé dans un premier temps avec un distributeur traditionnel d'aides techniques pour que l'association réalise la sous-traitance des réparations demandées à ce prestataire. L'échec de ce partenariat avant le début de toute activité a fragilisé le démarrage du dispositif dans la mesure où le modèle économique et l'ensemble de ses paramètres avaient été construits autour de cet axe (prévision de recettes, prévision de coûts, fixation des prix de location et de réparation...). La deuxième faiblesse majeure du dispositif est son importante dépendance aux subventions et à ses partenaires de manière générale, sans qu'une inflexion dans cette relation de dépendance soit aujourd'hui perceptible. Tant que l'offre de services d'Handisertion66 n'est pas élargie ou que les prix des prestations, notamment de la location, ne sont pas réévalués, les subventions seront indispensables au fonctionnement de la structure. De même, si un plan marketing et de communication n'est pas mis sur pied pour faire connaître le dispositif et élargir le cercle des bénéficiaires, Handisertion66 restera dépendant de la communication effectuée par les associations partenaires et du bouche-à-oreille. La montée en charge du dispositif pourrait donc être lente.

FORCES	FAIBLESSES	OPPORTUNITÉS	MENACES
<p>Conduite d'une étude de besoins avant le lancement du dispositif pour en définir les objectifs.</p> <p>Couverture des besoins satisfaisante sur les aspects location de courte durée et accessibilité financière.</p> <p>Nombreux partenaires institutionnels, financiers et opérationnels en soutien du projet.</p>	<p>Couverture des besoins pas encore aboutie sur le volet de la disponibilité sept jours sur sept du service de rénovation et de location d'aides techniques.</p> <p>Échec du partenariat avec un distributeur d'aides techniques pour la sous-traitance de leurs réparations, sur lequel reposait le modèle économique initial.</p> <p>Dépendance très importante aux subventions et aux partenaires.</p>	<p>Évolution de l'offre de service pour proposer de la location longue durée et de la vente d'aides techniques de seconde main rénovées.</p> <p>« Conventionnement CPAM » de PSDM en lien avec l'évolution de l'offre.</p>	<p>Risque d'accusation de concurrence déloyale, d'autant plus si le projet de location longue durée et de vente d'aides techniques se concrétise (bénévolat, prix compétitifs).</p>

## 4. Cohérence interne du dispositif

### 4.1. Outils d'évaluation de la correspondance du dispositif aux besoins et aux demandes d'aides techniques du public ciblé

Handisertion66 collecte encore peu d'indicateurs permettant d'évaluer de façon objective l'adéquation entre la conception du dispositif et sa réponse aux besoins des bénéficiaires.

En effet, il n'existe pas d'outil de traçabilité des demandes de réparation ni des locations de courte durée. Il serait possible de retrouver ces données au moyen des contrats de prêt par exemple, mais ce n'est pas à l'heure actuelle une donnée tracée et remontée systématiquement par l'association. Il est néanmoins possible de retrouver ces données : entre le lancement des activités en juin 2018 et septembre 2019, 35 réparations ont été effectuées et 12 locations réalisées.

Handisertion66 n'a pas non plus d'indicateurs traçant les types d'aides techniques les plus ou les moins prêtées, même si les fauteuils roulants électriques semblent être les aides les plus prêtées d'après les administrateurs. Cependant, un tableau de suivi précis est en cours de finalisation à l'automne 2019. Il existe également un fichier Excel de suivi des abonnements.

Les délais de réparation des aides techniques ne sont pas évalués. Ils peuvent être très variables d'une situation à l'autre, notamment en fonction de la présence ou non de la pièce détachée dans le stock.

Les indicateurs les plus formalisés concernent les dons et la collecte. On retrouve :

- ✓ Le nombre de donateurs : 182 en 2018 et 143 au premier semestre 2019 ;
- ✓ Le nombre d'aides techniques données : 188 en 2018, 230 au premier semestre 2019.

Les profils des donateurs sont également tracés. Ils sont variés, des particuliers aux revendeurs d'aides techniques en passant par les EHPAD, les associations comme l'APF ou les Foulards verts, les cliniques, les professionnels de santé, les CCAS, les ressourceries...

### 4.2. Typologie des aides techniques éligibles au dispositif

Il n'existe pas de typologie établie des aides techniques entrant dans le champ du dispositif ou de liste des aides techniques en étant exclues.

L'ensemble des aides techniques est accepté en don sans restriction. Seuls les lits médicalisés sont collectés avec parcimonie en raison de la place de stockage qu'ils nécessitent et du fait qu'ils sont remboursés intégralement à la location par l'assurance maladie. Les demandes auprès d'Handisertion66 sont en conséquence moins importantes.

Les aides les plus données sont les rollators, les chaises de douche, les chaises percées et les fauteuils roulants manuels, soit à quelques exceptions près le matériel inscrit à la LPPR.

Handisertion66 loue l'ensemble des aides techniques qu'elle possède dans son stock en fonction des demandes. Bien que l'association ne trace pas les locations, selon les administrateurs, les aides les plus louées correspondent aux fauteuils roulants électriques puis aux fauteuils roulants manuels. Handisertion66 loue également à la marge des chaises de douche et des lève-malades, le plus souvent dans le cas de maladies évoluant très rapidement. Pour le moment, ces locations ne sont pas prises en charge par l'assurance maladie et le reste à charge est intégralement payé par le bénéficiaire.

