

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

Rapport d'analyse transversale de l'évaluation de dispositifs issus ou non de l'appel à projets publié par la CNSA en juillet 2015

Novembre 2019

Alcimed
EXPLORER ET DÉVELOPPER LES TERRES INCONNUES

le cnam

SOMMAIRE

SOMMAIRE	2
Remarques liminaires	4
1. Introduction	5
1.1. L'écosystème des aides techniques et les modes de mise à disposition : éléments de définition	5
1.2. L'évaluation des modes de mise à disposition innovants des aides techniques	6
2. Les dispositifs évalués	13
2.1. Les différentes typologies d'objectifs pour les dispositifs	13
2.2. Les différentes typologies de porteurs de dispositifs	15
2.3. Les différentes typologies d'activités conduites	16
2.4. Les différents types de modes de mise à disposition	20
2.5. Le public cible des dispositifs évalués	22
2.6. Les différentes typologies de recettes	23
3. L'analyse transversale des différentes dimensions de l'évaluation	24
3.1. La pertinence et la cohérence externe des dispositifs évalués	24
3.2. La cohérence interne des dispositifs évalués	35
3.3. L'effectivité des dispositifs évalués	38
3.4. L'efficacité des dispositifs évalués	42
3.5. L'efficience des dispositifs évalués	48
3.6. La viabilité et la pérennité des dispositifs évalués	51
3.7. La mesure de l'impact des dispositifs évalués	54
4. Conclusion et recommandations	57
4.1. Monter des projets de mise à disposition innovante des aides techniques pertinents et viables : une réalité	57
4.2. Différents enseignements à retenir de l'évaluation pour s'inspirer	58
4.3. Les perspectives pour renforcer les projets et essaimer	61

<i>Annexe 1 : Matrice des indicateurs clés à suivre</i>	64
<i>Annexe 2 : les modèles de « plateforme », deux illustrations d'un autre modèle de mise à disposition innovante des aides techniques</i>	67
1.1. Création d'une plateforme de mise à disposition des aides techniques dans le Pas-de-Calais – Aidotec	67
1.2. Création d'une plateforme de mise à disposition des aides techniques dans le Gard – Gard'et Autonomie	77
<i>Annexe 3 : Glossaire</i>	86
<i>Remerciements</i>	88
<i>Coordonnées de l'équipe projet</i>	88

Remarques liminaires

Ce travail d'évaluation de sept dispositifs de mise à disposition des aides techniques est l'aboutissement de travaux conduits par la CNSA depuis la publication en 2015 de l'appel à projets « Économie circulaire des aides techniques ».

Le rapport de synthèse des dix dispositifs de l'appel à projets publié en juillet 2019 sur le site de la CNSA¹ décrit les principaux enseignements de l'appel à projets, présentés selon plusieurs axes d'analyse. Il est accompagné des rapports individuels des dix expérimentations financées par la CNSA, ainsi que d'une revue de littérature scientifique des différents modèles et processus d'attribution des aides techniques de seconde main dans plusieurs pays européens et nord-américains.

Les projets de l'appel à projets sont arrivés à leur terme en 2019, mais les travaux se poursuivent. En effet, des projets ou des actions sont engagés dans plusieurs départements sur la base des projets soutenus par la CNSA ou d'autres modèles. Une évaluation de sept dispositifs, issus ou non de l'appel à projets de 2015, a été conduite courant 2019. Le présent document en constitue l'analyse transversale. Sa publication sur le site de la CNSA est accompagnée des rapports d'évaluation de chacun des projets.

Il convient de noter que toutes les informations contenues dans le document d'analyse transversale et dans les rapports d'évaluation valent à la date de l'évaluation des dispositifs, soit entre mars et juillet 2019. Certaines données sont donc susceptibles d'avoir évolué depuis l'évaluation et la publication des documents début 2020.

¹ [Comment faciliter l'accès aux aides techniques aux personnes handicapées ou âgées ?](#)

1. Introduction

1.1. L'écosystème des aides techniques et les modes de mise à disposition : éléments de définition

1.1.1. Les aides techniques

Les aides techniques recouvrent une multiplicité d'équipements dont le dénominateur commun est de prévenir ou de compenser la perte d'autonomie des personnes. Leurs fonctions, leur technicité, l'apprentissage nécessaire pour leur utilisation ou encore leurs coûts sont très divers. Elles peuvent être destinées à des personnes aux profils variés et pour des situations très hétérogènes (aides à l'habillage, cannes, fauteuils roulants électriques, aides à la toilette, aides à la communication...).

Selon la norme NF EN ISO 9999, un produit d'assistance ou aide technique correspond à « tout produit (y compris tout dispositif, équipement, instrument et logiciel), fabriqué spécialement ou généralement sur le marché, utilisé par ou pour les personnes en situation de handicap, destiné à favoriser la participation, protéger, soutenir, entraîner, mesurer ou remplacer les fonctions organiques, les structures anatomiques et les activités ou prévenir les déficiences, les limitations d'activité et les restrictions de la participation »².

Cette définition est reprise dans l'introduction du chapitre 1 sur les facteurs environnementaux de la Classification internationale du fonctionnement, du handicap et de la santé (CIF) pour définir les produits et systèmes techniques présentés dans ce premier chapitre.

Dans le cadre des travaux de la présente étude, les aides techniques concernées sont neuves ou de seconde main (aides techniques ayant déjà été utilisées par un particulier à domicile, en établissement ou chez des professionnels libéraux). Dans la majeure partie des cas, les dispositifs mettent à disposition des aides techniques pour la mobilité ou le soutien à domicile, à l'exception notable de l'ARSLA et d'Adaptech qui proposent d'autres aides techniques, dont des aides techniques électroniques utilisées notamment pour la communication.

1.1.2. Les modes de mise à disposition des aides techniques

Les modes de mise à disposition des aides techniques dont il est question dans ces travaux recouvrent la vente d'aides techniques neuves ou de seconde main, la location, le prêt pour essai ou pour usage et le don. Ces modes de mise à disposition peuvent être proposés de façon isolée ou associés à de l'accompagnement dans le choix et la prise en main de l'aide technique.

² Version 2016 de la norme ISO 9999.

1.2. L'évaluation des modes de mise à disposition innovants des aides techniques

1.2.1. Contexte

L'évaluation fait suite à l'appel à projets « Économie circulaire des aides techniques » lancé par la CNSA en 2015 et dont les objectifs étaient d'identifier, de faire émerger et de modéliser des pratiques innovantes relevant de la logique d'économie circulaire et portant prioritairement sur les modes de distribution, de mise à disposition et de réemploi ou de réutilisation des aides techniques.

Au-delà des dispositifs montés et financés dans le cadre de l'appel à projets et dans un contexte où de nombreuses initiatives locales et nationales émergent, la CNSA souhaitait pouvoir disposer d'éléments robustes sur différents modèles existants sur le territoire.

1.2.2. Objectifs de l'évaluation

Ces travaux poursuivent deux objectifs complémentaires. Le premier objectif est de disposer d'éléments précis de description des dispositifs comme autant de retours d'expérience à l'attention des décideurs et financeurs et des porteurs de projets.

Le second objectif consiste en l'analyse et la mise en lumière des forces, faiblesses, bonnes pratiques et axes d'amélioration des dispositifs évalués afin d'outiller de futurs porteurs ou financeurs sur les conditions stratégiques, opérationnelles et économiques de ce type de démarche.

Pour remplir ces deux objectifs, le choix a été fait d'évaluer des modèles très variés, ce qui limite les possibilités de procéder à une analyse comparative des différents dispositifs. Ce dernier élément n'a donc pas été retenu.

1.2.3. Méthodologie de l'évaluation

Pour l'accès aux aides techniques, la France se distingue par la quasi-exclusivité de l'achat d'aides techniques neuves. Les modèles alternatifs sont encore peu développés. Les sept dispositifs évalués ont été choisis pour respecter une diversité dans le public ciblé, dans le statut des porteurs, dans les objectifs poursuivis et dans les aides techniques mises à disposition. Si les comparaisons des projets sont rendues difficiles du fait de leur diversité, des constats transversaux ont été faits et sont exposés dans ce document.

Les évaluations ont été réalisées sur la base d'un guide d'entretien, lui-même issu d'un référentiel d'évaluation exhaustif.

Le référentiel d'évaluation a été élaboré entre fin 2018 et début 2019 par Laurence Hartmann, maitresse de conférences en sciences économiques au laboratoire interdisciplinaire de recherches en sciences de l'action (LIRSA) du Conservatoire national des arts et métiers (CNAM). Sa construction repose sur trois catégories de sources :

- ✓ La littérature grise économique et politique relative à la démarche d'évaluation des politiques publiques ;
- ✓ L'analyse croisée des monographies des projets financés par la CNSA dans le cadre de son appel à projets de 2015 « Économie circulaire des aides techniques »³ ;
- ✓ La revue de la littérature scientifique et de la littérature grise sur les programmes de mise à disposition des aides techniques.

Le référentiel couvre huit dimensions. Pour chaque dimension, plusieurs blocs de questions peuvent être documentés. Ces blocs sont en tout ou partie assortis de critères de jugement indicatifs. Les réponses peuvent être établies à partir de plusieurs sources : déclarations, rapports d'activité, fiches de poste, contrats, entretiens avec des partenaires ou parties prenantes...

Les huit dimensions du référentiel sont :

1. Les objectifs et enjeux du dispositif.
2. La pertinence et la cohérence externe du dispositif.
3. La cohérence interne du dispositif.
4. L'effectivité du dispositif.
5. L'efficacité du dispositif.
6. L'efficience du dispositif.
7. La viabilité et la pérennité du dispositif.
8. Les impacts du dispositif.

La dimension « Objectifs et enjeux du dispositif » indique que l'évaluation du dispositif doit être réalisée au regard de ses objectifs opérationnels initiaux et des enjeux définis dans sa feuille de route.

³ [Monographies des projets financés par la CNSA dans le cadre de son appel à projets de 2015 « Économie circulaire des aides techniques », publiées sur le site de la CNSA.](#)

La dimension « Pertinence et cohérence externe du dispositif » évalue :

- ✓ Sa validité au regard des objectifs et des enjeux déterminés en amont du projet ;
- ✓ Sa capacité à répondre aux attentes de tout ou partie des acteurs concernés et surtout aux besoins identifiés sur le territoire ;
- ✓ L'adéquation des moyens à l'objectif et leur concordance entre eux, au regard des autres actions du même type sur le même territoire.

La dimension « Cohérence interne » du dispositif comprend deux axes. Le premier est l'ingénierie et la gouvernance de la structure au regard des implications réglementaires, fiscales et des responsabilités qui en découlent. Le second axe est la conception du dispositif en termes d'aides techniques prises en compte, de population cible, de périmètre du projet et de compétences nécessaires pour sa montée en charge et son déploiement.

La dimension « Effectivité du dispositif » évalue la réalité de sa mise en œuvre au regard des objectifs fixés, qu'ils aient été réorientés ou non, et dans les conditions optimales de qualité de service pour les usagers.

La dimension « Efficacité du dispositif » évalue la conformité des résultats obtenus de l'action au regard des résultats attendus.

La dimension « Efficience » évalue la conformité des dépenses aux prévisions ainsi que la soutenabilité économique du programme pour les différents financeurs, c'est-à-dire le rapport entre son coût et ses résultats.

La dimension « Viabilité et pérennité du dispositif » évalue la capacité du dispositif à s'inscrire dans la durée par le développement de stratégies permettant d'améliorer et d'étendre les services tout en poursuivant un objectif de soutenabilité financière.

La dimension « Impacts du dispositif » évalue les éventuelles retombées immédiates, à moyen et long terme.

Ces huit dimensions correspondent aux grandes parties des rapports d'évaluation de chacun des sept dispositifs ; les sous-parties des rapports rejoignent les blocs thématiques de chaque dimension évaluée. Le plan des rapports d'évaluation est ainsi identique pour tous les dispositifs évalués. La présente analyse transversale reprend cette même structure.

1.2.4. Point d'attention méthodologique

L'évaluation des dispositifs a reposé sur une revue de la documentation disponible pour chaque dispositif (site internet, rapport d'activité...) et sur une visite sur le site des dispositifs d'une demi-journée environ, constituée d'un entretien avec le responsable du dispositif et, le cas échéant, avec d'autres membres clés de l'équipe (président, ergothérapeute...). Les informations collectées reposent sur des données déclaratives et majoritairement qualitatives : elles n'ont pas fait l'objet d'une enquête complémentaire auprès des partenaires ou des financeurs du dispositif.

Par ailleurs, au regard de la faible quantité d'indicateurs collectés par les projets sur leurs activités et leurs résultats, de l'ancienneté parfois limitée de certains dispositifs et de la diversité des dispositifs évalués, l'évaluation d'impact est limitée. Par exemple, des données qualitatives ont pu être relevées pour illustrer les impacts sans pouvoir être objectivées quantitativement à ce stade.

Liste et présentation des sept dispositifs évalués

Nom du dispositif	Structure porteuse	Forme juridique de la structure porteuse	Année de création	Public cible	Objectifs principaux du dispositif	Activités conduites et modes de mise à disposition
Adaptech	Mutualité française d'Ille-et-Vilaine	Entreprise – société mutualiste	2002	Travailleurs reconnus en situation de handicap ou en cours de reconnaissance	Maintenir les salariés dans l'emploi après la survenue d'un handicap Favoriser l'accès à l'emploi des personnes en situation de handicap	Conseil et information sur les aides techniques informatiques et bureautiques, activités de préconisation, de prêt et de suivi de l'utilisation des aides techniques professionnelles
APAMP 03 (Association pour le prêt d'appareillage aux malades paralyés de l'Allier)	APAMP 03	Association loi 1901	1986	Tout public	Favoriser le maintien à domicile des personnes Allonger la durée d'utilisation du matériel en permettant sa réattribution Favoriser l'égalité d'accès aux aides techniques pour tous	Prêt gratuit pour essai ou usage sans limitation de temps, vente de matériel neuf sans reste à charge, inscrit ou non dans la liste des produits et prestations remboursables (LPPR), location sans reste à charge et dons à des associations

Nom du dispositif	Structure porteuse	Forme juridique de la structure porteuse	Année de création	Public cible	Objectifs principaux du dispositif	Activités conduites et modes de mise à disposition
ARSLA (Association pour la recherche sur la sclérose latérale amyotrophique)	ARSLA	Association loi 1908 à but non lucratif reconnue d'utilité publique	Début des années 2000	Personnes atteintes de sclérose latérale amyotrophique (SLA)	Mettre à disposition des personnes atteintes de SLA des aides techniques en urgence Réduire l'inégalité d'accès aux aides techniques entre les personnes âgées et les personnes en situation de handicap	Prêt d'aides techniques aux malades atteints de SLA
Ecoreso Autonomie (structure nationale et entités régionales)	Ecoreso Autonomie	Association puis entreprise (société coopérative d'intérêt collectif – SCIC)	2016 (démarrage des activités en 2017)	Tout public	Améliorer l'adéquation de la réponse en aides techniques aux besoins de la personne	Évaluation et adaptation des aides techniques aux besoins des personnes, suivies dans la plupart des cas d'une mise à disposition des aides techniques (vente de matériel neuf et de seconde main, location et prêt)

Nom du dispositif	Structure porteuse	Forme juridique de la structure porteuse	Année de création	Public cible	Objectifs principaux du dispositif	Activités conduites et modes de mise à disposition
Envie Autonomie	Envie Autonomie	Association puis entreprise (SCIC)	2015	Tout public	Créer des emplois de réinsertion Créer un circuit écoresponsable des aides techniques Améliorer l'accessibilité financière aux aides techniques	Offre d'aides techniques renouvelées, collectées chez les particuliers et dans les établissements (vente, prêt pour essai et location de façon plus marginale)
Handisersion66	Handisersion66	Association loi 1901	2016 (démarrage des activités en 2018)	Tout public	Favoriser l'insertion professionnelle des personnes en situation de handicap Proposer des solutions aux personnes connaissant des problèmes financiers, sociaux et ayant besoin d'aides techniques de façon ponctuelle	Service de réparation d'aides techniques à bas prix et location de courte durée d'aides techniques le temps de la réparation

Nom du dispositif	Structure porteuse	Forme juridique de la structure porteuse	Année de création	Public cible	Objectifs principaux du dispositif	Activités conduites et modes de mise à disposition
Recyclothèque	Groupement pour l'insertion des personnes handicapées physiques (GIHP) Aquitaine	Association loi 1901	2017 (démarrage des activités en 2019)	Tout public	<p>Développer un circuit écoresponsable des aides techniques</p> <p>Favoriser l'usage et le bon usage de l'aide technique</p> <p>Améliorer la réactivité en termes de délais et d'adaptation des aides techniques aux besoins</p>	<p>Activités d'information et de conseil, d'évaluation des besoins et de collecte des aides techniques et mise à disposition (en prêt pour essai, en location, en échange et en troc, en don, en vente – aides techniques neuves et reconditionnées)</p>

2. Les dispositifs évalués

2.1. Les différentes typologies d'objectifs pour les dispositifs

2.1.1. Différents types d'objectifs, transversaux à l'ensemble des dispositifs

Les objectifs n'ont pas toujours été formalisés au démarrage du dispositif, bien qu'ils aient été clairement définis par les porteurs et concepteurs du dispositif lors de l'évaluation.

Certains dispositifs ont vu leurs objectifs prioritaires évoluer au fur et à mesure du développement du programme, voire ont adapté de nouveaux objectifs en fonction des besoins identifiés. C'est notamment le cas de l'APAMP 03 et d'Ecoreso Autonomie.

Dans le cas de l'APAMP 03, l'objectif principal au démarrage était de réduire les dépenses de l'Assurance maladie pour les aides techniques. Aujourd'hui, l'objectif principal est de favoriser le maintien à domicile des personnes en permettant l'accès aux aides techniques pour le plus grand nombre. Ces deux objectifs peuvent entrer en contradiction, l'accès aux aides techniques au plus grand nombre pouvant accroître les dépenses en aides techniques de l'Assurance maladie en fonction du modèle de mise à disposition choisi.

Dans le cas d'Ecoreso Autonomie, l'objectif initial de création d'une économie circulaire des aides techniques a été « rétrogradé » au profit de la fourniture systématique de services d'ergothérapie aux bénéficiaires, afin que l'aide technique acquise *in fine* corresponde parfaitement à leurs besoins.