#### 4.3. Implication des bénéficiaires dans le dispositif

L'association a été créée par des personnes en situation de handicap qui ont elles-mêmes constaté les besoins de réparation et de location de matériel de courte durée le temps de la réparation. La plupart des membres du conseil d'administration utilisent les services de l'association.

#### 4.4. Conduite des principales fonctions assignées à un circuit innovant de mise à disposition des aides techniques

Aujourd'hui, l'association mène l'ensemble des activités liées à la création d'un circuit de mise à disposition d'aides techniques de seconde main : collecte, rénovation, nettoyage/aseptisation, distribution.

Les activités n'étant pas couvertes par Handisertion66 sont : le conseil et l'information, la préconisation, l'accompagnement et l'aide à la prise en main.

#### 4.5. Adéquation des compétences RH au bon fonctionnement de l'ensemble des activités

À l'heure actuelle, en l'absence de moyens financiers pour embaucher un encadrant et une secrétaire de direction, l'association est dirigée bénévolement par trois membres du conseil d'administration. Il manque donc deux salariés pour faire fonctionner l'association et pour accroître son activité. De plus, les techniciens de rénovation manquent de compétences sur la partie électronique des aides techniques.

L'agrégation des différentes compétences des administrateurs a permis de monter la structure et de démarrer le dispositif. De plus, les connaissances personnelles et le réseau des administrateurs, qui siègent dans plusieurs instances du département en lien avec le handicap, ont permis de faciliter le ralliement des partenaires.

#### 4.6. Management du dispositif

Le dispositif est aujourd'hui géré par trois administrateurs, mais il ne s'agit pas d'une situation définitive.

### **Analyse de la cohérence interne du dispositif**

Sur le volet de la cohérence interne, la principale force d'Handisersion66 réside dans les profils des personnes composant le conseil d'administration. En effet, certaines sont en situation de handicap et siègent au sein d'associations, d'instances et de commissions autour du handicap. En plus de la capacité à créer et à entretenir un réseau, leurs très bonnes connaissances du secteur du handicap et de ses enjeux leur permettent d'accompagner les personnes au plus près de leurs besoins. Enfin, les administrateurs d'Handisersion66 possèdent également des compétences complémentaires entre elles (en gestion administrative et financière, en fiscalité...). Le réseau des administrateurs et leurs compétences propres permettent aujourd'hui d'assurer une continuité de gestion de la structure en l'absence d'encadrant et de secrétaire de direction.

Les faibles effectifs du dispositif à l'heure actuelle constituent en revanche une de ses principales faiblesses. Le développement de l'activité repose entièrement sur une équipe de trois gestionnaires bénévoles dont ce n'est pas le métier et dont le temps n'est pas entièrement dédié à l'association. À terme, cela peut se transformer en une menace pour le dispositif et créer un « cercle vicieux ». La gestion bénévole de la structure empêche le développement rapide des activités. Or, le développement des activités permettrait de dégager les fonds pour engager un encadrant pour gérer le dispositif, recrutement qui permettrait de « professionnaliser » le dispositif et de sécuriser des procédures et un modèle économique. Un des leviers de développement de l'activité serait la communication, aujourd'hui faible et ne rentrant pas dans une stratégie globale de développement.

En plus du manque d'effectif, le dispositif souffre d'un manque de compétences des techniciens sur la partie électronique des aides techniques, qui pourrait être préjudiciable dans un contexte de montée en charge du dispositif et de diversification du matériel en réparation. Cette menace est bien identifiée par l'équipe de l'association qui en a fait une de ses priorités pour le prochain recrutement d'un technicien.

Une autre faiblesse du dispositif réside dans l'absence à l'heure actuelle de fichier de suivi d'activité. Si les dons sont relativement bien suivis par Handisersion66 au moyen d'un fichier Excel, il n'existe en revanche aucun fichier de suivi relatif au nombre de réparations effectuées et à leur type, au nombre de locations et à leur type... (en cours de finalisation à l'automne 2019). Seuls les recettes et le chiffre d'affaires d'Handisersion66 permettent d'avoir une représentation de l'activité de l'offre de service aujourd'hui (le chiffre d'affaires de la structure s'élève en moyenne à 1 000 euros par mois en 2019, et les subventions représentent en moyenne 4 200 euros par mois). La connaissance détaillée de son activité permettrait à Handisersion66 d'orienter certaines procédures et d'identifier des gisements d'optimisation, notamment dans un contexte de développement de l'activité. Par exemple, une connaissance fine des aides techniques louées et réparées et à l'avenir des aides techniques d'occasion les plus vendues permettrait à Handisersion66 d'adapter les aides techniques collectées pour éviter ainsi le stockage inutile et coûteux d'aides techniques qui ne trouveraient pas de repreneur après rénovation. Aujourd'hui, au vu de la faible activité de l'association, il s'agit surtout d'une menace, mais qui pourrait se transformer en faiblesse dans le cadre d'une activité plus forte.