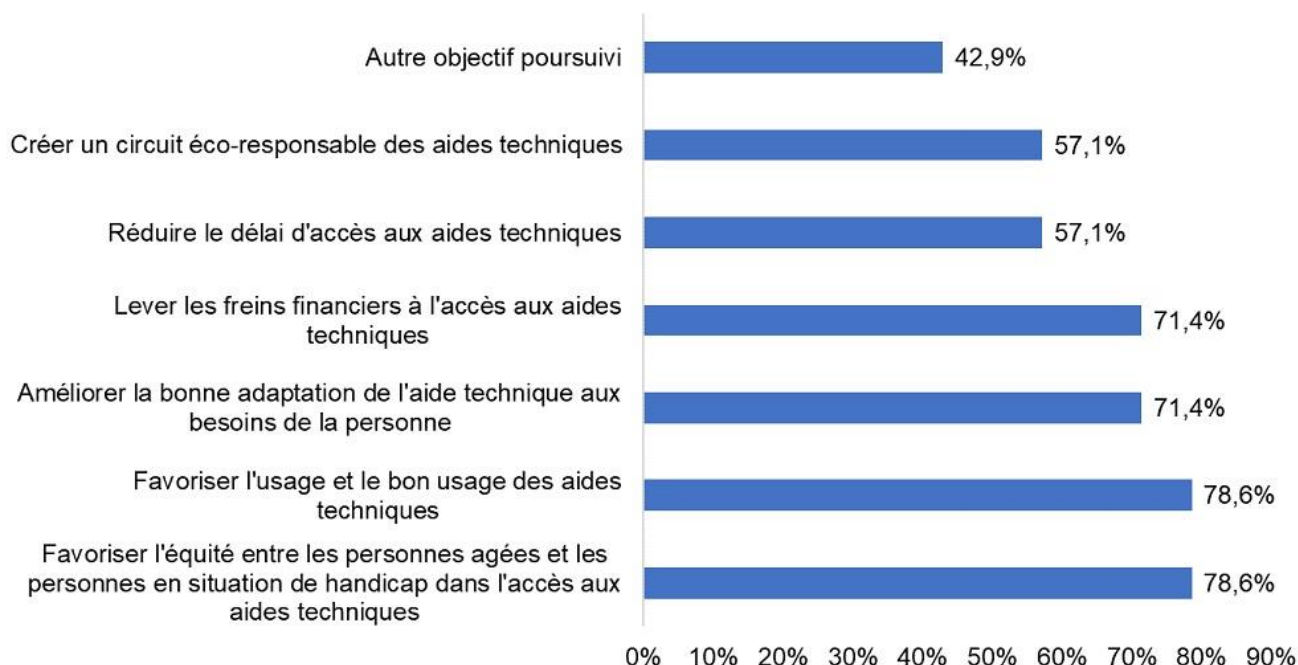
Dans les deux cas, la réponse à des besoins identifiés sur le terrain a justifié la réorientation des objectifs.

De nombreux dispositifs poursuivent des objectifs complémentaires à l'objectif principal bien qu'ils n'aient pas été priorisés lors du montage du dispositif (ex. : création d'un circuit écoresponsable des aides techniques, amélioration de l'accès financier aux aides techniques dans le cadre du projet de l'ARSLA, dont l'objectif principal est la réponse aux situations urgentes).

En synthèse, le référentiel d'évaluation liste, sans les ordonner selon des critères d'importance, six objectifs pour les dispositifs :

- ✓ Lever les freins financiers à l'accès aux aides techniques ;
- ✓ Favoriser l'équité entre les personnes âgées et les personnes en situation de handicap⁴, dans l'accès aux aides techniques ;
- ✓ Réduire le délai d'accès aux aides techniques ;
- ✓ Améliorer l'adaptation de l'aide technique aux besoins de la personne ;
- ✓ Favoriser l'usage et le bon usage des aides techniques ;
- ✓ Créer un circuit écoresponsable pour les aides techniques.

Part⁵ des dispositifs, parmi les sept évalués, poursuivant les objectifs prédéfinis dans le référentiel d'évaluation⁶



⁴ Voir p. 20 « Les besoins d'aides techniques des personnes handicapées sont mieux couverts que ceux des personnes âgées dépendantes », rapport IGAS, *Évaluation de la prise en charge des aides techniques pour les personnes âgées dépendantes et les personnes handicapées*, Philippe Blanchard, Hélène Strohl-Maffesoli, Bruno Vincent, avril 2013.

⁵ Méthode de calcul des pourcentages : lorsqu'un objectif est poursuivi, les dispositifs obtiennent le score de 1 ; lorsqu'un objectif est partiellement poursuivi, ils obtiennent le score de 0,5, et lorsqu'un objectif n'est pas poursuivi, les dispositifs obtiennent la note de 0.

⁶ Indication de lecture : 71,4 % des dispositifs évalués poursuivent l'objectif de bonne adaptation de l'aide technique aux besoins de la personne. Le total des pourcentages est supérieur à 100, les dispositifs poursuivant plusieurs objectifs simultanément.

Le graphique de la page précédente représente la part des dispositifs évalués remplissant chacun des objectifs préalablement définis dans le référentiel d'évaluation : 78,6 % des dispositifs évalués poursuivent l'objectif de favoriser l'équité entre les personnes âgées et les personnes en situation de handicap dans l'accès aux aides techniques et celui de favoriser l'usage et le bon usage des aides techniques ; 71,4 % des dispositifs poursuivent l'objectif de bonne adaptation de l'aide technique aux besoins de la personne et celui de lever les freins financiers à l'accès aux aides techniques ; 57,1 % des dispositifs poursuivent l'objectif de réduire le délai d'accès aux aides techniques et celui de créer un circuit écoresponsable des aides techniques.

Les deux principaux objectifs poursuivis par les dispositifs, d'égale importance, sont l'objectif d'équité d'accès aux aides techniques entre les personnes en situation de handicap et les personnes âgées et la promotion de l'usage et du bon usage des aides techniques.

On constate que l'objectif de réduction des barrières financières à l'accès aux aides techniques et aux services associés tels que les réparations est rempli dans les mêmes proportions que l'objectif d'amélioration de l'adéquation de l'aide aux besoins de la personne.

2.1.2. Plusieurs objectifs poursuivis pour un seul dispositif

Un projet poursuit plusieurs objectifs simultanément : sur les six objectifs modélisés dans le référentiel d'évaluation, les dispositifs évalués en poursuivent en moyenne quatre. Il est à noter que nombre de dispositifs poursuivent d'autres objectifs, non définis dans le référentiel d'évaluation. Parmi ceux-ci, nous pouvons citer le maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap pour le dispositif Adaptech Entreprise, l'amélioration de la qualité de vie de la personne et de l'appropriation de l'aide technique dans un temps très réduit pour l'ARSLA, l'accompagnement des personnes en difficulté sociale et professionnelle par la création d'emplois de réinsertion pour le dispositif d'Envie Autonomie, l'amélioration de l'insertion professionnelle des personnes en situation de handicap et la réponse à des besoins très ponctuels pour le dispositif porté par Handisersion66.

Si l'ensemble des dispositifs poursuivent plusieurs objectifs, ces derniers peuvent être classés par ordre de priorité, même si cette hiérarchie des objectifs n'est pas toujours formalisée. La priorisation est dans la plupart des cas étroitement liée à la vocation initiale des structures porteuses. Par exemple, l'objectif principal d'Envie Autonomie est la création d'emplois de réinsertion conformément à la mission principale du réseau Envie. Pour l'ARSLA, il s'agit de mettre à disposition les aides techniques en urgence, car c'est une association de patients atteints de SLA, maladie rapidement évolutive. Adaptech Entreprise est financé par l'AGEFIPH, et son objectif principal est le maintien et le retour à l'emploi des personnes en situation de handicap.

2.2. Les différentes typologies de porteurs de dispositifs

Il existe deux principales typologies de porteurs de projets pour les dispositifs évalués : d'une part, les dispositifs voués à devenir des entreprises ou étant déjà des entreprises (Ecoreso Autonomie, Envie Autonomie, Adaptech Entreprises), d'autre part les dispositifs associatifs (APAMP 03, ARSLA, Handisersion66). Notons que la Recyclothèque est hybride, les activités étant réalisées conjointement par le GIHP Aquitaine (association) et Ecoreso Autonomie Gironde (entité de la SCIC Ecoreso Autonomie).

Analyse transversale de l'évaluation de dispositifs de mise à disposition innovante des aides techniques

Certains ont fait le choix de devenir ou non une entreprise. En leur qualité d'entreprise, ces porteurs de dispositif sont soumis à la plupart des règles s'appliquant aux entreprises classiques, ce qui permet en partie d'écarter les accusations de « concurrence déloyale » de la part des distributeurs traditionnels d'aides techniques. Néanmoins, les formes de sociétés choisies par les porteurs relèvent du champ de l'économie sociale et solidaire. En fonction de leurs statuts précis, elles peuvent bénéficier d'aides au poste ; c'est le cas pour les entreprises d'insertion comme Envie Autonomie et pour les entreprises adaptées comme Handisersion66.

Le statut associatif peut apporter d'autres avantages, notamment lorsque l'association fédère un grand nombre de bénéficiaires et est réputée pour ses actions. Par exemple, le fait d'être une association de patients reconnue comme l'ARSLA apporte une résonnance particulière : confiance des utilisateurs et des prescripteurs, montée en charge rapide du dispositif. Ce statut a permis à l'ARSLA de faire bénéficier de son dispositif un grand nombre de personnes, alors qu'elle est de petite envergure en termes de construction et de fonctionnement.

2.3. Les différentes typologies d'activités conduites

On distingue deux grands types d'activités conduites par les dispositifs évalués : les activités liées à l'accompagnement des personnes pour le choix et l'utilisation des aides techniques et les activités liées à la mise à disposition des aides techniques.

Les activités liées à l'accompagnement des personnes pour le choix et l'utilisation des aides techniques correspondent à l'information et au conseil sur les aides techniques, à la préconisation de l'aide technique, à l'accompagnement et à la prise en main de l'aide technique et au suivi de l'utilisation de l'aide technique.

Les activités liées à la mise à disposition correspondent à la collecte des aides techniques, la rénovation, l'aseptisation et la désinfection, la distribution et l'installation à domicile, le service après-vente et la maintenance. La rénovation est ici entendue comme toute opération de vérification, démontage, remplacement de pièces et remontage. La maintenance peut être proposée pour des aides techniques qui ont été vendues par le dispositif et sur des aides techniques ou des parcs d'aides techniques non vendues par le dispositif.

Enfin, certains dispositifs mènent des activités annexes. Il peut s'agir de l'assistance administrative et financière pour le montage des dossiers de financement, par exemple (APAMP 03, expérimentation Ecoreso Autonomie, Envie Autonomie de façon informelle), d'un service de pièces détachées et de réparation dont l'accès est indépendant de l'achat d'une aide technique (Handisersion66) ou de la création de services dédiés aux structures, établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD) notamment, pour assurer l'entretien de leur parc de matériel (Envie Autonomie et en réflexion chez Handisersion66).

Tableau récapitulatif des activités poursuivies par chacun des dispositifs évalués

Activités	Adapttech	APAMP 03	ARSLA	Ecoreso Autonomie	Envie Autonomie Anjou	Handisersion66	Recyclothèque
Accompagne- ment des personnes pour le choix et l'utilisation des aides techniques	Oui	Non	Oui, directement ou en partenariat avec les distributeur s et les centres SLA	Oui	Non	Non	Oui
Information et conseil	Oui	Partiellement	Oui	Oui	Partiellement	Partiellement	Oui
Préconisation	Oui	Non	Oui	Oui	Non	Non	Oui
Accompagnem- ent à la prise en main au moment de la livraison	Oui	Partiellement	Partiellement	Oui	Partiellement	Partiellement	Oui
Suivi de l'utilisation à domicile dans la durée	Oui	Non	Partiellement	Oui	Non	Non	Oui
Activités liées à la mise à disposition des aides techniques	Partielle- ment	Oui	Oui en partenariat avec des distributeur s	Oui	Oui	Oui	Oui en partenariat avec Ecoreso Autonomie Gironde
Collecte	Non, mais les aides technique s prêtées sont récupérée s après usage	Partiellement	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui

Analyse transversale de l'évaluation de dispositifs de mise à disposition innovante des aides techniques

Activités	Adaptech	APAMP 03	ARSLA	Ecoreso Autonomie	Envie Autonomie Anjou	Handisersion66	Recyclothèque
Rénovation	Non, mais maintena nce du parc d'aides technique s à dispositio n	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Maintenance des aides techniques en stock, aseptisation et désinfection des aides mises à disposition	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Distribution et installation à domicile (ou sur les lieux de vie)	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Partiellement	Oui
Service après- vente ou après-« mise à disposition »	Non	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui

Tous les dispositifs évalués poursuivent des activités liées à la mise à disposition des aides techniques, quelles qu'elles soient. Il s'agissait en effet du premier critère de sélection des dispositifs à évaluer. Il est néanmoins intéressant de noter que les activités liées à l'accompagnement des personnes pour le choix et l'utilisation des aides techniques, comme les interventions ergothérapiques, sont conduites par plus de la moitié des dispositifs. Lorsque ce n'est pas le cas, des précautions sont au moins prises, comme la vérification que la personne bénéficie d'une prescription médicale pour les aides techniques inscrites à la LPPR ou la prise de renseignements sur les conditions de logement et les habitudes de vie des personnes. Il ne s'agit pas néanmoins de préconisations ergothérapiques.

L'accompagnement des personnes est essentiel pour réussir le choix et optimiser l'utilisation des aides techniques par les personnes. Intégrer cet accompagnement est très positif, en particulier lorsqu'il n'y a pas d'enjeu commercial à la clé comme la vente ou la location d'aides techniques (ex. : dispositifs ARSLA ou Adaptech) ou lorsque les structures qui portent les deux activités sont distinctes (ex. : Recyclothèque). En revanche, un lien trop étroit entre la préconisation et la vente ou la location d'aides techniques peut, en l'absence de cadre d'intervention défini, amener des difficultés comme l'orientation des choix individuels ou la raréfaction des compétences en dehors des structures commerciales. Ainsi, l'APAMP 03 et Envie Autonomie qui mettent à disposition des aides techniques à titre onéreux ne proposent pas de service internalisé de préconisations d'aides techniques. Des réflexions complémentaires pourraient être engagées sur ces aspects en tenant compte de l'ensemble des textes existants sur les pratiques professionnelles (code de déontologie médicale par exemple, obligations des prestataires de services et distributeurs de matériels – PSDM...).

Dans tous les cas, la particularité de ces projets réside en partie dans le fait de proposer ces deux grands types d'activités, traditionnellement séparées en France.

2.4. Les différents types de modes de mise à disposition

On peut distinguer six modalités différentes pour donner accès aux aides techniques :

- ✓ Le don ;
- ✓ Le prêt pour essai (souvent de courte durée et qui donne lieu ensuite à un autre mode de mise à disposition pour l'utilisation « en routine ») ;
- ✓ Le prêt pour usage souvent de plus longue durée ;
- ✓ La location ;
- ✓ La vente d'aides techniques neuves ;
- ✓ La vente d'aides techniques de seconde main⁷.

Tableau récapitulatif des modes de mise à disposition des aides techniques proposés par les dispositifs évalués

Modes de mise à disposition	Adaptech	APAMP 03	ARSLA	Ecoreso Autonomie	Envie Autonomie Anjou	Handisersion66	Recyclothèque
Don	Non	À la marge	À la marge	À la marge	Non	Non	Oui
Prêt pour essai	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Non	Oui
Prêt pour usage	Non	Oui	Oui	Oui	Non	À la marge	Non
Location	Non	Oui	Non	Oui	À la marge	Oui	Oui
Vente d'aides techniques neuves	Non	Oui	À la marge	Oui	Non	Non	Oui
Vente d'aides techniques de seconde main	Non	Non	Non	À la marge	Oui	Non	Oui

⁷ Pour la définition de chacun de ces modes de mise à disposition, se reporter au livrable juridique.

La plupart des dispositifs évalués proposent plusieurs modes de mise à disposition des aides techniques définis en lien avec les objectifs du projet. Seul le dispositif Adaptech n'en propose qu'un, le prêt pour essai ; financé en intégralité par l'Association de gestion du fonds pour l'insertion professionnelle des personnes handicapées (AGEFIPH), le dispositif est ciblé sur la phase préalable à l'accès « définitif » de l'aide technique. En retour, il est contraint dans ses évolutions en termes d'offre et de monétisation, à la différence des autres dispositifs qui ont souvent élargi leurs modes de mise à disposition au gré des besoins identifiés auprès de leur public cible et des possibilités de financements.

Le don est le mode de mise à disposition le moins pratiqué par les dispositifs. Il est souvent issu d'aides techniques de seconde main collectées ou réutilisées par le porteur (ex. : Recyclothèque, ARSLA, APAMP 03...), mais il ne permet pas une « circularité » totale des aides techniques, ces dernières n'étant pas systématiquement récupérées lorsque le bénéficiaire n'en a plus l'usage. Au-delà, le don ne permet pas toujours l'adaptation de l'aide à l'évolution des besoins du bénéficiaire. Dans le même temps, il ne crée pas de recettes pour le porteur de projet. À l'exception de la Recyclothèque, le don est pratiqué à la marge par les dispositifs et souvent au bénéfice d'associations humanitaires œuvrant à l'étranger et non pas en direction du public habituel des dispositifs. C'est notamment le cas de l'APAMP 03.

Le mode de mise à disposition le plus fréquent proposé par les dispositifs évalués est le prêt pour essai. Ce dernier peut varier dans le temps en fonction des dispositifs, de quelques jours à quelques mois pour Adaptech par exemple. Il peut constituer une première étape avant une mise à disposition pérenne de l'aide technique par la structure porteuse (vente, location, don ou prêt longue durée) ou constituer la finalité du dispositif comme pour Adaptech. La plupart du temps ce prêt pour essai ne fait pas l'objet d'une formalisation *via* un contrat de prêt, mais cela pourrait être un axe d'amélioration. Les essais en conditions réelles d'utilisation étant un facteur important pour la réussite du choix d'une aide technique, la proposition de prêt pour essai est dans tous les cas positive.

Le projet Ecoreso Autonomie est le projet proposant la plus grande variété de modes de mise à disposition en plus des diverses activités d'accompagnement des personnes dans le choix et l'utilisation des aides techniques. Les résultats sont les mêmes pour la Recyclothèque en raison des liens étroits existants entre les deux dispositifs en Gironde. L'APAMP 03 a fait le choix de rester en retrait sur les interventions ergothérapeutiques, mais elle couvre l'ensemble des modes de mise à disposition, à l'exception de la vente d'aides techniques de seconde main.

Les dispositifs proposant le moins de modes de mise à disposition des aides techniques sont Envie Autonomie, Handisersion66, Adaptech et l'ARSLA. Cela s'explique notamment par la vocation et les objectifs poursuivis par les dispositifs.

Par exemple, Envie Autonomie est une entreprise de réinsertion spécialisée dans la rénovation d'aides techniques d'occasion. La vente d'aides techniques de seconde main est donc le mode de mise à disposition le plus naturel pour à la fois remplir cet objectif et assurer des rentrées financières à la structure. Handisertion66, quant à elle, a pour objectif de proposer une solution aux personnes en attente de la réparation de leur fauteuil ; la location de matériel est la solution la plus adéquate pour répondre à ces besoins et assurer des recettes. Enfin, Adaptech Entreprise a pour objectif d'adapter le poste de travail des salariés reconnus en situation de handicap en leur proposant des aides techniques ; le prêt pour essai dans le cadre d'un accompagnement spécialisé est la solution la plus adaptée. L'ARSLA, qui a pour objectif d'équiper rapidement des malades atteints de SLA tout en assurant l'équité entre les personnes âgées et les personnes en situation de handicap, a logiquement opté pour le prêt et en particulier le prêt pour usage.

2.5. Le public cible des dispositifs évalués

Il est possible de distinguer deux approches pour définir les publics cibles des offres proposées. Des dispositifs sont « tout public », c'est-à-dire qu'il n'existe pas de critère d'accès aux services et aux prestations. Les autres dispositifs ciblent un public défini par des critères établis. Dans les deux cas, il peut s'agir de personnes vivant à domicile ou en établissement.

Deux dispositifs sur sept évalués s'adressent à un public spécifique. Il s'agit d'Adaptech Entreprise, destiné aux salariés reconnus ou en cours de reconnaissance de travailleurs en situation de handicap et adressés à Adaptech par l'un des prescripteurs prévus par la convention signée avec l'AGEFIPH, et de l'ARSLA qui concerne exclusivement les personnes malades de SLA.

Ces différences du public ciblé sont à prendre en compte dans la montée en charge des dispositifs, ceux qui ont un public plus restreint pouvant avoir une montée en charge moins importante, ainsi que dans l'atteinte d'un équilibre économique.

À noter : pour Adaptech et l'ARSLA, les recettes ne sont pas liées à la vente ou à la location d'aides techniques. La vitesse de montée en charge n'a pas remis en cause leur pérennité.

Enfin, certains dispositifs (Envie Autonomie par exemple) s'adressent également à des établissements (ex. : EHPAD), notamment pour la fourniture de services de maintenance.

2.6. Les différentes typologies de recettes

Il existe deux grandes catégories de typologies de recettes parmi les dispositifs évalués : les dispositifs générant des recettes liées à leurs activités de mise à disposition des aides techniques et ceux n'en générant pas.

Les dispositifs dont la conception ne génère pas de recettes sont minoritaires : il s'agit des services de l'ARSLA et d'Adaptech. Ces deux dispositifs sont gratuits pour le bénéficiaire. Dans le cas d'Adaptech, le dispositif est financé par l'AGEFIPH, donc indirectement par les cotisations que lui versent les entreprises au titre de l'obligation d'emploi des travailleurs handicapés. Dans le cas de l'ARSLA, le dispositif est financé sur les fonds propres de l'association, constitués en majeure partie de dons privés. Puisqu'ils n'ont pas vocation à générer des recettes, ces dispositifs n'ont pas besoin de modéliser ni d'éprouver des modèles économiques capables de s'autofinancer. Néanmoins, ils doivent tenir et gérer des budgets et rendre ainsi des arbitrages.

À l'inverse, les autres dispositifs, s'ils ont tous bénéficié de subventions publiques ou parapubliques et de dons de mécènes pour leur lancement et le démarrage de leur activité, ont dû trouver un modèle économique afin de générer des recettes et de s'autofinancer, à plus ou moins long terme (voir la partie 8 sur l'efficacité économique des dispositifs).

Ce qu'il faut retenir de la caractérisation transversale des dispositifs évalués

- ✓ Les associations de patients semblent bénéficier d'une place particulière parmi les différentes structures associatives (légitimité, notoriété).
- ✓ Les objectifs fixés au démarrage du dispositif peuvent être amenés à évoluer en fonction des besoins émergents ou identifiés en cours de travail sur le territoire.
- ✓ Un dispositif poursuit le plus souvent plusieurs objectifs complémentaires de façon simultanée.
- ✓ La priorisation des objectifs se fait le plus souvent de façon automatique, en fonction de la nature et de la vocation de la structure porteuse.
- ✓ On distingue deux grands types d'activités conduites par ces dispositifs : les activités liées à l'accompagnement des personnes pour le choix et l'utilisation des aides techniques et les activités liées à la mise à disposition des aides techniques.
- ✓ Le prêt pour essai est le mode de mise à disposition le plus pratiqué alors que le don est le moins répandu parmi les dispositifs évalués.
- ✓ Les dispositifs peuvent être réservés à un public spécifique, ou alors ouverts à tout type de public.
- ✓ Le dispositif peut être conçu pour générer des recettes par l'offre de vente ou de location d'aides techniques ou prévoir de reposer sur des sources de financements extérieures.

3. L'analyse transversale des différentes dimensions de l'évaluation

3.1. La pertinence et la cohérence externe des dispositifs évalués

Cette dimension vise à évaluer :

- ✓ La validité de la conception du programme au regard des objectifs et des enjeux déterminés en amont du projet ;
- ✓ Sa capacité à répondre aux attentes des acteurs concernés et surtout aux besoins identifiés sur le territoire ;
- ✓ Sa cohérence dans le sens d'une adéquation satisfaisante des moyens à l'objectif et d'une concordance satisfaisante des moyens entre eux, au regard des autres actions du même type sur le même territoire.

3.1.1. Les partenaires des dispositifs évalués

Il est possible de distinguer deux types de partenaires : les partenaires financiers et les partenaires de fonctionnement du dispositif.

Les partenaires financiers interviennent essentiellement au début des projets, le temps que l'activité couvre les dépenses induites. Qu'ils soient publics comme les conseils départementaux ou les conseils régionaux (subvention) ou privés comme les fondations (mécénat), ils sont apparus comme décisifs au moment du lancement et de la montée en charge du dispositif, notamment pour assumer les dépenses d'investissement (locaux, achats de matériel) et les premières dépenses de fonctionnement (salaires, frais de fonctionnement divers...). La durée durant laquelle ces financements sont nécessaires dépend de la capacité de la structure à trouver un modèle économique qui s'auto-alimente.

Si le fait de ne pas dépendre de financements publics peut à première vue apparaître comme un atout en raison de l'indépendance et de la marge de manœuvre pour l'utilisation des fonds que cela procure, le soutien des acteurs publics, toute nature confondue, permet d'apporter de la légitimité aux dispositifs.

Au-delà de ces types très généraux, chaque dispositif possède des partenariats, formels ou informels, spécifiques au fonctionnement des dispositifs.

Tableau récapitulatif des différents types de partenariat mis en place par les dispositifs

Type de partenariats	Adaptech	APAMP 03	ARSLA	Ecoreso Autonomie	Envie Autonomie Anjou	Handisersion66	Recyclothèque
Associations de patients et d'usagers	Non	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Établissements de santé et médico-sociaux	Non	Oui	Oui	Oui	Oui	En cours	Oui
Professionnels de santé libéraux	Non	Oui	Oui	Oui	Oui	En cours	Oui
Distributeurs	Non	Oui	Oui	Non	Non	Non	Non
Acteurs de la filière recyclage	Non	Oui	Non	Oui	Oui	Non	Oui
Acteurs de l'insertion professionnelle/du monde du travail	Oui	Non	Non	Oui	Oui	Oui	Non

Les partenaires changent en fonction du type d'activités conduites et des modes de mise à disposition proposés. Adaptech, centré sur le maintien dans l'emploi des salariés en situation de handicap par l'adaptation du poste de travail, compte par exemple l'AGEFIPH, les centres de santé au travail, les services d'appui au maintien dans l'emploi des travailleurs handicapés (Sameth) et Cap Emploi parmi eux. L'ARSLA compte parmi ses partenaires les centres SLA qui orientent vers le dispositif et les distributeurs d'aides techniques, qui prennent en charge une partie de l'activité de mise à disposition pour les seconds. L'APAMP 03 compte un PSDM parmi ses partenaires ; et Handisersion66 s'appuie sur des associations telles que l'Association des paralysés de France (APF) France Handicap ou l'Association française contre les myopathies (AFM-Téléthon) pour le don de matériel ainsi que pour les supports administratifs pour lancer l'activité (modèles de fiche de don et de contrat de prêt par exemple).

Les activités menées modifient en partie le type de partenaires requis. Lorsque l'on met à disposition des aides techniques de seconde main en prêt, vente ou location, il est nécessaire d'avoir des partenaires pour la collecte et pour la rénovation comme des lieux pouvant servir de points de collecte, des déchetteries, des fournisseurs ou fabricants d'aides techniques pour l'approvisionnement en pièces détachées, des fabricants d'aides techniques pour les procédures de rénovation... Pour la préconisation des aides techniques, il est utile de disposer de partenariats avec des ergothérapeutes (ex. : ergothérapeutes des centres SLA pour l'ARSLA).

En fonctionnement, lorsqu'il est réalisé par le dispositif, l'accompagnement des personnes pour le choix et l'utilisation des aides techniques nécessite souvent moins de partenaires que le réemploi des aides techniques. En effet, il nécessite le recours à des ergothérapeutes, souvent présents en interne. Les activités de mise à disposition requièrent quant à elles plusieurs types de compétences (techniques et logistiques principalement) et des investissements matériels importants (véhicules, outillage, espace de stockage et d'atelier...).

De manière générale, les partenariats mis en place sont très souvent informels, à l'exception notable de l'ARSLA qui a fortement structuré son réseau incluant de nombreux partenaires.

3.1.2. Les relations avec les fournisseurs « traditionnels » d'aides techniques

Il apparaît important pour évaluer la cohérence externe des dispositifs de prendre en compte les liens entre les dispositifs innovants de mise à disposition des aides techniques et les fournisseurs et distributeurs « classiques » d'aides techniques.

Les dispositifs évalués rompent tous (à l'exception du dispositif Adaptech) avec le modèle sur lequel sont basés les distributeurs traditionnels, à savoir la vente de matériel neuf en partie financé par des prestations légales et extra-légales. En effet, les dispositifs proposent du prêt pour usage, de la location et parfois de la vente de matériel d'occasion. L'objectif est bien d'allonger la durée d'usage du matériel et de proposer l'accès à des aides techniques de façon plus souple et avec des restes à charge moindres. Les distributeurs de matériel médical peuvent considérer ces dispositifs comme des concurrents déloyaux en raison par exemple de leur statut qui ne leur impose pas les mêmes règles de fonctionnement et de fiscalité ou en raison des subventions reçues au démarrage des activités.

Cette situation de tension peut être préjudiciable pour les dispositifs innovants qui intègrent à l'heure actuelle les partenariats avec des distributeurs d'aides techniques dans leur organisation : fourniture de pièces détachées pour la rénovation des aides techniques de seconde main, approvisionnement en aides techniques pour la constitution du stock lorsque ce dernier n'est pas exclusivement basé sur du matériel de seconde main (par exemple, Ecoreso Autonomie), appui pour faire monter en compétences sur la réparation les techniciens internes aux dispositifs. Entre autres, Ecoreso Autonomie et Handisersion66 rapportent par exemple des difficultés à se procurer des pièces détachées auprès des distributeurs.

Pour pallier ces difficultés, certains dispositifs comme l'ARSLA et l'APAMP 03 ont inversé la tendance avec des distributeurs traditionnels d'aides techniques, qui sont devenus des partenaires. L'ARSLA s'appuie sur un réseau de distributeurs en région pour la mise à disposition des aides techniques et leur remise en état après qu'elles ont été retournées par les personnes. À des prestations fournies gratuitement (remise en état post-prêt) s'ajoutent des services que les distributeurs facturent à l'ARSLA (réparation et maintenance des aides techniques pendant la période de prêt). Enfin, malgré des relations tendues avec les prestataires traditionnels sur l'Allier, l'APAMP 03 a réussi à conclure un partenariat avec un distributeur d'un département voisin afin d'assurer son approvisionnement et les formations de ses techniciens pour la rénovation de certaines aides techniques.

À l'inverse, Handisersion66 a tenté d'établir un partenariat avec un distributeur d'aides techniques sans succès. L'association devait se positionner en sous-traitant et prendre en charge les réparations de ce distributeur. Le partenariat n'a pas abouti, et les raisons de cet échec restent encore floues pour l'association (peut-être une crainte du distributeur de voir Handisersion66 développer des activités qui auraient pu entrer en concurrence avec les siennes ?).

Ainsi, si les distributeurs traditionnels ne sont pas des partenaires, ils peuvent entraver l'activité des dispositifs innovants et de ce fait constituer une menace lorsque le projet intègre leur participation dans la conduite des activités.

3.1.3. Une gouvernance formalisée et opérante

Les dispositifs possèdent tous une gouvernance formalisée. Pour les sept structures évaluées, il s'agit de la gouvernance de la structure porteuse chargée du dispositif, même lorsque la structure gère d'autres activités que celles du dispositif (ex. : ARSLA, Adaptech).

L'ensemble des dispositifs comptent dans leurs instances de gouvernance des représentants d'usagers, la plupart du temps de façon indirecte par le biais d'associations représentatives de personnes en situation de handicap ou de personnes âgées. Le plus souvent, ces représentants ne sont néanmoins pas des utilisateurs directs des dispositifs.

Seuls deux dispositifs intègrent dans leur gouvernance les utilisateurs du dispositif : Handisersion66 (la plupart des membres du conseil d'administration sont eux-mêmes en situation de handicap et utilisateurs des services) et l'ARSLA (coprésidée par un patient atteint de SLA, le public cible du dispositif de l'association de patients). Ces deux dispositifs ont par ailleurs développé des actions pour créer une relation dans la durée avec leur public. Le dispositif de prêt de l'ARSLA sur le long terme permet de créer un lien privilégié avec les usagers, tout comme le système d'abonnement aux services d'Handisersion66. Cette gouvernance intégrant des usagers directs des dispositifs, au-delà des représentants d'usagers, est sans doute un facteur de succès.

Au-delà de ces exemples, il apparaît difficile pour les dispositifs qui s'adressent à tous les publics (cinq dispositifs sur les sept évalués) d'intégrer des usagers directs de leurs services, ces derniers étant très divers et recourant aux dispositifs de façon ponctuelle et non régulière.

De façon générale, si la représentation des usagers dans la gouvernance des associations est usuelle, au sein des entreprises, c'est plus rare. La forme juridique retenue par Ecoreso Autonomie et Envie Autonomie, une SCIC, permet d'assurer la représentation des usagers et de leurs intérêts au même titre que ceux des salariés et des financeurs. Le poids des différents membres du conseil d'administration est égal dans les prises de décision.

3.1.4. Internalisation ou externalisation des activités

Tableau récapitulatif du nombre de dispositifs internalisant ou externalisant des activités par type⁸

Types d'activités	Internalisées	Externalisées
Activités liées à la mise à disposition des aides techniques	87,2 %⁹	28 %
Collecte	6/6	1/6
Rénovation	5/6	2/6
Aseptisation et désinfection	6/7	2/7
Distribution et installation à domicile	6/7	2/7
Service après-vente et maintenance	5/6	2/6
Accompagnement des personnes pour le choix et l'utilisation des aides techniques	100 %	16 %
Information et conseil	7/7	0/7
Préconisation	4/4	2/4
Accompagnement à la prise en main ou information au moment de la livraison	7/7	1/7
Suivi de l'utilisation à domicile dans la durée	4/4	0/4

La décision d'internaliser ou d'externaliser une partie des activités dépend des compétences et du cœur de métier de la structure porteuse du dispositif.

⁸ Indication de lecture : 6 projets sur les 6 menant des activités de collecte le font en interne. Il convient de noter que certains projets peuvent à la fois internaliser et externaliser des activités.

⁹ Indication de lecture : 87,2 % des dispositifs conduisant des activités liées à la mise à disposition des aides techniques les internalisent.

Certaines activités sont plus compliquées à conduire en interne en raison de l'absence de compétences et de ressources humaines : par exemple, la rénovation des aides techniques pour l'ARSLA ou la Recyclothèque, les préconisations ergothérapiques pour l'APAMP 03, la collecte pour Ecoreso Autonomie ou Handisersion66...

Par ailleurs, la structure peut avoir les ressources humaines en interne pour mener une activité, mais cette dernière étant chronophage ou complexe, elle peut décider de ne pas la conduire elle-même.

Ainsi, certains projets ont pu conclure des partenariats pour externaliser des activités auprès de partenaires plus compétents, plus spécialisés ou déjà positionnés sur ces actions. La Recyclothèque a par exemple conclu un partenariat avec Ecoreso Autonomie sur le territoire de la Gironde pour les activités liées à la mise à disposition des aides techniques, et l'ARSLA délègue ses activités de mise à disposition des aides techniques (rénovation, aseptisation, livraison) en région à ses partenaires distributeurs.

Enfin, certaines activités peuvent être partiellement externalisées. La Recyclothèque possède par exemple un partenariat pour la collecte avec une déchetterie locale en parallèle de la collecte faite directement, et Ecoreso Autonomie externalise une partie des interventions ergothérapiques.

Seules les activités d'information et conseil et de suivi de l'utilisation des aides techniques dans la durée, lorsqu'elles sont conduites, ne sont jamais externalisées. Dans le second cas, il s'agit d'une activité menée par les dispositifs visant l'adéquation de la réponse aux besoins des personnes. Le suivi de l'utilisation de l'aide technique se situe donc au cœur de leurs compétences.

L'externalisation constitue une force, car elle permet de proposer des services supplémentaires aux usagers ou de rationaliser et d'optimiser le fonctionnement en déléguant à d'autres. Toutefois, cela représente aussi une fragilité en créant un lien de dépendance entre le dispositif et son partenaire, d'autant plus si le dispositif n'est pas lui-même capable d'assurer ces activités au moins en partie. C'est par exemple le cas du dispositif de l'ARSLA, qui est complètement dépendant de ses partenaires distributeurs en région et qui ne peut que partiellement pallier directement une défection de l'un d'entre eux.