FORCES	FAIBLESSES	OPPORTUNITÉS	MENACES
<p>Connaissance du handicap et de ses enjeux.</p> <p>Compétences complémentaires des administrateurs entre eux et fortes relations avec les associations représentatives des personnes en situation de handicap.</p>	<p>Déficit de communication pour faire connaître le dispositif.</p> <p>Manque d'effectifs professionnels pour la gestion du dispositif ; il repose aujourd'hui sur des bénévoles qui ne sont pas disponibles à plein temps.</p> <p>Pas de remontée d'indicateurs d'activité sur l'offre de service au moment de l'évaluation (réparation et location d'aides techniques).</p>	<p>–</p>	<p>« Cercle vicieux » lié à l'absence d'encadrement professionnel.</p> <p>Déficit de compétences des techniciens sur la partie électronique.</p> <p>Absence de tri dans le don des aides techniques, qui pourrait être pénalisante avec le développement de l'activité (coûts de stockage).</p>

## 5. Effectivité du dispositif

Questions évaluatives	Réponses
Le dispositif a-t-il réalisé un état des lieux préalable et une cartographie des ressources ?	Partiellement
Le dispositif a-t-il modélisé le circuit de mise à disposition des aides techniques ?	Oui
Le dispositif a-t-il élaboré un <i>business plan</i> et un suivi/analyse budgétaire ?	Oui
Le dispositif a-t-il respecté les objectifs par phase d'implémentation et le calendrier initial ?	Non
Le dispositif a-t-il été mené sans interruption ?	Oui
Le dispositif est-il abouti (rythme de croisière atteint – si le dispositif n'a pas vocation à s'arrêter ; fin des actions – si objectifs atteints sans ambition de poursuivre au-delà) ?	Non
Le dispositif a-t-il révisé le périmètre des activités et effectué des réajustements ?	Non
Le dispositif a-t-il dépassé les objectifs initialement fixés ?	Non
Le dispositif prévoit-il de nouveaux partenaires en phase de fonctionnement ?	Oui
Le dispositif prévoit-il une démarche d'amélioration continue (c.-à-d. plan d'évaluation du dispositif ciblé sur les résultats et les performances, partagé en interne et utilisé pour les demandes de financement ultérieures) ?	Non
Le dispositif prévoit-il les conditions de pérennisation ?	Partiellement
L'accessibilité des locaux est-elle conforme à la loi/les locaux sont-ils desservis par des transports publics (ou alternative conçue et prise en charge par le dispositif) ?	Oui
La sécurité des locaux est-elle assurée au regard de la loi (stockage, zones inaccessibles aux usagers...) ?	Non
Les espaces sont-ils adaptés et séparés pour les différentes activités (administration, admission, essayage, recyclage, chargement/déchargement, stockage...) ?	Non
Le dispositif prévoit-il des objectifs et des procédures de gestion des inventaires des aides techniques ?	Partiellement

Questions évaluatives	Réponses
Le dispositif utilise-t-il des procédures écrites et une méthode pour évaluer les aides techniques mises à disposition et renouvelées pour inventaire (et estimation) ?	Non
Y a-t-il une procédure de récupération et une typologie du matériel récupérable ?	Non
Y a-t-il une procédure permettant d'attester que la personne cédant l'aide technique peut le faire, dans le cas d'une collecte auprès de particuliers et/ou dans le cas des personnes éligibles au dispositif, bénéficiaires d'une aide technique et favorables à sa circularisation à terme ?	Oui
Y a-t-il une procédure pour chaque aide technique permettant de décider de la rénovation ?	Non
Y a-t-il une procédure de nettoyage/désinfection fondée sur des pratiques médicales ou scientifiques compatibles avec les recommandations du fabricant et dans un lieu dédié adéquatement conçu ?	Oui
Y a-t-il une procédure de rénovation compatible avec les instructions du fabricant et qui mobilise des compétences techniques adaptées ?	Partiellement
Y a-t-il une procédure pour effacer les données stockées des aides techniques digitales et pour le téléchargement légal des licences ?	Non
Y a-t-il une garantie limitée sur les aides techniques reconditionnées, permettant un retour ou remplacement dans une durée limitée spécifiée ?	N.A.
Y a-t-il des conditions de stockage adaptées, pour les différents types d'aides techniques, avec optimisation de l'espace, séparation des aides techniques aseptisées des autres, dans une température adéquate ?	Non
Y a-t-il une procédure pour le transport (récupération, formation des conducteurs, véhicules adaptés, formalisation de la cession...) ?	Partiellement
Y a-t-il une procédure pour l'élimination des aides techniques ou composants non réutilisables (rebut) ?	Partiellement
Existe-t-il un guide/des procédures permettant de retracer l'ensemble des interactions avec le bénéficiaire pour assurer le suivi de la dispensation des services de conseil et d'accompagnement ?	Non

### 5.1. Respect de la feuille de route ou du cahier des charges initial du dispositif

L'association a été créée en 2016. Avant le lancement des activités, une étude de besoins a été menée en 2017. Les activités ont ensuite été lancées en mars 2018. Au cours de l'année 2018, l'association a accusé un léger retard dans le déploiement de ses activités en raison des problèmes de santé rencontrés par un des administrateurs de l'association. Malgré cette difficulté et les licenciements économiques survenus au démarrage en 2018, le dispositif ne s'est pas arrêté.