L'externalisation peut enfin présenter le risque de ne pas pouvoir contrôler la qualité des prestations rendues par les partenaires : il devient alors nécessaire de bien formaliser l'ensemble des procédures et de mettre en place des mesures de contrôle. L'ARSLA a dans ce sens récemment instauré des visites de contrôle de ses partenaires pour limiter ce risque.

Dans certains cas, l'externalisation implique de trouver un gain et un intérêt à la participation du partenaire. À titre d'exemple, dans le cas du partenariat entre la Recyclothèque et Ecoreso Autonomie, le partenariat permet à Ecoreso Autonomie de s'implanter plus rapidement sur le territoire de la Gironde et de se faire connaître des acteurs locaux à travers les partenaires de la Recyclothèque. Dans le cas des partenariats entre l'ARSLA et les distributeurs de matériel médical implantés sur les territoires, ces derniers trouvent un intérêt à participer au dispositif en raison des réductions d'impôts dont ils bénéficient grâce à leur participation et de l'accès privilégié à de potentiels futurs clients pour d'autres types de besoins.

Niveau d'externalisation des activités par les dispositifs

Structures	Année de création de la structure	Nombre d'activités complètement ou partiellement couvertes	Proportion d'activités au moins en partie externalisées
APAMP 03	1986	7	14 %
ARSLA	Début des années 2000	9	89 %
Adaptech	2002	6	0 %
Envie Autonomie Anjou	2015	7	0 %
Ecoreso Autonomie	2016	9	56 %
Recyclothèque	2016	9	56 %
Handisersion66	2016	7	0 %

Le tableau ci-dessus révèle des différences d'externalisation importantes entre les dispositifs.

Si l'ancienneté ne semble pas être un facteur expliquant ces différences (l'APAMP 03 est le dispositif le plus ancien et n'externalise que 14 % de ses activités, alors qu'Ecoreso Autonomie qui a trois ans d'existence externalise 56 % de ses activités au moins en partie), l'évaluation qualitative a révélé que certains dispositifs avaient tendance à plus externaliser leurs activités au fur et à mesure de leur ancienneté et de leur développement, dans une logique de subsidiarité. Dans ce cas, l'externalisation est faite auprès d'acteurs plus compétents et possédant les ressources adéquates, notamment dans une optique de réduction des coûts.

3.1.5. Les aides techniques au maintien à domicile et à la mobilité, principales catégories d'aides techniques proposées par les dispositifs

À l'exception d'Adaptech qui propose des aides techniques bureautiques, tous les dispositifs évalués concernent la mise à disposition d'aides techniques liées au maintien à domicile, mais on constate de manière générale une grande homogénéité des dispositifs pour ce qui concerne les typologies d'aides techniques proposées.

Certains dispositifs élargissent peu à peu la typologie des aides pour répondre à de nouveaux besoins ; par exemple, les aides technologiques à la communication pour l'ARSLA qui, bien qu'elles soient présentes depuis le début du dispositif, prennent une place de plus en plus importante dans l'activité de l'association. D'autres dispositifs, centrés sur les aides techniques pour le soutien au domicile, ont restreint les catégories d'aides techniques incluses dans leur proposition selon plusieurs critères prenant en compte des facteurs externes.

Parmi ces critères, on trouve celui de l'inscription des aides techniques à la LPPR. Le dispositif de l'ARSLA par exemple ne propose en prêt que les aides techniques non remboursées par la Sécurité sociale et nécessitant des financements spécifiques dont le traitement entraîne des délais d'acquisition longs. Ecoreso Autonomie privilégie également les aides techniques non inscrites à la LPPR pour son offre d'aides techniques de seconde main. Neuves, elles peuvent être acquises facilement sans reste à charge auprès d'un distributeur d'aides techniques traditionnel.

Les aides nécessitant une personnalisation (comme certaines aides à la communication ou les prothèses auditives) sont exclues par la plupart des dispositifs. En effet, la personnalisation d'une aide technique nécessite des compétences spécifiques pour permettre sa réutilisation, compétences que ne possèdent actuellement pas la plupart des porteurs des dispositifs évalués.

Enfin, certains dispositifs ont exclu les aides techniques à l'hygiène (ex. : chaises percées et rehausseurs de toilette) des aides techniques proposées les jugeant peu propices au réemploi ou à la réutilisation en raison de questions liées à la propreté, mais aussi de la moindre acceptabilité de la part des bénéficiaires. C'est notamment le cas de l'APAMP 03.

De la même manière, tous les dispositifs restent centrés sur les aides techniques et n'intègrent pas les consommables (ex. : protections contre l'incontinence), car ils ne sont par définition pas réutilisables, mais aussi, selon certains porteurs, parce que cela les mettrait en concurrence directe avec les distributeurs traditionnels d'aides techniques. C'est notamment le raisonnement mené par Ecoreso Autonomie.

Pour les dispositifs pratiquant la rénovation et proposant des aides techniques collectées, le gisement d'aides techniques conditionne l'offre, tout comme les besoins identifiés sur le territoire et remontés par les professionnels par le biais des préconisations ergothérapeutiques notamment. Ensuite, ces aides techniques sont proposées, selon les dispositifs et selon les modes de mise à disposition, neuves ou de seconde main.

Si certaines personnes acquièrent des aides techniques de seconde main par souci environnemental et volonté de faire appel à l'économie circulaire, il apparaît que l'argument économique est la motivation principale des personnes pour acquérir une aide technique de seconde main lorsqu'il existe un reste à charge pour le même produit neuf. Dans tous les cas, il convient de garantir au second bénéficiaire une durée et des conditions d'utilisation de l'aide technique équivalentes à celles qu'il aurait eues avec du matériel neuf.

3.1.6 La formalisation de l'offre de services et la réponse aux besoins

On relève deux critères essentiels à prendre en compte pour la construction de l'offre de service :

- ✓ les besoins identifiés sur les territoires et les acteurs déjà présents qui pourraient répondre ou non à ces besoins ;
- ✓ la capacité des structures en temps, en compétences et ressources humaines et en ressources financières.

Il apparaît que la construction de l'offre de service est plus ou moins formalisée selon les projets : les projets issus de l'appel à projets de la CNSA (Envie Autonomie, Ecoreso Autonomie et la Recyclothèque), qui sont aussi des dispositifs plus récents, ont formalisé la construction de leur dispositif alors que les autres projets (à l'exception d'Adaptech financé par l'AGEFIPH) ont initié des expérimentations sans formalisation préalable. Celle-ci a été faite *a posteriori* au fil des besoins et des écueils rencontrés.

La formalisation accrue des dispositifs soutenus dans le cadre de l'appel à projets de 2015 de la CNSA est liée au contexte de l'appel à projets. Il était en effet expressément stipulé que le financement devait être principalement utilisé pour l'ingénierie de projets et le développement d'outils¹⁰, ce qui a incité les lauréats à formaliser leur offre. Cette formalisation a pris la forme, avant le lancement opérationnel des expérimentations, d'un diagnostic de territoire accompagné d'une étude de besoins permettant de dessiner les contours de l'offre à proposer. L'objectif était de répondre de la meilleure façon aux besoins des bénéficiaires potentiels et de gagner du temps pendant la phase de montée en charge en évitant des réajustements coûteux et chronophages.

L'absence de formalisation des autres dispositifs ne signifie pas qu'ils ne répondent pas efficacement à un besoin. Des dispositifs comme ceux de l'APAMP 03 ou de l'ARSLA répondent sans conteste à des besoins, ce qui est confirmé par la montée en charge des dispositifs : l'APAMP 03 est le deuxième distributeur d'aides techniques sur le territoire de l'Allier, et les prêts d'aides techniques par l'ARSLA concernent la moitié des patients atteints de SLA en France à l'heure actuelle.

En plus du niveau d'activité, la dynamique partenariale et l'orientation des utilisateurs par les professionnels de santé sont également des preuves de l'effectivité de la réponse à un besoin (ex. : nombreux partenaires de l'ARSLA).

¹⁰ « La subvention de la CNSA se portera de préférence sur des coûts d'ingénierie de projet, de développement d'outils et de méthodes, d'accompagnement méthodologique, d'expertise et d'évaluation externe. Le financement ne pourra pas couvrir les frais de fonctionnement nécessaires le cas échéant à la poursuite du dispositif au terme de la phase de projet », texte de l'appel à projets 2015 « Économie circulaire des aides techniques », CNSA.

Les dispositifs non formalisés ont fait suite à des diagnostics informels. Ils ont été lancés sur la base de besoins identifiés par les porteurs de projets, en contact direct avec le territoire. Dans le cas de l'ARSLA, les médecins ont été confrontés aux problèmes d'équipement de leurs patients. Pour l'APAMP 03, le président de la caisse primaire d'assurance maladie (CPAM) de l'Allier de l'époque souhaitait limiter les dépenses de la caisse pour les aides techniques qui étaient utilisées sur une durée très courte par rapport à leur durée de vie et, dans le même temps, proposer une solution aux nombreuses personnes qui donnaient à la CPAM les aides techniques dont elles n'avaient plus l'usage. Il est à noter que des initiatives similaires, toujours en lien avec les CPAM, avaient débuté sur d'autres territoires (départements de la Nièvre, de la Sarthe, de la Loire, de la Haute-Savoie...). Enfin, l'origine de Handisertion66 vient de l'expérience personnelle des fondateurs de l'association, eux-mêmes en situation de handicap.

Certains indicateurs quantitatifs illustrent la réponse aux besoins des dispositifs comme la proportion d'utilisateurs du dispositif parmi la population pouvant potentiellement en bénéficier (ex. : 50 % pour le dispositif de l'ARSLA), la part de marché des différents dispositifs (ex. : l'APAMP 03, devenue le deuxième distributeur d'aides techniques dans le département de l'Allier), la proportion de partenaires participant au dispositif (ex. : 100 % des centres SLA sont partenaires du dispositif de l'ARSLA).

Enfin, la mise en place d'un questionnaire de satisfaction des usagers (voire des partenaires et des « adresseurs ») du dispositif permet aussi d'objectiver l'effectivité de la réponse aux besoins. Toutefois, au moment de l'évaluation, seule l'ARSLA a formalisé un questionnaire de satisfaction des usagers vis-à-vis de ses services.

Plus que la formalisation des activités et de l'offre de services, c'est bien la capacité des structures à évaluer les besoins du public cible sur les territoires et à adapter leur offre en conséquence qui apparaît comme déterminante.

Leur capacité à communiquer clairement sur leur offre auprès du public cible et des professionnels potentiellement « adresseurs » est également déterminante pour la cohérence externe des dispositifs. Ces derniers, ainsi que l'ensemble des partenaires des dispositifs, jouent un rôle important dans la remontée des besoins et dans l'évolution du panier de services. Par exemple, ARSLA a réorienté son stock en 2017-2018 sur les aides techniques électroniques à la communication en raison de la demande croissante de la part des malades atteints de SLA, qui sont à la fois plus jeunes et plus enclins à utiliser ce type d'aide technique.

Lorsque l'offre de services et de prestations des dispositifs n'a pas été formalisée au départ, la plupart des dispositifs évalués ont construit des outils de formalisation au fil de l'eau et du déploiement du dispositif, parfois en réaction à des écueils rencontrés dans le fonctionnement du dispositif. Par exemple, l'ARSLA a introduit un contrat de prêt tripartite dans son dispositif pour augmenter le taux de retour des aides prêtées en cas de décès de la personne. L'ARSLA a aussi formalisé, depuis 2014 et un changement de direction, une grande partie de ses *process*. Ce besoin de formalisation s'explique notamment par la multitude de partenaires de l'association (plusieurs centres SLA, plusieurs distributeurs de matériel médical) et par le besoin d'harmoniser les pratiques de chacun pour une meilleure fluidité du dispositif et la garantie de la même qualité de services sur l'ensemble du territoire français.

La formalisation de l'ensemble des *process* et des activités d'un dispositif possède d'autres atouts non négligeables. Elle permet tout d'abord de faciliter l'essaimage sur le territoire national de dispositifs d'envergure territoriale au démarrage (ex. : Ecoreso Autonomie, Envie Autonomie). Les projets territoriaux et non formalisés n'ont cependant pas tous des velléités d'essaimage. C'est par exemple le cas de l'APAMP 03, présent en partie sur la Nièvre, territoire où le niveau d'activité est bien plus bas que dans l'Allier et qui ne souhaite pas intensifier sa présence dans le département ni démarrer une activité dans d'autres départements pour le moment. La formalisation peut aussi constituer un levier pour trouver des solutions de financement en apportant aux financeurs des éléments de pilotage facilitant la garantie de stabilité et de pérennité.

Ce qu'il faut retenir sur la dimension « pertinence et cohérence externe »

- ✓ Les partenaires financiers apparaissent comme essentiels au lancement des structures pour supporter les dépenses d'investissement et dans certains cas les premières dépenses de fonctionnement (sur une durée plus ou moins longue en fonction du modèle économique choisi).
- ✓ Les partenariats diffèrent en fonction des activités menées, donc des compétences nécessaires, ainsi que des compétences déjà disponibles en interne.
- ✓ Les activités liées à la mise à disposition des aides techniques nécessitent au démarrage des investissements plus importants que les activités liées à l'accompagnement des personnes au choix et à l'utilisation des aides techniques.
- ✓ Le choix d'internaliser ou d'externaliser des activités dépend des compétences présentes au sein des structures et des moyens dédiés pour renforcer les compétences manquantes en interne.
- ✓ L'externalisation d'activités peut être un moyen de proposer des services complémentaires ou d'en renforcer certains et d'optimiser des *process*.
- ✓ L'externalisation d'activités peut néanmoins créer un lien de dépendance au partenaire, ce qui fragilise le dispositif si le relais du partenaire ne peut être aisément pris par la structure porteuse du dispositif ou par un autre partenaire.
- ✓ La présence des financeurs, des salariés et des usagers dans la gouvernance et le pilotage de la structure constitue un facteur de succès de la cohérence externe des dispositifs (bonne adaptation de la réponse apportée aux besoins).
- ✓ Les besoins identifiés sur le territoire, et leur couverture ou non par des acteurs déjà présents, doivent servir de base à la construction de l'offre de service, que celle-ci soit formalisée ou non.
- ✓ Les mauvaises relations avec les fabricants et les fournisseurs traditionnels d'aides techniques peuvent constituer une menace pour la bonne conduite des activités (approvisionnement en pièces détachées, en matériel neuf, savoir-faire technique en réparation...).
- ✓ La dynamique partenariale, le niveau d'activité et sa montée en charge peuvent être des indicateurs de l'effectivité de la réponse aux besoins du dispositif.
- ✓ La formalisation de l'ensemble des *process* d'un dispositif et l'élaboration d'outils favorise l'essaimage plus rapide des dispositifs sur d'autres territoires.

3.2. La cohérence interne des dispositifs évalués

La cohérence interne des dispositifs est évaluée au regard de critères décrits ci-après :

- ✓ Le statut du porteur ;
- ✓ Le niveau d'implication des institutionnels ;
- ✓ La formalisation des dispositifs ;
- ✓ Les compétences requises à leur fonctionnement.

3.2.1. Le statut du porteur et sa légitimité

Deux situations différentes coexistent pour la création de la structure porteuse des dispositifs évalués : soit la structure a été créée *ad hoc* avant ou après le début de l'activité, soit l'activité résulte de l'extension de l'offre de service d'une structure existante, et le dispositif reste lié à cette structure préexistante. La majorité des dispositifs évalués relèvent de la première situation : APAMP 03, Ecoreso Autonomie, Envie Autonomie, Handisertion66. Les trois autres dispositifs (Adaptech, ARSLA et Recyclothèque) émanent de structures qui existaient préalablement à leur création et qui conduisent donc plusieurs activités.

L'évaluation menée ne permet pas de déterminer si l'une ou l'autre de ces situations constitue un facteur d'efficacité du projet. Par exemple, l'APAMP 03 et l'ARSLA ne représentent pas le même cas de figure, mais elles présentent toutes deux des niveaux élevés d'activité et de réponse aux besoins.

De façon générale, l'ensemble des dispositifs évalués semblent à l'heure actuelle posséder une structure juridique cohérente avec les activités poursuivies et leurs objectifs. Il s'agit soit d'associations à but non lucratif, soit de SCIC. Toutes les structures porteuses des projets s'inscrivent dans le champ de l'intérêt collectif et de l'économie sociale et solidaire. Elles se démarquent sur ce plan des distributeurs classiques d'aides techniques.

Aucun projet de mise à disposition innovante des aides techniques ne prend la forme d'une société commerciale à but lucratif parmi les projets évalués. La veille effectuée dans le cadre des travaux actuels n'a pas non plus permis d'identifier des projets similaires portés par ce type de structure. Enfin, le contexte réglementaire encore non sécurisé du remboursement des aides techniques d'occasion par la Sécurité sociale fragilise le modèle économique.

3.2.2. Le niveau d'implication des partenaires institutionnels

Les dispositifs évalués se distinguent également les uns des autres par le degré d'implication des partenaires institutionnels dans la gouvernance du projet. Deux cas de figure se présentent parmi les dispositifs évalués : les dispositifs dans lesquels les institutionnels (maisons départementales des personnes handicapées – MDPH, conseils départementaux le plus souvent) sont impliqués, comme c'est le cas pour Envie Autonomie, Ecoreso Autonomie, Adaptech, Recyclothèque, Handisertion66 ; et les dispositifs dans lesquels ils ne sont pas impliqués (APAMP 03, ARSLA). L'implication peut passer par le versement de subventions, voire par leur présence au conseil d'administration (comme c'est le cas pour Envie Autonomie ou Ecoreso Autonomie).

Analyse transversale de l'évaluation de dispositifs de mise à disposition innovante des aides techniques

Là encore, il n'est pas possible de conclure sur l'efficacité des dispositifs en fonction de l'implication ou non des institutionnels dans leur montage et leur fonctionnement. Néanmoins, comme on l'a vu, le démarrage des activités, en particulier celles de mise à disposition, nécessite des investissements de départ importants, et les subventions institutionnelles deviennent alors primordiales si la structure porteuse ne dispose pas d'autres ressources (mécénat, dons, ressources propres...).

Par ailleurs, le statut particulier d'association de patients d'un dispositif sur un segment d'aides techniques et pour un public très spécifique semble le faire bénéficier d'une visibilité et d'une légitimité importante comme on le constate pour l'ARSLA.

3.2.3. Une formalisation inégale des process

Comme vu précédemment, la formalisation des dispositifs et de leur *process* est très variable, mais les porteurs de projets en retrait sur ce point lancent des chantiers pour la renforcer (ex. : ARSLA, Handisertion66, APAMP 03). Parmi les outils les plus fréquemment observés, on peut recenser les contrats de prêt, de don et de location, les listes de prix, les fiches de reçu de don et les modèles de bilans ergothérapiques.

La formalisation des *process* de fonctionnement des dispositifs et la mise en place d'outils, en plus de faciliter l'essaimage lorsqu'il est souhaité, sont un facteur de sécurité et de pérennisation du dispositif. En cas de changement de direction et de management du dispositif et plus généralement parmi le personnel du dispositif, la formalisation des *process* et des outils de fonctionnement permet de soutenir le dispositif en l'absence des personnes qui l'ont porté ou créé. Certains dispositifs évalués reposent en très grande partie sur les personnes qui le dirigent et le font fonctionner actuellement, ce qui fait ainsi peser une lourde menace en cas de départ de ces personnes. C'est par exemple le cas du dispositif de l'APAMP 03, très peu formalisé à l'heure actuelle malgré son ancienneté de trente ans. L'association a d'ailleurs un travail en cours fin 2019 sur la sécurisation de ses *process* de réparation des aides techniques.

3.2.4. Une montée en compétences nécessaires pour la réussite des dispositifs

Certains dispositifs évalués présentaient au moment de leur création une compétence particulière, soit sur la mise à disposition des aides techniques (compétences en logistique et en rénovation essentiellement), soit sur l'accompagnement des personnes au choix et à la prise en main des aides techniques (compétences ergothérapiques essentiellement). Par exemple, Envie Autonomie possédait des compétences importantes en logistique et en technique de réparation en raison de l'activité bien installée de rénovation d'appareils électroménagers du réseau Envie. À l'inverse, la Recyclothèque, portée par le GIHP Aquitaine, Adaptech, pilotée par la Mutualité française d'Ille-et-Vilaine et l'ARSLA possédaient tous des compétences en ergothérapie au moment du lancement de leur dispositif.

Seuls Handisertion66 et l'APAMP 03 ont été créés sans posséder ni de compétences préalables en ergothérapie ni de compétences en logistique et rénovation d'aides techniques.

La question des compétences et de leur adéquation avec les objectifs poursuivis et les activités menées se pose lorsqu'il ne s'agit pas des compétences cœur de la structure. En l'absence des compétences nécessaires dans la structure, des activités peuvent être externalisées (ex. : la Recyclothèque et l'ARSLA avec la distribution et la rénovation des aides techniques). Les structures peuvent également choisir de ne pas conduire ces activités (ex. : l'APAMP 03 et Envie Autonomie avec les interventions ergothérapeutiques pour lesquelles sont privilégiés des partenariats et des coopérations informelles).

Dans le panel des dispositifs évalués, les difficultés liées à la montée en compétence sont plus importantes pour les activités de rénovation des aides techniques. Les dispositifs qui n'étaient pas spécialisés sur ce segment ont rencontré des difficultés communes. Une des principales réside en l'absence d'un diplôme ou d'une certification de technicien de rénovation en aides techniques. Le recrutement des techniciens s'avère donc compliqué. Les porteurs de dispositifs ont tous embauché des profils techniques ayant une spécialité (électrotechnicien, mécanicien automobile...) ou une grande polyvalence, sans pour autant être assurés *a priori* de la compétence et des connaissances sur les aides techniques des personnes embauchées. L'autonomie des techniciens constitue un des critères de recrutement. En effet, une fois en poste, les techniciens doivent monter en compétences de façon très autonome.

Concernant les interventions ergothérapeutiques, les principaux obstacles portent sur la difficulté de recruter des ergothérapeutes sur certains territoires. Toutefois, l'existence d'un diplôme d'État garantit un niveau de connaissance et de compétences socles, palliant ainsi une partie des difficultés rencontrées pour les techniciens de rénovation des aides techniques.

Concernant les postes de management et d'encadrement, les fiches de poste sont peu formalisées dans les différents dispositifs évalués. L'évaluation met en évidence des profils très divers pour les pilotes des dispositifs par leurs formations initiales et continues et leurs expériences professionnelles. Ils sont issus du secteur sanitaire et médico-social, du monde de l'entrepreneuriat, du secteur associatif ou de celui de l'économie sociale et solidaire. Le facteur de succès commun de tous ces pilotes est leur engagement et leur motivation au service de la structure et de la poursuite de ses objectifs.

En conclusion, si la taille souvent réduite des équipes peut apparaître comme un frein au développement de l'activité, elle est néanmoins compensée par leur compétence et leur motivation.

Ce qu'il faut retenir sur la dimension « cohérence interne »

- ✓ Le fait d'être constitué en entreprise ou en association ne semble pas avoir d'influence sur la réussite ou non du projet.
- ✓ Tous les projets évalués s'inscrivent dans l'économie sociale et solidaire, semblent avoir une forme juridique cohérente avec les activités menées et poursuivent des objectifs d'un intérêt collectif.
- ✓ Les subventions publiques ont un rôle déterminant dans le montage des structures pour réaliser les investissements de départ.
- ✓ La formalisation des procédés est très variable parmi les dispositifs évalués ; lorsqu'elle est faite, elle favorise la sécurisation et la pérennisation de l'activité.
- ✓ Les compétences clés des structures doivent souvent être complétées par l'externalisation ou le recrutement pour mener à bien l'ensemble des activités.
- ✓ L'accès à certaines compétences comporte des difficultés particulières, comme pour les techniciens de rénovation en aides techniques pour lesquels aucune formation n'existe.
- ✓ La taille souvent réduite des équipes pourrait être un frein au développement, mais elle est contrebalancée par leur compétence et leur motivation.

3.3. L'effectivité des dispositifs évalués

Cette dimension vise à évaluer si les dispositifs sont réellement mis en œuvre, et ce dans les conditions optimales de qualité de services pour les usagers.

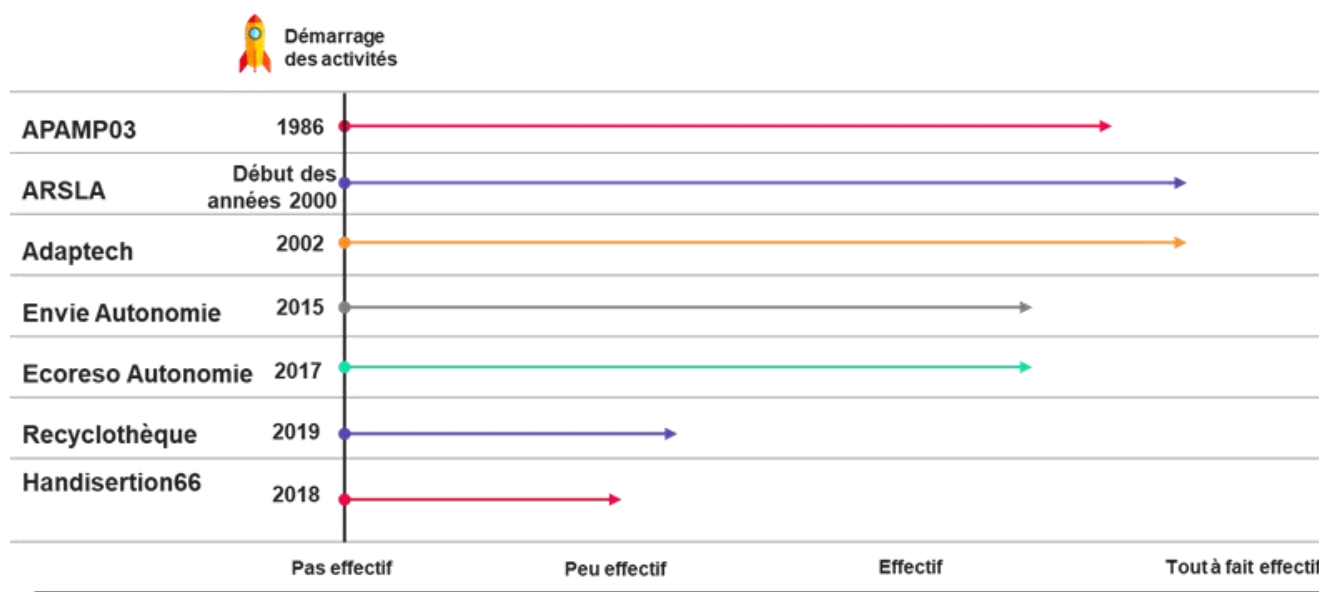
3.3.1. Des dispositifs globalement effectifs...

La majorité des dispositifs évalués sont effectifs dans le sens où ils proposent réellement des services de mise à disposition des aides techniques ou l'accompagnement des personnes au choix et à la prise en main des aides techniques. Néanmoins, le niveau d'effectivité est très différent en fonction de l'âge et de la maturité des dispositifs. Il est donc difficile à ce jour de comparer leur effectivité. Certains dispositifs ont une ou plusieurs dizaines d'années d'existence (Adaptech, APAMP 03, ARSLA), certains ont un recul de seulement un à trois ans (Ecoreso Autonomie, Envie Autonomie, Handisertion66). Quant à la Recyclothèque, elle représente un cas à part en raison d'un incendie dans le bâtiment voisin de leur local ayant entraîné de nombreux dégâts dans le stock d'aides techniques et les équipements. Les activités ont dû être mises en suspens.

Plusieurs critères d'effectivité des dispositifs ont été pris en compte lors de l'évaluation :

- ✓ La tenue du calendrier de déploiement ;
- ✓ L'adaptation du périmètre d'activités au cours du déploiement et du fonctionnement ;
- ✓ La mise en place des conditions de pérennisation ;
- ✓ La formalisation des procédures de fonctionnement.

Niveau d'effectivité des dispositifs évalués au moment de leur évaluation en 2019



Niveau d'effectivité des projets au moment de leur évaluation (entre mars et juillet 2019)

Le graphique ci-dessus compare les différents niveaux d'effectivité des dispositifs entre eux. Ils sont très évolutifs dans le temps et ne sont à considérer qu'au moment de la conduite de l'évaluation des dispositifs, soit entre mars et juillet 2019. Le positionnement des projets sur cette matrice résulte du jugement des évaluateurs à l'aune des différents entretiens menés et non pas de l'autodéclaration des porteurs de projets. Le positionnement des dispositifs prend en compte les paramètres suivants :

- ✓ Respect de la feuille de route ou du cahier des charges du programme ;
- ✓ Adaptation des moyens (humains et matériels) aux activités conduites par le dispositif ;
- ✓ Formalisation de l'offre et des *process* ;
- ✓ Conduite réelle des différentes activités assignées aux dispositifs.

Les dispositifs ayant le plus grand niveau d'effectivité sont Adaptech, l'ARSLA et l'APAMP 03, ce dernier ayant été jugé légèrement moins effectif que les deux premiers en raison de sa très faible formalisation des *process*, qui peut fragiliser le dispositif sans remettre en question l'importance de son activité et de son rôle, constatée au moment de l'évaluation. Ces trois dispositifs sont suivis par Ecoreso Autonomie, Envie Autonomie (dont le modèle économique est encore en cours de stabilisation), Handisersion66 et la Recyclothèque. Ce dernier est le projet le moins effectif parmi les dispositifs évalués au printemps 2019, le démarrage des activités d'accompagnement et de mise à disposition des aides techniques étant prévu à cette date-là.

3.3.2. ...malgré un calendrier initial de déploiement souvent retardé

Le calendrier de déploiement de la plupart des dispositifs a pris du retard par rapport au calendrier initial, lorsque celui-ci était prévu. Les retards de déploiement sont souvent dus à des contingences externes, indépendantes des porteurs du dispositif (ex. : incendie des locaux et perte d'une partie du stock d'aides techniques collectées pour la Recyclothèque, problèmes de santé du président d'Handisersion66 et retard dans le versement des financements...). Enfin, d'autres retards sont imputables aux réorientations qu'ont dû opérer les porteurs suite à de nouvelles observations à prendre en compte ou aux écueils rencontrés. Dans le cas d'Ecoreso Autonomie par exemple, la collecte d'aides techniques ne permettait pas de répondre aux préconisations des ergothérapeutes de leur réseau. Il leur a donc fallu acquérir des aides techniques neuves dans une plus grande quantité que ce qui était prévu au préalable. Dans le cas d'Handisersion66, l'échec de son partenariat avec un distributeur traditionnel d'aides techniques a obligé l'association à réorienter son fonctionnement et à repenser son modèle économique.

3.3.3. Une adaptation et des réorientations fréquentes des activités

L'ensemble des acteurs rencontrés ont révisé le périmètre de leurs activités au cours du déploiement et du fonctionnement pour s'adapter au mieux aux besoins des usagers et aux moyens disponibles ou qu'il était possible de mettre en place. Cette flexibilité, montrée par l'ensemble des dispositifs, est une des explications de la non-interruption des activités des dispositifs malgré les difficultés rencontrées. Ils ont tous su adapter leur dispositif à l'évolution du contexte et maintenir ainsi leur effectivité.

L'adaptation des dispositifs passe aussi par l'arrivée de nouveaux partenaires en phase de fonctionnement, notamment pour s'adapter aux besoins. Les partenariats semblent d'ailleurs être plus aisés à nouer une fois le dispositif lancé, connu et reconnu.

3.3.4. La mise en place des conditions de pérennisation des dispositifs

Les conditions de pérennisation de tous les dispositifs évalués sont identifiées par les porteurs. Cette affirmation est néanmoins à nuancer, notamment pour Handisersion66 qui n'a pas encore complètement trouvé un modèle économique lui permettant de fonctionner sans subventions. En revanche, les conditions de pérennisation, bien qu'identifiées, ne sont pas atteintes pour tous les dispositifs et notamment les dispositifs les plus jeunes (Ecoreso Autonomie, Recyclothèque, Envie Autonomie). La pérennisation des projets est en effet étroitement liée à l'efficacité du modèle économique (voir la partie sur l'efficacité économique).

3.3.5. Des démarches inégales de formalisation des procédures

Si l'on évalue l'effectivité du dispositif à l'aune de la formalisation des procédures, les dispositifs ont encore des marges de progression importantes, notamment pour la collecte et le tri des aides techniques ainsi que pour la prise de décision du matériel intéressant à rénover. Les activités liées aux interventions ergothérapeutiques, lorsqu'elles existent, sont elles aussi peu formalisées.

En revanche, les procédures liées aux questions réglementaires et de sécurité ont été établies dans chacun des dispositifs, tout comme les procédures liées à la garantie des aides techniques proposées. Cela concerne la désinfection et l'aseptisation des aides techniques, auxquelles les projets ont porté une attention particulière, tout comme le respect des consignes du fabricant pour la rénovation des aides techniques. Les normes de remise en état du matériel sont respectées par tous les dispositifs, tout comme les normes de sécurité.

3.3.6. Des indicateurs de mesure de l'effectivité à déployer

Au-delà de ces critères subjectifs d'effectivité, il est utile d'objectiver l'effectivité au moyen de critères quantitatifs : les indicateurs d'activité. Ces derniers varient en fonction des activités conduites par les dispositifs et ne sont, à date, collectés par aucun des dispositifs.

Pour les activités liées à l'accompagnement des personnes au choix et à la prise en main des aides techniques, ces critères peuvent être :

- ✓ Le nombre de personnes en situation de handicap, âgées et de proches aidants bénéficiaires de ces interventions ;
- ✓ Le nombre de sessions d'information ou de formation sur les aides techniques à un public de professionnels ;
- ✓ Le nombre d'heures de formation des bénéficiaires ;
- ✓ Le nombre de préconisations ergothérapeutiques délivrées ;
- ✓ Le nombre de visites à domicile des ergothérapeutes au cours d'un accompagnement.

Pour les activités liées à la mise à disposition des aides techniques, on peut citer :

- ✓ Le nombre d'aides techniques « attribuées » en fonction de la modalité (prêt, location...) ;
- ✓ Le nombre de bénéficiaires ;
- ✓ Le nombre d'aides techniques collectées et leur répartition par grande catégorie et selon qu'elles sont ou non inscrites à la LPPR ;
- ✓ Le nombre de donateurs ;
- ✓ Le nombre d'aides techniques remises en état par grandes catégories d'aides techniques.

À ce jour, la qualité des dispositifs est mesurée, soit de façon formelle par le biais d'un questionnaire de satisfaction administré auprès des bénéficiaires, soit de façon informelle en fonction des retours de ses usagers collectés par le porteur. Dans tous les cas, l'ensemble des dispositifs évalués remontent un haut niveau de satisfaction quant à la qualité des services proposés.

Ce qu'il faut retenir sur la dimension « effectivité »

- ✓ Les dispositifs évalués sont dans l'ensemble effectifs : ils proposent leurs services aux usagers avec un bon niveau de qualité.
- ✓ Les critères identifiés permettant de juger de l'effectivité des dispositifs sont la tenue du calendrier de déploiement des dispositifs, l'adaptation du périmètre d'activités des dispositifs au cours du déploiement et du fonctionnement, la mise en place des conditions de pérennisation des dispositifs, la formalisation des procédures de fonctionnement.
- ✓ Les calendriers initiaux de déploiement ont souvent été retardés suite à des contingences externes ou des réorientations des activités.
- ✓ L'ensemble des dispositifs a réorienté ou adapté ses activités au cours de leur développement.
- ✓ En cas de préparation au réemploi des aides techniques, les mesures assurant la sécurité des utilisateurs des aides techniques sont formalisées et suivies.
- ✓ Tous les dispositifs ont identifié leurs conditions de pérennisation, mais tous ne les ont pas atteintes.

3.4. L'efficacité des dispositifs évalués

Il s'agit ici d'évaluer si les résultats observés sont conformes aux résultats attendus lors de la définition des projets.

3.4.1. L'importance de la définition d'objectifs clairs

L'efficacité d'un dispositif s'évalue et se mesure à l'aune des objectifs fixés au démarrage ou en cours de fonctionnement dans le cas d'une réorientation. La détermination d'objectifs clairs en amont du démarrage du projet est donc essentielle pour pouvoir juger *a posteriori* de l'efficacité du dispositif et mettre en place suffisamment en amont des indicateurs quantitatifs pour l'objectiver.