L'activité étant lancée depuis plus d'un an au moment de l'évaluation en juillet 2019, le conseil d'administration s'est fixé jusqu'à la fin 2020, soit trois années de fonctionnement grâce à des subventions, pour développer et pérenniser le modèle économique et le faire fonctionner sans subvention.

L'activité constatée en 2018 et sur le premier semestre 2019 est moindre que ce qu'avaient prévu les administrateurs du fait de la non-concrétisation du partenariat avec les distributeurs d'aides techniques. Face à cela, le conventionnement CPAM obtenu en juin 2019 par l'association ouvre de nouvelles perspectives pour stabiliser le modèle économique et faire évoluer l'offre de service.

### 5.2. Adaptation des locaux aux fonctions du dispositif

Les locaux loués actuellement par l'association, d'une surface de 300 m<sup>2</sup> environ, ont été trouvés par connaissance. Ils ne sont pas complètement adaptés aux différentes activités d'Handisertion66. Ils ne permettent pas par exemple la séparation de la désinfection des autres activités de rénovation des aides techniques. De plus, les locaux ne sont pas en bon état général et souffrent d'une mauvaise isolation.

Handisertion66 devrait déménager dans un nouvel espace en 2020. Il s'agit d'une friche industrielle en cours de réhabilitation grâce à des financements publics et sur laquelle les collectivités territoriales souhaitent installer des entreprises de l'économie sociale et solidaire. Ce nouvel espace, en bien meilleur état et plus grand (entre 600 et 800 m<sup>2</sup>), devrait permettre d'organiser un circuit d'activités de rénovation allant « du sale vers le propre », de disposer d'un *showroom* pour accueillir le public et d'avoir une meilleure isolation thermique pour de meilleures conditions de travail et un stockage du matériel optimal. Cet espace permettrait aussi de mutualiser certains frais avec les autres entreprises installées dans le même lieu.

### 5.3. Formalisation des activités et modalités de mise à disposition des aides techniques

Handisertion66 a formalisé un certain nombre de procédures et de paramètres sous l'impulsion du président de l'association et de son expérience professionnelle passée.

Les prix de la location et de l'abonnement ont été formalisés. Ils ont volontairement été fixés bas pour afficher la valeur sociale du dispositif. Au départ, ces recettes ne devaient pas soutenir le modèle économique, car Handisertion66 s'était rapproché d'un distributeur d'aides techniques classique pour sous-traiter leurs réparations. Mais cette coopération n'a pas abouti.

Les prix des réparations les plus courantes ont également été fixés sous la forme d'une liste sur la base du partenariat initial avec le distributeur d'aides techniques en fonction du temps nécessaire pour les différents types de réparation et en fonction de leur fréquence. Le partenariat a échoué et Handisertion66 effectue les réparations pour son propre compte.

La procédure de réception des dons est formalisée en plusieurs étapes. Le matériel donné fait tout d'abord l'objet d'une fiche de don signée par le donateur afin de disposer d'une preuve du don et d'éviter toute réclamation de personnes souhaitant récupérer leur matériel (cas déjà rencontré par Handisersion66 avant la mise en place de la fiche). Cette fiche de don s'inspire de celle élaborée par l'AFM. Puis, une fiche de diagnostic de l'aide technique est établie, précisant les étapes de remise en état nécessaires. Enfin, un tableau Excel de suivi des dons est tenu à jour. Il sert d'outil de gestion du stock. Toutes les entrées et sorties de stock y sont consignées.

La procédure de nettoyage à la vapeur sèche a été formalisée et est affichée dans l'espace dédié de l'atelier. Elle est basée sur des procédures trouvées sur Internet et sur les indications fournies par les fabricants de produits de désinfection et de l'équipement à vapeur sèche utilisé.

La location des aides techniques est formalisée sous la forme d'un contrat de location entre Handisersion66 et le locataire de l'aide. Handisersion66 s'est appuyée sur le contrat de location de l'AFM pour établir le sien. Une caution de 100 euros est versée par le locataire. En revanche, une vérification commune de l'état de l'aide technique n'est pas réalisée systématiquement au démarrage de la location. L'association souhaite aujourd'hui formaliser une *check-list* des éléments à vérifier avant une location pour éviter tout problème lors du rendu de l'aide.

Aucune procédure de rénovation n'a été formalisée pour le moment.

#### 5.4. Conseil et accompagnement du bénéficiaire et de l'aidant dans le cadre du dispositif

Handisersion66 prodigue un accompagnement informel des bénéficiaires, en les conseillant sur les aides disponibles à la location et en les accompagnant lorsque c'est nécessaire dans la prise en main de leur aide technique. Néanmoins, les interactions avec les bénéficiaires du dispositif, qu'elles soient physiques, par mail ou par téléphone ne sont pas tracées.

### Analyse de l'effectivité du dispositif

Malgré les difficultés rencontrées par Handisertion66 lors du lancement du dispositif (échec du partenariat avec les distributeurs, licenciement de personnel, problèmes de santé...), l'association a su faire preuve d'une grande capacité d'adaptation et a réussi à ne pas arrêter son activité, avec des contrats de prêt aujourd'hui effectifs. La montée en charge reste néanmoins plus faible que le niveau anticipé, ce qui fait peser une lourde menace sur l'avenir de l'association, d'autant plus que le modèle économique n'est à ce jour pas stabilisé.