À leur démarrage, tous les dispositifs évalués disposaient d'objectifs à atteindre clairement définis bien que tous n'aient pas été formalisés. Au moment de l'évaluation néanmoins, certains objectifs avaient été revus à la baisse au profit de nouveaux, en particulier pour deux des sept dispositifs évalués. Cette réorientation des objectifs peut s'expliquer par l'évolution des besoins sur le territoire ou par les difficultés rencontrées par le porteur dans la poursuite de l'objectif.

On peut par exemple citer l'APAMP 03 dont l'objectif au démarrage était de faire réaliser des économies à l'Assurance maladie sur les dépenses d'aides techniques par leur réemploi. Au moment de l'évaluation, soit plus de trente ans après sa création, l'association avait très largement réorienté ses objectifs au profit des deux suivants : faciliter l'accès aux aides techniques pour les personnes et favoriser le maintien à domicile en réduisant le reste à leur charge, et cela avec un modèle économique basé sur la vente et la location d'aides techniques bénéficiant d'une prise en charge par l'Assurance maladie. L'association prenant en charge sur ses fonds propres les restes à charge, il est possible d'affirmer qu'elle est efficace dans la poursuite de cet objectif actualisé. Concernant l'objectif initial de réduction des dépenses en aides techniques de l'Assurance maladie, il est en partie atteint grâce à la modalité de prêt par l'APAMP 03. De plus, le fait de soutenir l'utilisation des aides techniques peut éviter d'autres coûts de l'Assurance maladie (ex. : passage d'une infirmière au domicile).

Un second exemple de réorientation des objectifs est celui d'Ecoreso Autonomie. Le dispositif s'était fixé plusieurs objectifs lors de son démarrage, dont celui de favoriser une économie circulaire autour des aides techniques. Néanmoins, cet objectif a été mis en retrait au démarrage du dispositif, car il était difficile de le poursuivre dans le cadre et le modèle économique définis pour le projet. En effet, la collecte et la rénovation des aides techniques par Ecoreso Autonomie ne permettaient pas de répondre aux besoins des personnes selon les préconisations des ergothérapeutes du réseau mis en place par le porteur. Ecoreso Autonomie a de ce fait acquis un stock important d'aides techniques neuves. La circularisation des aides techniques de seconde main n'est plus un objectif pour Ecoreso Autonomie. On peut donc affirmer que, dans son fonctionnement actuel, le dispositif d'Ecoreso Autonomie n'est pas efficace pour créer une économie circulaire des aides techniques. En revanche, il semble efficace pour améliorer l'adéquation des aides techniques aux besoins de la personne, les bénéficiaires d'une mise à disposition d'aides techniques par Ecoreso Autonomie ayant tous bénéficié au préalable d'une préconisation et d'un accompagnement ergothérapeutiques.

3.4.2. Des niveaux d'efficacité hétérogènes, liés à l'ancienneté des dispositifs

**Tableau récapitulatif des objectifs identifiés dans le référentiel d'évaluation
et poursuivis par chacun des dispositifs**

Objectifs	Adaptec h	APAMP 03	ARSLA	Ecoreso Autonomi e	Envie Autonomi e	Handiser tion66	Recycloth èque	Part des dispositifs poursuivan t l'objectif
Améliorer l'accès financier aux aides techniques	Non	Oui	Partiellement (pas un objectif spécifiquement poursuivi et formalisé)	Oui	Oui	Oui	Oui	71 %
Favoriser l'égalité de traitement (personnes âgées, personnes en situation de handicap) dans l'accès aux aides techniques	Non	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Partielleme nt	79 %
Réduire le délai d'accès aux aides techniques	Non	Oui	Oui	Partielleme nt	Non	Partielle ment	Oui	57 %

Objectifs	Adaptation	APAMP 03	ARSLA	Ecoreso Autonomie	Envie Autonomie	Handiserv tion66	Recyclothèque	Part des dispositifs poursuivant l'objectif
Favoriser la bonne adaptation de l'aide technique aux besoins de la personne	Oui	Partiellement	Oui	Oui	Partiellement	Non	Oui	71 %
Favoriser l'usage et le bon usage des aides techniques	Oui	Partiellement	Oui	Oui	Partiellement	Partiellement	Oui	79 %
Créer un circuit écoresponsable des aides techniques	Non	Oui	Non	Non	Oui	Oui	Oui	57 %

Si les dispositifs évalués semblent globalement obtenir des résultats conformes aux résultats attendus et remplir leurs objectifs (que ces derniers aient été réorientés en cours de déploiement et de fonctionnement ou non), leur efficacité est à mettre en regard de leur montée en charge et de leur ancienneté. Les dispositifs les plus anciens ont une efficacité plus grande que les dispositifs les plus jeunes.

Les objectifs des dispositifs sont souvent très ambitieux et nécessitent la conduite de plusieurs activités. Selon la vitesse de la montée en charge du dispositif et de ses ressources financières, toutes les activités ne peuvent souvent pas être mises en place dès le démarrage du dispositif. Le dispositif n'est donc souvent complètement effectif qu'après quelques années. Par exemple, Handisertion66 souhaite mettre en place un service d'astreinte pour les réparations de fauteuils roulants pour remplir l'objectif fixé de prendre en charge sept jours sur sept les pannes des utilisateurs, mais cela n'est pas encore possible en raison du manque de ressources financières.

3.4.2. Des indicateurs de mesure de l'efficacité des dispositifs peu collectés

Des indicateurs directs, non analysés par les dispositifs à date, peuvent montrer leur efficacité. Il est possible de les classer en différentes catégories¹¹ :

- ✓ Les indicateurs d'efficacité liés à l'économie circulaire des aides techniques :
 - taux de retour des aides techniques,
 - taux de réattribution des aides techniques,
 - taux d'aides techniques collectées par rapport au gisement estimé,
 - nombre de tonnes de déchets d'aides techniques évités,
 - durée de vie moyenne des aides techniques,
 - durée d'usage moyenne des aides techniques,
 - taux de garde des aides techniques¹²,
 - taux de rénovation des aides techniques¹³...
- ✓ Les indicateurs d'efficacité liés au délai d'accès aux aides techniques : comparaison des délais moyens d'accès aux aides techniques sans et avec le dispositif ;
- ✓ Les indicateurs d'efficacité liés à l'amélioration de l'accès financier aux aides techniques :
 - prix de vente moyen des aides techniques rénovées par type,
 - taux d'effort¹⁴,
 - reste à charge annuel cumulé financé par le programme...
- ✓ Les indicateurs d'efficacité liés à l'accompagnement des personnes au choix et à la prise en main des aides techniques :
 - taux d'abandon des aides techniques lié au mésusage par catégorie d'aides techniques,
 - taux de remplacement des aides techniques lié à l'évolution des besoins des bénéficiaires,
 - fréquence et durée des essais avant acquisition...

¹¹ Exemples d'indicateurs issus de réflexions en atelier en septembre 2019.

¹² Nombre d'aides techniques gardées pour production par rapport au nombre d'aides techniques collectées.

¹³ Nombre d'aides techniques rénovées par rapport au nombre d'aides techniques collectées.

¹⁴ Reste à charge annuel des aides techniques par rapport au revenu annuel.

De manière générale, les dispositifs évalués n'ont pas mis en place d'indicateurs pour mesurer l'efficacité de leur dispositif ou n'ont pas exploité les données lorsque celles-ci étaient collectées. En effet, les indicateurs créés et suivis par les dispositifs sont en grande majorité des indicateurs permettant de suivre l'activité et sa montée en charge, ainsi que des indicateurs financiers pour suivre les budgets. Souvent, ces indicateurs sont suivis par les porteurs afin de pouvoir répondre aux exigences des rapports d'activité requis par certains financeurs (ex. : Ecoreso Autonomie et Envie Autonomie dans le cadre de l'appel à projets de la CNSA, Adaptech dans le cadre de son financement par l'AGEFIPH...). Il est donc difficile à ce stade d'effectuer des comparaisons d'efficacité des dispositifs et de disposer d'une vision claire sur leur potentiel d'activité. Les marges d'amélioration des dispositifs sont donc difficilement objectivables, même si elles sont souvent supposées par les porteurs. De plus, la collecte et l'exploitation de certains indicateurs d'efficacité peuvent nécessiter l'intervention de structures externes aux porteurs comme les pouvoirs publics (indicateur de délai moyen d'accès aux aides techniques) ou les fabricants d'aides techniques (durée de vie moyenne des aides techniques).

Néanmoins, bien que les indicateurs ne soient pas toujours clairement exploités, il existe des preuves détournées de l'efficacité des dispositifs, notamment en se basant sur la réponse aux besoins qu'ils apportent. Un niveau d'activité en constante augmentation et une couverture importante des bénéficiaires potentiels sont des indicateurs indirects d'efficacité même s'ils ne sont pas construits comme tels. Deux exemples peuvent être cités. Le nombre de bénéficiaires du dispositif de l'ARSLA correspond à la moitié du nombre de personnes malades de SLA, et l'APAMP 03 est le deuxième distributeur de matériel médical de l'Allier en parts de marché. Ces deux exemples peuvent être considérés comme des preuves indirectes de l'efficacité des deux dispositifs. Le taux de satisfaction élevé des usagers peut également servir de mesure de l'efficacité du dispositif. Pourtant, seule l'ARSLA a établi une mesure de la satisfaction de ses usagers par l'envoi d'un questionnaire de façon systématique. Pour les autres dispositifs, les retours sur la satisfaction des usagers sont recueillis de façon informelle au moment des évaluations.

Ce qu'il faut retenir sur la dimension « efficacité »

- ✓ La détermination d'objectifs clairs au démarrage de l'activité et leur formalisation en cas d'évolution des objectifs en cours de fonctionnement sont essentielles pour évaluer son efficacité.
- ✓ Certains dispositifs ne sont plus efficaces à l'aune de leurs premiers objectifs, mais le sont en fonction des nouveaux objectifs qu'ils se sont donnés au gré de leur montée en charge.
- ✓ L'efficacité des dispositifs est étroitement liée à leur ancienneté : plus un dispositif est ancien, plus il tend à être efficace.
- ✓ Les dispositifs évalués collectent peu d'indicateurs d'efficacité.

3.5. L'efficacité des dispositifs évalués

Il s'agit ici d'évaluer si les résultats du dispositif sont conformes aux prévisions de dépenses et si le rapport entre le coût du dispositif et ses résultats est économiquement acceptable pour les différents financeurs et pour le porteur.

3.5.1. Un dimensionnement des fonds adapté...

À leur démarrage, l'intégralité des dispositifs a bénéficié de subventions, de dons et d'autres aides financières. L'obtention de ces recettes non issues de la conduite des activités a souvent nécessité une charge de travail importante pour les porteurs de projets (montage des dossiers de demandes de financement et de réponse aux appels à candidatures, prospection et veille...). Malgré cela et de manière générale, les projets évalués disposent de fonds bien dimensionnés par rapport aux investissements nécessaires au démarrage puis au fonctionnement et par rapport à leur niveau d'activité envisagé puis réel. Handisertion66 bénéficie même de fonds plus importants que ses besoins au moment de l'évaluation en raison de sa montée en charge retardée.

L'évaluation faite entre mars et juillet 2019 met aussi en lumière le fait que les dispositifs sont bien gérés et que l'allocation des ressources se fait de façon pragmatique et raisonnée. Les pilotes des dispositifs ont tous de l'expérience et de bonnes capacités gestionnaires.

Sur le plan des recettes non issues de la conduite des activités, il est possible d'affirmer que les dispositifs évalués sont efficaces. Ces fonds ont été gérés de façon pragmatique, économe et dans une logique d'optimisation. Les dispositifs sont gérés de façon à rationaliser leurs moyens (conclusion de partenariats pour externaliser et déléguer certaines activités coûteuses, politique d'achats raisonnée, recours au bénévolat...), bien que des économies soient encore possibles.

3.5.2. ...mais des difficultés à construire un modèle économique soutenable

Des niveaux différents de maturité du modèle économique

La construction d'un modèle économique performant s'auto-alimentant et permettant de se détacher des subventions pour financer les activités reste une des plus grandes difficultés rencontrées par les dispositifs.

Qu'ils aient ou non trouvé leur modèle économique au moment de l'évaluation, les dispositifs ont déployé une grande énergie et de nombreuses ressources humaines à trouver le modèle permettant un autofinancement de la structure (c'est-à-dire que les recettes de la conduite des activités perçues permettent de couvrir les dépenses de fonctionnement). Cela s'est souvent fait par tâtonnements et réorientations successives.

Les dispositifs évalués possèdent des niveaux de maturité de leur modèle économique différents. Le modèle de l'APAMP 03, basé sur de la location pour financer le reste des activités (voir la partie suivante) apparaît comme étant le modèle économique le plus performant (100 % d'autofinancement depuis des années), suivi par celui d'Envie Autonomie Anjou (55 % d'autofinancement). Enfin, le modèle économique d'Handisersion66 ne semble pas encore avoir été trouvé puisque l'autofinancement s'élève à 19 %.

Il convient de noter que les dispositifs Adaptech et de l'ARSLA ne génèrent aucune recette et sont financés soit sur les fonds propres de la structure pour l'ARSLA, soit par un financement dédié de l'AGEFIPH pour Adaptech. La question de l'autofinancement et de la performance du modèle économique ne se pose donc pas.

La difficulté à trouver un modèle économique entièrement basé sur la circularisation des aides techniques

Parmi les dispositifs ayant vocation à s'auto-alimenter, ceux d'Envie Autonomie et d'Handisersion66 sont aujourd'hui ceux qui sont intégralement basés sur la mise à disposition d'aides techniques de seconde main ou sur la proposition de services associés (réparations, notamment pour Handisersion66).

Envie Autonomie perçoit majoritairement des recettes issues de la vente d'aides techniques de seconde main ; la location et les services complémentaires restent marginaux. L'ensemble de ces recettes couvrent à la date de l'évaluation 55 % des dépenses de la structure. Les coûts variables liés à la rénovation et à la collecte peuvent être très élevés. Une augmentation des prix de vente n'est cependant pas envisageable, car elle n'est pas cohérente avec la vocation sociale d'Envie Autonomie.

Le cadre réglementaire en vigueur en France lors de l'évaluation n'autorisait pas explicitement le remboursement par l'Assurance maladie d'aides techniques de seconde main. Ce remboursement est considéré comme un levier pour Envie Autonomie afin de pouvoir équilibrer son modèle économique sans compromettre l'objectif d'amélioration de l'accès financier. En effet, les usagers se tournent en premier lieu vers Envie Autonomie pour des raisons économiques et non idéologiques. Néanmoins, ce levier ne couvrirait que les aides techniques inscrites à la LPPR.

Le remboursement des aides techniques de seconde main par l'Assurance maladie, s'il s'avère un réel levier, ne semble constituer qu'une solution partielle pour stabiliser le modèle économique d'Envie Autonomie dans le cadre de ses activités telles qu'elles existent à l'heure actuelle. Le développement d'activités annexes plus rentables, liées par exemple à l'entretien du matériel, et la rémunération de la collecte des aides techniques comme c'est le cas aujourd'hui pour les organismes collecteurs de déchets d'équipements électriques et électroniques (DEEE), dont fait partie Envie sur le segment électroménager, permettraient d'augmenter les recettes d'Envie Autonomie pour atteindre l'équilibre.

Le modèle économique construit par Handisersion66 était basé sur la réparation d'aides techniques en sous-traitance pour un distributeur. Le partenariat n'a pas abouti, mais l'association a tout de même lancé son activité de réparation et de location d'aides techniques, basée sur un stock de seconde main. Aujourd'hui, les recettes de la structure sont très faibles en raison des prix des prestations qui ne couvrent qu'une partie infime des coûts et du niveau d'activité qui est bas. L'association a obtenu le statut de PSDM en juin 2019 auprès de la CPAM et compte grâce à cela développer la location de matériel remboursé par l'Assurance maladie. Ces recettes issues de la location doivent permettre de trouver l'équilibre du modèle économique. Néanmoins, au moment de l'évaluation, les incertitudes sur la possibilité ou non de remboursement des aides techniques de seconde main par l'Assurance maladie n'était pas de nature à sécuriser le modèle économique. Enfin, la notoriété de l'association est encore faible à l'heure actuelle et ne permet pas d'assurer un niveau d'activité suffisant pour prendre en charge les frais fixes de fonctionnement.

La location, le pilier du modèle économique ?

La majorité des recettes de l'APAMP 03 sont issues de la location d'aides techniques remboursées par l'Assurance maladie. Ces recettes permettent de financer les charges de l'association ainsi que ses activités « sociales » (prêt de matériel et paiement du reste à charge sur la vente de matériel). Après avoir longtemps bénéficié du soutien matériel et financier de la CPAM de l'Allier, l'association a construit ce modèle économique pour s'autofinancer et être totalement indépendante de subventions. Le modèle n'est cependant pas entièrement basé sur des aides techniques de seconde main.

Ecoreso Autonomie, après avoir tâtonné, a également choisi de proposer de la location de matériel inscrit à la LPPR pour assurer ses recettes. Celles-ci lui permettent de financer les interventions ergothérapeutiques, non facturées au bénéficiaire et non rémunérées par l'Assurance maladie. En parallèle, Ecoreso Autonomie a réduit l'ampleur de ses activités de collecte, rénovation et vente d'aides techniques de seconde main, très consommatrices de ressources. Le dispositif se détache peu à peu des subventions même si celles-ci restent encore présentes.

L'évaluation fait donc apparaître que la location du matériel inscrit à la LPPR peut assurer des recettes non négligeables aux structures et leur permettre dans certains cas de couvrir une très grande partie de leurs dépenses, notamment celles liées aux services qui les différencient de la concurrence (prêt de matériel, paiement du reste à charge, interventions ergothérapeutiques). Néanmoins, dans les modèles ayant fait ce choix, les activités liées à la collecte et à la rénovation des aides techniques de seconde main sont plus marginales.

La vente d'aides techniques neuves inscrites à la LPPR n'a pas été choisie par les porteurs des dispositifs pour assurer l'équilibre de leur modèle. Les raisons de ce choix n'ont pas été explorées lors de l'évaluation, mais il est possible de supposer que cette activité générerait des marges moins importantes que la location.

Ce qu'il faut retenir sur la dimension « efficience »

- ✓ Les dispositifs sont globalement bien gérés, et les fonds sont correctement alloués.
- ✓ Les dispositifs ont de manière générale des difficultés à trouver un modèle économique s'auto-alimentant.
- ✓ Il semble difficile de trouver un modèle économique basé de façon exclusive sur la circularisation des aides techniques dans le contexte réglementaire en vigueur lors de l'évaluation.
- ✓ La location d'aides techniques remboursée par l'Assurance maladie semble être une clé, dans le cadre en vigueur au moment de l'évaluation, pour financer des activités innovantes.