Cette capacité d'adaptation est couplée à une formalisation relativement importante eu égard au caractère bénévole de l'association (liste de prix, procédure de nettoyage, fiche de don, contrat de prêt...). Néanmoins, le processus de rénovation des aides techniques, activité principale de l'association, n'est à l'heure actuelle pas du tout formalisé alors qu'il s'agit de l'activité sur laquelle pèse un certain nombre de menaces. La formation des techniciens est un des premiers risques identifiés. Il n'existe aujourd'hui aucune formation nationale de technicien de maintenance en aides techniques. Les compétences sont donc le plus souvent acquises avec l'expérience et pourraient se perdre si elles ne sont pas consignées.

Les locaux accueillant aujourd'hui l'association semblent inadaptés à recevoir du public : il n'existe pas de *showroom* de présentation des aides techniques ni d'espace pour les tester. Le bâtiment est petit, ce qui compromet le respect de la chaîne de nettoyage des aides techniques allant « du sale vers le propre ». Il s'agit néanmoins d'une situation temporaire, l'association devant déménager dans de nouveaux locaux plus adaptés en 2020.

Le dispositif n'est aujourd'hui que partiellement effectif : le service de réparation et de location d'aides techniques n'est pas encore accessible sept jours sur sept et ne se distingue donc pas encore sur ce point des distributeurs traditionnels d'aides techniques.

FORCES	FAIBLESSES	OPPORTUNITÉS	MENACES
<p>Capacité d'adaptation aux difficultés rencontrées.</p> <p>Formalisation non négligeable du dispositif sur certains points eu égard au caractère bénévole de l'association (circuit d'attribution, modèle de tarification, contrat de prêt...).</p>	<p>Locaux utilisés au jour de l'évaluation inadaptés à la conduite de l'ensemble des activités.</p> <p>Absence de formalisation sur des aspects importants comme la rénovation des aides.</p> <p>Dispositif pas encore accessible sept jours sur sept.</p>	<p>Nouveaux locaux envisagés.</p>	<p>Activité plus faible que le niveau anticipé.</p> <p>Modèle économique encore à construire.</p>

## 6. Efficacité du dispositif

### 6.1. Rappel des objectifs

Les objectifs principaux d'Handisersion66 sont de favoriser l'insertion professionnelle des personnes en situation de handicap en les employant au sein de l'association et de venir en aide aux personnes connaissant des problèmes financiers et sociaux et ayant besoin d'aides techniques de façon ponctuelle.

### 6.2. Analyse des indicateurs de succès

Handisersion66 ne collecte aucun indicateur d'efficacité de son dispositif à l'heure actuelle en raison du manque de ressources humaines entraînant une gestion de l'association par des bénévoles.

Il n'existe par exemple pas d'enquête de satisfaction auprès des bénéficiaires du dispositif, et il n'est pas prévu d'en mettre une en place eu égard aux priorités de travail fixées par les administrateurs et au regard des moyens dont l'association dispose. En revanche, les retours informels reçus sont très positifs. Le bouche-à-oreille fonctionne bien, et de nombreuses personnes viennent sur recommandation.

### 6.3. Analyse des conditions de succès

Le dispositif est encore en phase de montée en charge et n'a pas encore prouvé son succès (équipe non stabilisée, modèle économique en construction, montée en charge plus lente que prévu...).

Au stade actuel de développement du dispositif, il apparaît néanmoins que le profil des administrateurs, très introduits dans le milieu du handicap à Perpignan, a été un atout pour mobiliser les partenaires financiers et politiques. Ces derniers ont été déterminants au lancement du dispositif, et ils le sont toujours.

Afin de bénéficier d'un niveau minimum d'activité garanti, notamment sur l'activité de réparation, un plan de communication s'avère nécessaire, tout comme l'intensification des partenariats, notamment avec des établissements sanitaires et médico-sociaux. L'échec du partenariat de sous-traitance avec le distributeur d'aides techniques nécessite la réorientation de la stratégie pour se faire connaître.

La diversification envisagée des activités (location longue durée, vente d'aides techniques de seconde main) est d'ores et déjà une des conditions de succès identifiées.

### 6.4. Indicateurs d'activité

Les indicateurs d'activité collectés par Handisersion66 au moment de l'évaluation concernent l'activité de collecte :

- ✓ Nombre de donateurs : 182 en 2018 et 143 au premier semestre 2019 ;
- ✓ Nombre d'aides techniques données : 188 en 2018, 230 au premier semestre 2019.

### Analyse de l'efficacité du dispositif

La principale force du dispositif à l'heure actuelle réside dans les tarifs très attractifs que l'association propose pour son service de réparation et de location de courte durée des aides techniques. Ces tarifs permettent de remplir l'objectif d'amélioration de l'accès financier à la réparation et à la location de courte durée d'aides techniques pour les personnes connaissant des difficultés financières et/ou sociales.

L'objectif de création d'un circuit écoresponsable des aides techniques est également atteint dans une large mesure, notamment par le rallongement de la durée d'utilisation des aides techniques. La réparation des aides techniques constitue le cœur d'activité d'Handisersion66 avec la mise à disposition d'aides techniques de seconde main rénovées. L'association prélève également dès qu'elle le peut les pièces détachées des aides techniques collectées et non rénovables. Enfin, Handisersion66 a créé une filière de récupération des aides techniques en donnant la possibilité aux propriétaires d'aides techniques de faire don de celles dont ils n'ont plus l'usage plutôt que de les jeter.

Trois salariés reconnus travailleurs handicapés, ce qui correspond à 2 ETP, travaillent actuellement au sein de l'association en tant que techniciens (un plein temps et deux mi-temps). L'objectif de création d'emplois pour les personnes en situation de handicap est en partie atteint. Néanmoins, deux postes ont dû être supprimés courant 2018 en raison de la fragilité des recettes de l'association. Tant que le modèle économique n'est pas stabilisé, les emplois ne pourront pas être pérennisés. La création d'emplois pour travailleurs handicapés est donc aujourd'hui plus une opportunité qu'une force de l'association.

De façon plus globale, la fragilité actuelle de l'association et de son modèle économique ne lui permet pas de créer un nombre d'emplois suffisant pour monter en charge et ne rend pas possible la création d'un service d'astreinte pour la réparation et la location des aides techniques accessible sept jours sur sept. La possibilité de répondre aux demandes tous les jours de la semaine sur une amplitude horaire importante est pourtant un des objectifs de l'association et lui permettrait de se différencier un peu plus des distributeurs traditionnels d'aides techniques.

L'absence de collecte d'indicateurs d'efficacité ne permet pas aujourd'hui d'évaluer les résultats réels du dispositif par rapport à ceux attendus. Il n'existe pas d'indicateurs permettant d'évaluer la réactivité du dispositif face à des situations d'urgence ni son accessibilité financière. Il est possible de dégager des constats basés sur l'intuition, mais sans pouvoir les objectiver. De la même façon, en l'absence d'enquête, la satisfaction des bénéficiaires quant au dispositif n'est pas objectivée même si elle est qualifiée de « très bonne » par les administrateurs.

Dans tous les cas, il est trop tôt aujourd'hui pour parler de succès ou non pour le dispositif d'Handisersion66. En revanche, il est déjà possible d'affirmer que certains paramètres ont été, et sont toujours, essentiels à sa réussite. Les soutiens financiers et politiques ont été déterminants pour le démarrage de l'activité, tout comme le statut associatif de la structure. Ce dernier permet en effet de percevoir des subventions et de donner de la légitimité aux activités menées. En revanche, cela pourrait constituer un point d'alerte si l'association élargissait son offre de services, notamment à la location de longue durée. Les distributeurs traditionnels d'aides techniques pourraient le percevoir comme une concurrence déloyale. L'expérience de l'APAMP 03, association pratiquant la location et la vente d'aides techniques neuves, plaide cependant pour l'inverse. En effet, l'association a dû faire face à plusieurs procès, mais les a tous gagnés.

FORCES	FAIBLESSES	OPPORTUNITÉS	MENACES
<p>Soutiens politiques et financiers pour le démarrage et le fonctionnement du dispositif.</p> <p>Amélioration de l'accès financier à la réparation et à la location de courte durée d'aides techniques.</p> <p>Création d'un circuit écoresponsable des aides techniques.</p>	<p>Absence de collecte d'indicateurs d'efficacité.</p> <p>Services disponibles cinq jours sur sept à l'heure actuelle pour un objectif d'ouverture sept jours sur sept à terme.</p>	<p>Statut associatif d'Handisersion66 : possibilité de bénéficier de subventions et légitimité accordée aux actions menées.</p> <p>Création d'emplois pour des salariés en situation de handicap.</p>	<p>Statut associatif d'Handisersion66 : risque de se voir accusé de concurrence déloyale par les distributeurs traditionnels d'aides techniques.</p> <p>Modèle économique trop fragile à l'heure actuelle pour permettre de créer un nombre d'emplois significatif, d'augmenter sensiblement l'activité et de mettre en place une démarche qualité structurée.</p>

## 7. Efficience du dispositif

### 7.1. Dépenses du dispositif

L'association a calculé au moment de l'évaluation un besoin en trésorerie de 3 000 euros par mois pour fonctionner dans le modèle actuel où les gestionnaires sont des bénévoles. Ce besoin en trésorerie a été calculé une fois les aides au poste prises en compte. Tous les postes salariés de l'association sont éligibles à l'aide au poste.

Il convient de noter que ce budget de 3 000 euros a augmenté en septembre 2019 par l'embauche d'une personne supplémentaire pour le secrétariat.

Les dépenses mensuelles se décomposent de la façon suivante (avant déduction des aides au poste) :

- ✓ Coûts de personnel : 4 200 euros ;
- ✓ Loyer et autres charges externes : 2 550 euros.

### 7.2. Recettes du dispositif

Les recettes commerciales issues des activités d'Handisersion66 (réparations et location de courte durée) sont aujourd'hui faibles et ne permettent pas à l'association de fonctionner. Les subventions constituent donc aujourd'hui les recettes principales de l'association et sont vitales tant que le modèle économique n'est pas stabilisé.

Les recettes mensuelles de l'association se décomposent de la façon suivante en 2019 :

- ✓ Recettes liées au chiffre d'affaires : 1 000 euros ;
- ✓ Recettes tirées des subventions : 4 200 euros.