3.6. La viabilité et la pérennité des dispositifs évalués

Il s'agit ici d'évaluer si le dispositif a la capacité de s'inscrire dans la durée par le développement de stratégies permettant d'améliorer et d'étendre ses services.

3.6.1. Les conditions de pérennisation des dispositifs

L'évaluation des dispositifs met en avant plusieurs conditions de pérennisation, quelles que soient les activités menées (liées à la mise à disposition des aides techniques et à l'accompagnement des personnes au choix et à la prise en main des aides techniques).

La première condition est, pour les dispositifs souhaitant se libérer des subventions, de trouver et d'éprouver un modèle économique performant et permettant l'autofinancement (voir la partie précédente).

D'autres éléments, communs à l'ensemble des projets évalués, peuvent être mis en exergue. Il s'agit notamment du soutien institutionnel, primordial en particulier dans un premier temps, à la fois sur le volet financier pour apporter les fonds nécessaires au démarrage de l'activité, mais aussi sur le volet fonctionnel pour asseoir la crédibilité du dispositif et sa place sur le territoire et assurer une partie de son niveau d'activité.

De façon plus large, la constitution d'un réseau de partenaires constitue un levier important pour les dispositifs, à la fois pour participer à l'augmentation du niveau d'activité (communication sur le dispositif, orientation d'usagers), mais également sur le plan fonctionnel (partage de bonnes pratiques et d'expériences, externalisation éventuelle d'une partie des activités...).

Aujourd'hui, l'entretien de bonnes relations avec les « fournisseurs classiques » d'aides techniques apparaît comme une condition importante pour la pérennité du dispositif lorsque des actions ou procédures prévoient le recours à leurs services. Cela peut, par exemple, concerner la fourniture de pièces détachées et l'approvisionnement en aides techniques. Si les dispositifs projettent de s'appuyer sur des « fournisseurs classiques », mais ne peuvent pas compter sur un fournisseur coopératif, leur activité risque d'être lésée. Le choix de s'appuyer sur des PSDM dans la conduite des dispositifs relève d'orientations stratégiques avec un double objectif d'apaisement au niveau local et de rationalisation des moyens pour ne traiter qu'avec un nombre limité d'interlocuteurs (un ou deux PSDM par exemple) plutôt qu'avec les différents fabricants.

Analyse transversale de l'évaluation de dispositifs de mise à disposition innovante des aides techniques

Il convient de rappeler que, si les dispositifs peuvent apparaître comme concurrents des PSDM, les aides techniques ne constituent néanmoins pas leur unique marché. Les consommables par exemple (protections contre l'incontinence, gants, draps d'examen, matériel professionnel...) ne sont vendus par aucun des dispositifs évalués, que ce soit à destination des particuliers ou des professionnels.

La formalisation de l'offre, des procédures de fonctionnement du dispositif, des fiches de poste et la constitution d'outils (fiche de don, contrat de prêt, fiche de rénovation du matériel, outil de gestion des demandes et du stock...) participent à la pérennité du dispositif dans de bonnes conditions en l'absence des personnes qui l'ont créé et le font fonctionner (fondateurs, dirigeants, employés). Enfin, la compétence et l'engagement des équipes constituent un levier majeur de pérennité des dispositifs.

3.6.2. La possibilité d'essaimage des dispositifs

Les dispositifs évalués déploient leurs activités à des échelles de territoire variées : départementale (Handisertion66, APAMP 03, Recyclothèque), régionale (Adaptech), nationale (ARSLA et Ecoreso Autonomie et Envie Autonomie dans une moindre mesure). Seule l'ARSLA couvre l'intégralité de la France métropolitaine et une partie des départements et régions d'outre-mer (DROM).

Pour les autres dispositifs, la question de l'essaimage sur des territoires autres que leur territoire initial peut se poser. Certains dispositifs n'ont néanmoins pas vocation à essaimer, par choix (ex. : APAMP 03) ou en raison de l'organisation structurelle du dispositif (ex. : Adaptech qui est conçu et financé pour couvrir la région Bretagne. D'autres projets similaires existent en France, portés par d'autres structures et aussi financés par l'AGEFIPH).

En revanche, Envie Autonomie, Ecoreso Autonomie et Handisertion66 ont vocation à essaimer leur modèle sur d'autres territoires que celui sur lequel ils ont été créés. Ecoreso Autonomie et Envie Autonomie ont déjà bien entamé ce processus et sont aujourd'hui chacun présents sur une dizaine de départements à des niveaux de développement variés (études de faisabilité, activités en fonctionnement...). Il convient de noter que les territoires couverts par les deux dispositifs sont différents et qu'ils ne s'installent pas sur les mêmes territoires pour éviter de se « concurrencer », notamment sur leurs activités de collecte, de rénovation et de mise à disposition d'aides techniques de seconde main. Les deux dispositifs poursuivant néanmoins des objectifs premiers différents (création d'une économie circulaire des aides techniques pour Envie Autonomie et amélioration de la bonne adéquation des aides techniques aux besoins de la personne pour Ecoreso Autonomie), la poursuite de cette stratégie de non-déploiement sur les mêmes territoires pourrait donc être interrogée. Les deux dispositifs ne sont en effet pas substituables, mais complémentaires.

La stratégie d'essaimage adoptée par les deux dispositifs est comparable. Une étude de besoins et du territoire cible est systématiquement conduite, parfois à la demande d'acteurs locaux (collectivités, centres hospitaliers...). L'organisation adoptée pour gérer le réseau des structures locales est identique. Elle consiste en la création d'une structure mère nationale qui prend la forme d'une SCIC chapeautant l'ensemble des structures locales ; celles-ci deviennent alors des filiales de la structure nationale.

La structuration nationale et l'harmonisation des procédés apparaissent comme des conditions importantes de l'essaimage. Cela passe par la formalisation de l'ensemble des activités proposées et des procédés, ainsi que par la constitution d'une boîte à outils destinée à toutes les nouvelles structures. Cette structuration permet de gagner du temps et d'accélérer le lancement des activités. De plus, elle permet de définir des résultats cibles à atteindre par phase de montée en charge, d'effectuer des comparaisons entre les fonctionnements et les niveaux d'activité des structures, de garantir l'existence et la qualité de l'offre à l'attention des personnes et aussi de s'améliorer en profitant du partage d'expérience de chacune des entités locales.

Les conditions d'un essaimage des dispositifs sur d'autres territoires résident donc en grande partie sur la structuration nationale, la formalisation des procédés et des outils, ainsi que sur la capacité à mobiliser sur chaque territoire de nouveaux partenaires, à la fois institutionnels et privés (partenaires financiers, CPAM, MDPH, structures sanitaires et médico-sociales, professionnels libéraux...).

Couverture géographique des dispositifs évalués et essaimage

Dispositifs	Échelle de déploiement des activités au moment de l'évaluation	Volonté d'essaimage sur d'autres territoires au moment de l'évaluation
Adaptech	Régionale (Bretagne)	Non
APAMP 03	Départementale (Allier, Nièvre)	Non
ARSLA	Nationale	Non pertinent, car déploiement national au démarrage
Ecoreso Autonomie	Départementale (une dizaine de départements)	Oui (en partie réalisé et en cours au moment de l'évaluation)
Envie Autonomie	Départementale (une dizaine de départements)	Oui (en partie réalisé et en cours au moment de l'évaluation)
Handisersion66	Départementale (Pyrénées-Orientales)	Oui (non réalisé au moment de l'évaluation)
Recyclothèque	Départementale (Gironde)	Non, mais possibilité de reproduire des dispositifs basés sur des modèles similaires (autres porteurs)

Ce qu'il faut retenir sur la dimension « viabilité et pérennité »

- ✓ La première condition de pérennisation est l'élaboration d'un modèle économique performant et viable et tenant compte du besoin de devenir, ou non, indépendant de financements publics.
- ✓ Le soutien institutionnel, la constitution d'un réseau de partenaires, l'entretien de bonnes relations avec les fournisseurs traditionnels d'aides techniques si leur participation est requise dans le fonctionnement du dispositif et la formalisation sont d'autres conditions de pérennisation des dispositifs.
- ✓ Certains dispositifs d'envergure départementale au départ ont essaimé dans d'autres régions.
- ✓ La formalisation des procédés et la constitution d'outils de fonctionnement sont les conditions d'un essaimage réussi et permettent d'économiser du temps et des ressources financières.
- ✓ Une structuration nationale des dispositifs territoriaux issus de l'essaimage permet l'harmonisation et l'amélioration des pratiques et favorise l'essaimage.

3.7. La mesure de l'impact des dispositifs évalués

Il s'agit ici d'évaluer si le dispositif a des retombées immédiates à moyen terme et à long terme sur les usagers, le territoire et plus largement la société.

3.7.1. Des impacts immédiats perceptibles à l'échelle micro

Aujourd'hui, il n'existe pas d'indicateurs d'impact mesurés par les dispositifs évalués, notamment en raison de la difficulté à les collecter et de la nécessité d'avoir un référentiel pour leur donner une signification.

À l'échelle des usagers et compte tenu des types d'aides techniques concernées par les dispositifs évalués, ces indicateurs pourraient être :

- ✓ Les scores de qualité de vie ;
- ✓ Les scores d'autonomie des personnes ;
- ✓ Les taux de chutes ;
- ✓ Les taux de réhospitalisations ;
- ✓ L'accès à l'information relative aux aides techniques...

Ces indicateurs nécessitent de mettre en place un suivi étroit des usagers dans le temps, soit par l'intermédiaire d'un ergothérapeute et de visites à domicile, soit par l'administration d'un questionnaire de satisfaction par exemple. La conduite systématique d'un tel questionnaire est en effet un moyen efficace de mesurer les impacts micro d'un dispositif, mais seule une minorité des dispositifs évalués en ont mis un en place.

S'ils ne peuvent les objectiver à ce jour, les dispositifs remontent tous par des données qualitatives des impacts positifs immédiats à l'échelle des usagers. Leur qualité de vie est améliorée grâce aux dispositifs par la possibilité de s'équiper malgré des contraintes économiques (maintien à domicile possible, préservation de l'autonomie sans faire appel à un aidant) ou dans des délais d'obtention plus courts (moins de demandes d'aides financières à faire). La possibilité de bénéficier d'interventions ergothérapiques participe également à l'amélioration de la qualité de vie (les aides techniques correspondent plus aux besoins des usagers et au contexte d'utilisation et dans certaines situations les personnes peuvent, une fois l'aide technique livrée, être aidées dans son utilisation).

À l'échelle de la société, les indicateurs d'impact pourraient par exemple porter sur :

- ✓ Le réemploi des aides techniques et le traitement des matériaux ;
- ✓ La coopération entre professionnels du secteur ;
- ✓ La certification des professionnels du secteur ;
- ✓ L'impact sur les proches aidants ;
- ✓ L'impact sur l'offre globale...

Si ces indicateurs d'impact ne sont pas encore collectés par les dispositifs, il est possible d'affirmer que la plupart ont un impact positif sur leur territoire : les dispositifs de l'ARSLA, de l'APAMP 03 et d'Adaptech, pour ne citer que les plus anciens, sont visibles et bénéficient souvent d'une forte notoriété, ce qui participe à augmenter la connaissance sur les aides techniques des usagers et des professionnels.

3.7.2. Des impacts à long terme encore difficilement mesurables à l'échelle macro

Les dispositifs évalués et les objectifs qu'ils poursuivent permettent de définir deux catégories d'impact principales : l'amélioration de la qualité de vie des usagers dans son ensemble (grâce à un meilleur accompagnement des personnes dans l'accès aux aides techniques et à un meilleur équipement) et l'impact environnemental.

L'amélioration de la qualité de vie des usagers dans son ensemble est liée à un meilleur accompagnement des personnes dans l'accès aux aides techniques (augmentation du recours aux aides techniques, aides techniques adaptées aux besoins, meilleure prise en main, suivi dans la durée des aides techniques...) grâce aux interventions ergothérapiques et aux accès plus aisés et moins coûteux aux aides techniques. *In fine*, une meilleure et plus large utilisation des aides techniques devrait bénéficier au système de santé tout entier en favorisant la baisse de la consommation de soins ou du recours aux aides à domicile et de l'institutionnalisation.

L'impact environnemental est lié à la création d'une économie circulaire des aides techniques (allongement de leur durée de vie, rénovation, remise sur le marché, recyclage des matériaux le cas échéant) et à la réduction de la consommation d'aides techniques neuves.

La mesure de ces impacts n'est pas possible au moyen de l'évaluation des dispositifs. Elle nécessite la construction d'un protocole d'évaluation médico-économique spécifique. De plus, la plupart des indicateurs nécessaires à cette mesure ne sont pas collectés à date.

Ce qu'il faut retenir sur la dimension « impact »

- ✓ Il n'existe pas d'indicateurs d'impact suivis par les dispositifs évalués à ce jour.
- ✓ Les porteurs identifient néanmoins des impacts immédiats à l'échelle des usagers en particulier sur la qualité de vie.
- ✓ Les impacts à long terme à l'échelle macro sont difficiles à mesurer.
- ✓ On peut d'ores et déjà identifier deux impacts à long terme et au niveau sociétal : l'amélioration de la qualité de vie des usagers et ses conséquences positives induites, et l'impact environnemental.
- ✓ Il apparaît nécessaire de construire le cadre d'une évaluation socio-économique pour mesurer les impacts macros de ce type de dispositif.

4. Conclusion et recommandations

Les travaux menés depuis l'automne 2018 ont abouti à la production de plusieurs outils ayant vocation à guider les porteurs et les décideurs pour contribuer au déploiement et à la massification des dispositifs innovants de mise à disposition des aides techniques en France. Parmi ces documents, on compte :

- ✓ Une revue de littérature scientifique sur les modèles étrangers de mise à disposition des aides techniques ;
- ✓ Le rapport de synthèse de l'appel à projets de 2015 ;
- ✓ Les monographies des dix projets financés, un référentiel d'évaluation de ces projets ayant servi de base à l'évaluation des sept dispositifs au printemps 2019 ;
- ✓ Les rapports d'évaluation des sept dispositifs, une matrice d'indicateurs d'impact ;
- ✓ La présente analyse transversale.

Ces travaux sont complétés par un *vademecum* juridique rappelant le cadre de la mise à disposition d'aides techniques de seconde main et les principales questions juridiques soulevées.

L'ensemble de ces productions permettent de tirer des conclusions et des recommandations transversales pour soutenir cet enjeu de déploiement et de massification.

4.1. Monter des projets de mise à disposition innovante des aides techniques pertinents et viables : une réalité

La synthèse de l'appel à projets de 2015 et l'évaluation menée en 2019 ont montré qu'il était possible de monter des projets de mise à disposition des aides techniques alternatifs au modèle dominant, qui pouvaient réussir et qui étaient pertinents sur leur territoire et pour le public ciblé. En effet, certains dispositifs évalués ont inscrit leur modèle de manière durable sur leur territoire, auprès de leur public cible et auprès de leurs partenaires. C'est notamment le cas des dispositifs de l'APAMP 03, d'Adaptech et de l'ARSLA qui comptabilisent la plus grande ancienneté (de plus de quinze ans pour l'ARSLA et Adaptech à plus de trente ans pour l'APAMP 03). Dans le cas de l'APAMP 03, la réussite du dispositif est illustrée par sa position depuis plusieurs années de deuxième distributeur d'aides techniques de l'Allier. Dans le cas de l'ARSLA, la réputation du dispositif se traduit par son importante couverture ; la moitié des malades atteints de SLA en France y ont recours. Pour Adaptech, le renouvellement tacite de sa convention avec l'AGEFIPH chaque année depuis plus d'une dizaine d'années est un signe de la confiance accordée au dispositif, et donc indirectement de sa qualité.

Ces trois réussites notables prouvent que des dispositifs alternatifs de modes de mise à disposition des aides techniques peuvent être pérennisés, et ce sous des modèles très différents. Adaptech, APAMP 03 et ARSLA proposent en effet des modèles de dispositifs très différents à la fois par les objectifs poursuivis, le type d'offres, les publics visés, les activités conduites que par les statuts juridiques des structures porteuses.

Ces actions ouvrent la voie pour les autres dispositifs évalués, plus jeunes, et pour certains toujours en phase de recherche de leur modèle de fonctionnement et de leur modèle économique optimal.

4.2. Différents enseignements à retenir de l'évaluation pour s'inspirer

4.2.1. Sur la caractérisation des dispositifs

L'évaluation des sept dispositifs permet de tirer plusieurs enseignements transversaux, pour certains déjà entrevus dans la synthèse des projets de l'appel à projets publiée en juillet 2018. Cette phase évaluative permet de les confirmer et d'en mettre de nouveaux en avant.

Si la définition des objectifs est le premier élément de construction des projets, les objectifs initiaux ont fréquemment été réorientés à la suite du repérage ou de la qualification d'autres besoins sur les territoires et en réaction aux contraintes liées au modèle économique. Ces réorientations ne se font cependant pas nécessairement au détriment des objectifs initiaux. La plupart des dispositifs poursuivent d'ailleurs plusieurs objectifs, priorisés les uns par rapport aux autres. Cette priorisation se fait le plus souvent de façon automatique, en fonction de la nature et de la vocation de la structure porteuse.

4.2.2. Sur la pertinence la et cohérence externe des dispositifs

L'évaluation des sept dispositifs montre qu'ils disposent tous de partenariats, qu'ils soient formels ou informels, pour leur fonctionnement. Ces partenaires peuvent être de différentes natures en fonction des objectifs et des activités conduites (acteurs de l'insertion professionnelle, associations de patients et usagers, établissements et services médico-sociaux, établissements sanitaires, professionnels de santé libéraux, distributeurs, acteurs de la filière recyclage). Ces partenariats peuvent permettre l'externalisation de certaines activités dans une logique de subsidiarité ou pour augmenter les volumes lorsque ces activités sont également internalisées par la structure. La plupart des dispositifs externalisent d'ailleurs une partie de leur activité. Seuls Adaptech et Envie Autonomie n'ont pas opté pour ce modèle de fonctionnement. Les grandes différences des dispositifs en matière d'externalisation ne semblent pas pouvoir s'expliquer par leur ancienneté, deux des dispositifs les plus anciens (ARLSA et APAMP 03) ayant des taux d'externalisation de leurs activités très différents (respectivement 89 % et 14 %). Le choix d'internaliser ou d'externaliser des activités dépend plutôt des compétences présentes au sein des structures et des moyens dédiés pour renforcer en interne les compétences manquantes ou, comme pour l'ARSLA, pour mailler le territoire. L'externalisation semble en tout cas être un bon moyen pour proposer des services complémentaires, les renforcer ou optimiser les *process* et les dépenses. Néanmoins, elle comporte le risque de créer un lien de dépendance au partenaire, ce qui peut être une source de fragilisation pour le dispositif.