Une partie des engagements financiers de certains partenaires n'ont pas été versés (30 000 euros environ).

### 7.3. Efficience économique

La viabilité du modèle économique n'a pas encore pu être testée. L'association mise sur l'hypothèse d'une augmentation de l'activité grâce au conventionnement CPAM, ce qui lui permettrait d'augmenter ses recettes et de facturer ses services à un prix plus élevé couvrant ses coûts.

Le gisement d'efficience économique identifié à l'heure actuelle par l'association concerne la collecte avec la possibilité d'identifier des partenaires qui pourraient la prendre en charge pour alléger ses coûts. Il s'agit néanmoins d'une projection liée à la montée en charge, les coûts de la collecte étant aujourd'hui relativement faibles. De façon plus générale, l'activité ayant encore un niveau relativement bas, il est difficile pour l'association d'identifier de réels gisements d'efficience économique.

### Analyse de l'efficience du dispositif

Les recettes issues de l'activité de rénovation et de location d'aides techniques sont encore très faibles. Le fonctionnement d'Handisertion66 repose aujourd'hui presque exclusivement sur des subventions. Le nouveau modèle économique envisagé, basé sur l'élargissement de l'offre à la location de longue durée et à la vente d'aides techniques de seconde main grâce à l'obtention de l'agrément CPAM, n'a pas encore été testé. Il est donc difficile de dire aujourd'hui s'il permettra de faire fonctionner l'association de façon autonome. Ce modèle est d'autant plus incertain qu'au jour de l'évaluation la politique de la CPAM des Pyrénées-Orientales en matière de remboursement des aides techniques de seconde main n'est pas connue. Or, l'absence de reste à charge ou la faiblesse du reste à charge est un objectif incontournable pour l'association et un paramètre essentiel pour accroître l'activité au regard des constats tirés de l'étude de besoins conduite en amont du lancement.

Pour le moment, les budgets de fonctionnement de l'association sont réduits (gestion et administration par des bénévoles), ce qui lui permet de fonctionner avec les subventions versées. Pour optimiser ce budget, des mutualisations de coûts avec d'autres structures, notamment pour la collecte, sont envisageables. Néanmoins, ce n'est pas ce poste qui apparaît aujourd'hui comme le plus coûteux au vu de la faible activité. En l'absence d'indicateurs, il n'est pas possible à l'heure actuelle d'objectiver les potentiels gisements d'économies (ex. : types de rénovation très consommateurs en temps par rapport aux recettes...).

FORCES	FAIBLESSES	OPPORTUNITÉS	MENACES
<p>Budget de fonctionnement réduit.</p> <p>Obtention de l'agrément CPAM : possibilité d'augmenter l'activité en diversifiant l'offre.</p>	<p>Part très faible des recettes issues de l'activité.</p> <p>Le fonctionnement repose essentiellement sur des subventions.</p>	<p>Mutualisation de coûts possible avec certains acteurs du territoire.</p>	<p>Modèle économique pas encore testé.</p> <p>Incertitude quant à la politique de la CPAM sur le remboursement des aides techniques de seconde main.</p> <p>Des gisements d'économie non objectivables.</p>

## 8. Viabilité/pérennité du dispositif

### 8.1. Leviers de déploiement du dispositif dans le territoire

Un changement important s'est opéré entre le moment du montage du dispositif et le démarrage des activités, changement qui concerne le modèle économique. En effet, au montage du dispositif, Handisertion66 devait se positionner en sous-traitant d'un distributeur d'aides techniques sur la partie réparation. Ce partenariat devait constituer les recettes principales de l'association, et ses propres activités de réparation et de location de courte durée ne devaient qu'être annexes. Faute de partenariat avec le PSDM, l'agrément CPAM obtenu par l'association en juin 2019 constitue aujourd'hui l'opportunité de rebâtir son modèle économique en élargissant son offre de service (location de longue durée, vente de matériel remboursé par la Sécurité sociale notamment).

La pérennisation du dispositif et sa montée en charge dans le département des Pyrénées-Orientales passent donc par le conventionnement CPAM. Il ouvre la voie aux financements des MDPH pour les aides techniques inscrites à la LPPR<sup>2</sup> et devrait, d'après Handisertion66, lui apporter de la crédibilité auprès des professionnels de santé. Cette légitimité et cette crédibilité pourront être des leviers importants pour conclure des partenariats avec les établissements sanitaires et médico-sociaux du territoire et notamment les EHPAD (entretien des parcs de matériel).

La formation du personnel technique et sa montée en compétences, notamment sur la partie électronique, constituent un deuxième facteur de pérennisation.

Enfin, une communication ciblée et formalisée sur le dispositif semble essentielle pour sa montée en charge. Les administrateurs n'ont pas le temps aujourd'hui de prendre en charge cette tâche bien que quelques actions soient menées à la marge (page Facebook, communication relayée par d'autres associations partenaires telles que l'AFM ou l'APF, *flyers* déposés chez certains professionnels de santé...).

### 8.2. Leviers de généralisation ou de déploiement du dispositif dans d'autres territoires

Le dispositif a été monté de façon à couvrir l'intégralité du département des Pyrénées-Orientales. Dans les faits, aujourd'hui, les zones montagneuses du territoire sont difficiles d'accès et isolées du reste du département. Les bénéficiaires sont de ce fait pour la plupart originaires de Perpignan et de son agglomération, zone qui concentre les deux tiers de la population du département.

Comme ce fut le cas pour le département du 66, les soutiens politiques et financiers locaux apparaissent pour l'équipe de l'association comme essentiels pour le déploiement du dispositif sur d'autres territoires.

Si l'essaimage n'est pour le moment pas à l'ordre du jour, l'association souhaite démontrer à travers son dispositif la reproductibilité de son modèle sur d'autres territoires. C'est d'ailleurs pour aller dans ce sens que le numéro du département a été rajouté au nom Handisertion. Plusieurs départements pourraient disposer d'une structure Handisertion. Une des conditions à la subvention reçue de la part de la région Occitanie était d'ailleurs la reproductibilité du dispositif.

---

<sup>2</sup> La prise en charge d'aides techniques non inscrites à la LPPR d'occasion est possible par la prestation de compensation du handicap (PCH) aides techniques ([voir la question n° 48268 au gouvernement publiée au JO du 20 janvier 2015](#)).

### Analyse de la viabilité et pérennité du dispositif

En l'état actuel, aucun élément ne nous permet d'affirmer que le dispositif est viable et pérenne, le modèle économique n'ayant pas été éprouvé. Un positionnement clair de la CPAM en faveur du remboursement des aides techniques de seconde main permettrait d'apporter un élément de pérennité au modèle, couplé à la conduite d'un plan de communication structuré sur les services de la structure.

FORCES	FAIBLESSES	OPPORTUNITÉS	MENACES
Agilité et adaptation du dispositif en fonction des écueils rencontrés.	Communication sur le dispositif.	Agrément CPAM permettant d'envisager la location de longue durée et la vente.	<p>Incertitude sur le succès du modèle économique.</p> <p>Incertitude quant à la position de la CPAM des Pyrénées-Orientales sur le remboursement des aides techniques de seconde main.</p>

## 9. Impact du dispositif

### 9.1. Collecte des informations qualitatives et quantitatives sur l'impact de l'action

Aucun indicateur d'impact de l'activité d'Handisersion66 sur les usages des bénéficiaires n'est collecté.

Il est néanmoins possible d'affirmer que le dispositif de l'association peut avoir un impact sur le marché du travail local par l'embauche de salariés en situation de handicap. Deux ETP sont aujourd'hui employés par l'association pour un objectif qu'elle s'est fixée de quatre ETP à terme.

### 9.2. Bonnes pratiques et accès aux aides techniques

Le dispositif n'a aujourd'hui pas d'impact sur l'amélioration de la connaissance des aides techniques ni sur leur bonne prescription en raison de son activité encore trop faible.

### 9.3. Réputation du dispositif

Au démarrage du dispositif, les professionnels de santé ne prenaient pas l'association au sérieux. Avec le temps, leur regard a changé. De nombreuses personnes et institutions adhèrent aujourd'hui au projet et sont prêtes à la soutenir. L'agrément CPAM est une étape importante dans la réputation du dispositif.

### Analyse de l'impact du dispositif

L'impact du dispositif est encore trop difficile à mesurer en raison de sa jeunesse (un an de recul seulement au moment de l'évaluation) et en raison de sa faible activité. On peut aujourd'hui affirmer que l'impact sur le territoire est encore confidentiel en termes de nombre de personnes touchées. Concernant l'impact sur les personnes ayant utilisé les services d'Handisersion66, il est également difficile à objectiver en l'absence de questionnaire de satisfaction. Néanmoins, au vu de l'accessibilité financière des services d'Handisersion66, il est permis de penser que l'association donne la possibilité de faire réparer leur matériel tout en étant assurées de bénéficier d'un matériel de remplacement à des personnes qui n'en auraient pas eu les moyens auprès d'un prestataire traditionnel.

## 10. Conclusion

### 10.1. Principales forces du modèle

- ✓ Une bonne connaissance du handicap et des besoins des publics ;
- ✓ Une proximité avec les réseaux de représentation et les associations de personnes en situation de handicap ;
- ✓ Un engagement fort des bénévoles dans le modèle proposé.

### 10.2. Principales faiblesses du modèle

- ✓ Fragilité financière : modèle économique non stabilisé au moment de l'évaluation et dépendance importante aux subventions ;
- ✓ Manque de ressources humaines dédiées pour piloter le dispositif ;
- ✓ Faible niveau d'activité et montée en charge ;
- ✓ Couverture des besoins identifiés dans l'étude de besoins pas encore complètement aboutie ;
- ✓ Peu d'indicateurs d'activité collectés au moment de l'évaluation ;
- ✓ Communication faible sur le dispositif en externe.

### 10.3. Principaux leviers d'amélioration

- ✓ Intensification de la communication sur le dispositif ;
- ✓ Diversification des modalités de mise à disposition proposées (vente, location de longue durée...) ;
- ✓ Recrutement de personnel pour piloter le dispositif une fois le modèle économique trouvé.

### 10.4. Principales bonnes pratiques à retenir

Appui sur des partenaires pour développer des outils : fiche de don et contrat de location courte durée construits à partir des documents de l'AFM-Téléthon.