4.2.3. Sur la cohérence interne des dispositifs

Pour tous les dispositifs ayant la vocation à s'autofinancer, il apparaît que les subventions publiques et les dons privés ont joué un rôle déterminant dans le montage des structures, notamment pour réaliser les investissements de départ. Aujourd'hui, seule l'APAMP 03 possède une capacité d'autofinancement total.

La formalisation des procédés est très variable, sans qu'il soit possible de la lier au niveau d'ancienneté du dispositif. Il est néanmoins certain qu'elle permet l'essaimage du dispositif lorsque cela correspond à un objectif et de sécuriser l'activité, notamment en cas de changement parmi le personnel et plus particulièrement aux échelons managériaux. Cela semble d'autant plus important que les compétences requises pour la conduite des activités comportent des difficultés particulières (ex. : des techniciens de rénovation pour lesquelles il n'existe aucune formation à l'heure actuelle) et que la plupart des dispositifs reposent sur la motivation et les compétences propres de chaque équipe.

Si les porteurs de projets retenus lors de l'appel à projets de 2015 ont tous réalisé une étude de besoins avant le lancement et le montage de leur dispositif, ce n'est pas le cas de la majorité des autres dispositifs évalués. L'absence de formalisation de l'étude de besoins n'a pas été préjudiciable aux dispositifs, car les besoins avaient dans tous les cas été repérés et finement analysés (par une association, par des professionnels de santé, par l'Assurance maladie...). Il convient donc de s'interroger sur la pertinence de mener un « metadiagnostic » des besoins, qui pourrait s'appliquer à l'ensemble du territoire français et aux aides techniques à la mobilité et au maintien à domicile. Pour ces aides techniques en effet, les besoins semblent répondre aux mêmes mécanismes et pourraient être estimés facilement dans tous les départements à partir des données déjà connues.

Concernant la conduite des activités, celles liées à la mise à disposition d'aides techniques de seconde main cristallisaient au moment de l'évaluation le plus d'interrogations en raison des incertitudes générées. La collecte est en effet très coûteuse pour les dispositifs en l'absence de points d'apport volontaire, et il est difficile de juger de la qualité des aides techniques disponibles au don avant de les collecter. Cette activité requiert donc un grand nombre de partenaires et des *process* précis pour minimiser les coûts. La rénovation d'aides techniques de seconde main pose quant à elle des questions liées à l'approvisionnement en pièces détachées ainsi qu'aux procédures de rénovation afin de garantir la qualité des aides une fois remises en état. Aujourd'hui, il n'existe pas de label qualité pour les aides techniques de seconde main ni de procédures de rénovation standardisées garantissant le matériel, mais des travaux sont en cours.

4.2.4. Sur l'effectivité des dispositifs

Les dispositifs évalués sont dans l'ensemble effectifs, c'est-à-dire qu'ils proposent un bon niveau de qualité de service aux usagers malgré des calendriers initiaux de déploiement retardés et des adaptations ou des réorientations des activités au cours de leur développement. L'effectivité des dispositifs évalués est néanmoins encore très hétérogène en raison de leurs différences d'ancienneté et de maturité. En effet, si tous les dispositifs ont identifié leurs conditions de pérennisation, tous ne les ont pas atteintes.

4.2.5. Sur l'efficacité des dispositifs

L'évaluation de l'efficacité nécessite la fixation d'objectifs clairs au démarrage de l'activité. Si certains dispositifs ne sont plus ou sont moins efficaces à l'aune de leurs objectifs initiaux, ils le sont néanmoins au regard des nouveaux objectifs qu'ils se sont donnés lors de leur montée en charge. Tout comme l'effectivité, l'efficacité des dispositifs est étroitement liée à leur ancienneté. Néanmoins, peu d'indicateurs d'efficacité sont collectés à l'heure actuelle par les dispositifs pour pouvoir objectiver ces résultats.

4.2.6. Sur l'efficience des dispositifs

Les dispositifs sont globalement bien gérés d'un point de vue financier. Néanmoins, de manière générale, les dispositifs ayant vocation à s'autofinancer rencontrent des difficultés à trouver un modèle économique efficient. Un soutien est nécessaire durant plusieurs années après le lancement de l'activité. L'APAMP 03, seul dispositif entièrement autofinancé, semble avoir trouvé la clé de son modèle économique avec un périmètre d'activité ciblé et des recettes provenant notamment de la location d'aides techniques inscrites à la LPPR.

4.2.7. Sur la viabilité et la pérennité des dispositifs

L'évaluation permet de dégager six conditions principales de pérennisation des dispositifs :

- ✓ Un modèle économique performant, en particulier pour les dispositifs souhaitant se détacher des subventions ;
- ✓ Un soutien institutionnel fort, à la fois financier et fonctionnel ;
- ✓ La constitution d'un réseau solide de partenaires ;
- ✓ De bonnes relations avec les fournisseurs « traditionnels » d'aides techniques ;
- ✓ La formalisation de l'offre.

4.2.8. Sur l'impact

Il est aujourd'hui difficile de mesurer les impacts des dispositifs à court, moyen et long terme sur les usagers, le territoire et la société en l'absence de collecte d'indicateurs. Les porteurs identifient, mais sans les objectiver à ce jour, des impacts immédiats de leurs dispositifs sur la qualité de vie des usagers. À long terme et en plus des effets sur la qualité de vie des personnes, deux impacts peuvent être entrevus : un impact sur les dépenses globales de santé, lié à la fois à une utilisation plus large des aides techniques et à une meilleure utilisation, et un impact environnemental lié à la prolongation de l'usage des aides techniques.

4.3. Les perspectives pour renforcer les projets et essayer

4.3.1. Le nécessaire déploiement de ces dispositifs

Malgré les écueils rencontrés par certains, l'expérience d'autres dispositifs a prouvé la pertinence, l'effectivité et l'efficacité de modes de mise à disposition des aides techniques alternatifs au cadre dominant en France. Les exemples de l'APAMP 03, d'Adaptech et de l'ARSLA montrent qu'il est possible de réussir et de proposer des aides techniques et des services de qualité au moyen de dispositifs innovants et adaptés à la réalité des territoires et des publics cibles.

Il apparaît donc nécessaire de déployer ces initiatives sur un plus grand nombre de territoires que ceux couverts à l'heure actuelle. À ce déploiement s'ajoute un enjeu de massification des dispositifs afin qu'ils puissent toucher un nombre plus important de personnes sur un même territoire. Ces modes de mise à disposition restent aujourd'hui encore confidentiels par rapport au marché global des aides techniques. De plus, si les dispositifs existants aujourd'hui sont majoritairement centrés sur les aides techniques à la mobilité et au maintien à domicile (avec un déploiement la plupart du temps local ou départemental), il est possible d'envisager un élargissement du type d'aides techniques concernées (ex. : aides technologiques, notamment à la communication...), pour lesquelles l'échelle de déploiement pourrait être plus large (régionale, voire nationale).

Plusieurs canaux peuvent soutenir dès aujourd'hui le déploiement et la massification des dispositifs, notamment la poursuite des travaux des conférences des financeurs de la perte d'autonomie sur l'axe 1 (« accès aux équipements et aux aides techniques individuelles ») et la prise en charge par l'Assurance maladie d'aides techniques remises en bon état d'usage, comme le prévoit la loi de financement de la sécurité sociale 2020. Cela permettrait de lever un nombre certain d'incertitudes pour les porteurs, liées notamment à la recherche de leur modèle économique.

4.3.2. La possibilité d'un nouveau cadre de solvabilisation ?

Le déploiement et la massification des dispositifs se heurtent cependant aujourd'hui encore à plusieurs incertitudes liées, entre autres, au cadre de solvabilisation.

Le cadre actuel de la solvabilisation des aides techniques dépend en grande partie de l'inscription ou non à la LPPR pour le remboursement par l'Assurance maladie. Hormis les situations marginales de location, le principe socle est celui de l'acquisition de l'aide technique neuve par le bénéficiaire et donc du transfert de propriété de cette aide technique vers la personne âgée ou en situation de handicap.

L'évaluation a montré que l'équilibre financier des dispositifs proposant des aides techniques renouvelées à la vente était précaire, sauf à développer une importante activité de location avec des prix planchers optimisés par rapport aux possibilités de prise en charge.

D'autres modèles de solvabilisation existent pourtant à l'étranger (ex. : Norvège, province de Québec), qui pourraient inspirer des évolutions du cadre de solvabilisation en France. Parmi ceux-ci, le modèle de « l'économie de la fonctionnalité » semble particulièrement pertinent. Il s'agit non plus de donner accès à la propriété de l'aide technique, mais à son usage en s'adaptant plus facilement, le cas échéant, aux évolutions de la situation des personnes. Ce principe est notamment revendiqué par le dispositif Ecoreso Autonomie, bien qu'il n'ait pas encore été réellement mis en œuvre. Un tel modèle pourrait prendre la forme d'un « service » d'aides techniques présent sur l'ensemble des territoires avec un accompagnement des personnes dans le choix et l'utilisation des aides techniques et des mises à disposition des aides techniques notamment par des prêts. Ces activités peuvent par exemple être organisées en plateformes. Elles rassemblent différents acteurs pour conduire des activités d'évaluation, de préconisation et de mise à disposition des aides techniques, en s'inscrivant dans un cadre commun et en poursuivant les mêmes objectifs, le plus souvent avec un pilotage par un acteur institutionnel. Ce modèle commence à apparaître en France avec les dispositifs Gard'et Autonomie dans le département du Gard et Aidotec dans le département du Pas-de-Calais (voir la description des dispositifs dans l'annexe 2). Les dispositifs évalués dans le cadre des présents travaux pourraient être intégrés dans de tels modèles, en fonction de la complémentarité de leurs compétences.

4.3.3. De nombreux chantiers restant à couvrir

Quel que soit le modèle de solvabilisation dans lequel ces dispositifs évoluent ou seront amenés à évoluer, l'évaluation a montré qu'il était nécessaire aujourd'hui de construire le cadre de leur évaluation économique. De nombreux impacts à court et moyen terme sont envisagés par les dispositifs (voir la partie 3.7.2.) sans qu'il soit possible aujourd'hui de les mesurer faute d'indicateurs. La matrice construite dans le cadre des travaux entend répondre en partie à ce manque, mais elle doit être éprouvée pour être confirmée, voire affinée une fois mise à l'épreuve du réel. Elle est à l'heure actuelle très ambitieuse et exhaustive afin de répondre à la plus grande diversité possible de dispositifs et de donner le cadre pour réaliser l'évaluation économique la plus complète possible.

Dans une telle perspective, il convient de distinguer deux catégories d'indicateurs : les indicateurs que les porteurs de projet peuvent renseigner au fil de l'eau et des indicateurs plus généraux pour outiller les financeurs et les décideurs publics et éclairer leur décision d'allocation des ressources aux programmes.

Les premiers donneront une image plus précise de l'activité du programme. Ces indicateurs nécessitent la mise en place d'un système d'information et leur consignation dans ce système. Ils alimenteront le pilotage de l'activité.

Les seconds indicateurs permettraient d'évaluer l'impact des programmes sur la société, en tenant compte à la fois de leurs coûts et de leurs résultats. Les coûts devraient englober non seulement les coûts directs (investissement, fonctionnement), mais aussi les coûts indirects (accès l'emploi et moindre recours aux soins, par exemple). L'évaluation des résultats nécessiterait une réflexion méthodologique sur la façon dont la qualité de vie pourrait être estimée (et notamment l'échelle la plus adaptée dans le cas du handicap et de la perte d'autonomie et de leur compensation). En effet, les échelles actuellement mobilisées par la Haute Autorité de santé (EQ-5D, HUI3) pour évaluer les années de vie en bonne santé ne sont probablement pas adaptées pour objectiver une amélioration de la qualité de vie dans le cas présent.

Par ailleurs, ces évaluations devraient également être assorties d'une estimation de l'accessibilité (couverture des besoins), de l'usage et du bon usage des aides techniques (au sens de l'abandon et de l'utilité réelle des aides techniques), de l'équité horizontale (au sens de la correction des inégalités socialement injustes d'accès entre catégories de bénéficiaires) et de l'équité verticale (au sens de la correction des inégalités de l'effort financier individuel pour accéder à l'aide technique). Enfin ces évaluations devraient idéalement tenir compte des « externalités positives »¹⁵, notamment environnementales, lorsqu'un programme inclut une dimension d'économie circulaire et de mise à disposition d'aides techniques de seconde main. Cette approche des indicateurs généraux nécessiterait des travaux complémentaires pour définir la méthodologie.

Au-delà du cadre économique, la construction d'un cadre harmonisé posant des garanties de qualité pour les services et les offres proposés par les dispositifs est nécessaire. Il s'agit à la fois de la qualité de l'accompagnement des personnes au choix et à la prise en main des aides techniques, des aides techniques de seconde main (qu'elles soient vendues, louées, prêtées ou données) et des différents services proposés aux particuliers et aux professionnels. La construction de cadres harmonisés a pour objectif de garantir des produits et des services de qualité. Cela permettrait de gagner la confiance des utilisateurs, des professionnels de santé prescripteurs ainsi que des financeurs et de participer à pérenniser les dispositifs. Le déploiement et la massification de ces dispositifs, sous la forme ou non de plateformes, ne peuvent aller de pair qu'avec la construction de tels cadres. Envie Autonomie travaille d'ailleurs sur ce sujet depuis 2019 avec l'AFNOR afin de construire une norme de reconditionnement des aides techniques, qui pourrait à terme servir au-delà du réseau Envie.

¹⁵ « Il est question d'externalités lorsque l'acte de consommation (ou de production) d'un agent influe positivement ou négativement sur la situation d'un autre agent, sans que cette relation fasse l'objet d'une compensation monétaire. »

Annexe 1 : Matrice des indicateurs clés à suivre

Les travaux ont permis de construire une matrice d'indicateurs pour suivre les impacts attendus des modes de mise à disposition innovants des aides techniques. Une première version de la matrice a été élaborée par Laurence Hartmann, chercheuse en économie de la santé au Conservatoire national des arts et métiers en lien avec l'équipe projet et en s'appuyant sur les travaux réalisés depuis septembre 2018. Elle a été soumise à la critique des porteurs et des financeurs de projets et enrichie de leurs retours au cours d'un atelier de travail, organisé en septembre 2019.

La matrice est composée de quatre colonnes correspondant aux impacts attendus :

- ✓ Attractivité et accessibilité des services ;
- ✓ Organisation des services et des fonctions ;
- ✓ Qualité et valeur du service ;
- ✓ Coûts et valeur financière des services.

Ces colonnes sont elles-mêmes divisées en sous-colonnes : critères et indicateurs.

La matrice comporte de plus trois lignes correspondant aux trois points de vue identifiés dans le cadre de ces dispositifs :

- ✓ Le point des bénéficiaires (ou usagers ou aidants) ;
- ✓ Le point de vue du dispositif ;
- ✓ Le point de vue sociétal (État, financeurs...).

La matrice intègre des indicateurs collectables dès à présent par les dispositifs (ex. : indicateurs liés à l'activité) et d'autres dont la collecte nécessitera la mise en place d'une organisation et d'un *reporting* spécifiques par les porteurs (ex. : indicateurs d'impact). Enfin, si certains indicateurs peuvent être collectés directement par les porteurs de projets, d'autres nécessitent d'être renseignés par les collectivités locales, voire l'échelon national.

Le tableau ci-dessous est un aperçu de cette matrice (seule la sous-colonne « critères » est indiquée) :

-	Attractivité et accessibilité	Organisation des services et des fonctions	Qualité et valeur du service	Coûts et valeur financière des services
Bénéficiaires (usagers ou aidants)	<p>Accès à une aide technique.</p> <p>Bénéfice d'une évaluation ergothérapique.</p> <p>Bénéfice d'une évaluation à domicile.</p> <p>Accès rapide à une aide technique.</p> <p>Disposition à acquérir des aides techniques de seconde main.</p> <p>Récurrence des achats (fidélisation).</p> <p>Public ciblé par le dispositif.</p> <p>Connaissance du parc d'aides techniques disponibles et des offres de services.</p> <p>Construction ou consolidation du parcours d'accompagnement des personnes.</p>	<p>Rayon d'action et essaimage actuel du dispositif.</p>	<p>Adéquation de l'équipement aux besoins et aux capacités de l'utilisateur.</p> <p>Résultats de l'intervention sur l'autonomie du bénéficiaire.</p> <p>Résultats de l'intervention sur la prévention de la perte d'autonomie.</p> <p>Impact sur le niveau d'accès à l'information relative aux aides techniques.</p> <p>Impact sur la qualité de vie du bénéficiaire.</p>	<p>Reste à charge du bénéficiaire (si tiers financement).</p> <p>Disposition à payer du bénéficiaire.</p> <p>Prix de la maintenance pour le bénéficiaire.</p>

-	Attractivité et accessibilité	Organisation des services et des fonctions	Qualité et valeur du service	Coûts et valeur financière des services
Dispositif	Création, développement et maintien de l'activité. Degré de concurrence. Intégration dans l'écosystème. Origines de la prescription.	Activité par type (information, évaluation, collecte, remise en état, distribution...). Typologie des aides techniques mises à disposition.	Indicateurs de qualité (processus et résultat). Démarche d'amélioration continue et évaluation interne.	Productivité. Investissement. Fonctionnement. Ressources humaines.
Impact sociétal (État, financeurs...)	Impacts sur l'offre d'aides techniques. Impacts sur l'accès aux aides techniques. Impacts sur l'environnement. Impacts systémiques sur le modèle de solvabilisation des aides techniques. Prévention des ruptures de parcours.	Coopération entre professionnels du secteur. Certification des professionnels du secteur. Impacts sur le secteur du recyclage (déchetterie...).	Équité verticale (lien entre reste à charge et niveau de revenu). Impacts sur les proches aidants. Impacts en termes d'effets externes.	Subventions. Impact sur le financement public. Impacts sur l'offre des concurrents.

Annexe 2 : les modèles de « plateforme », deux illustrations d'un autre modèle de mise à disposition innovante des aides techniques

Comme il a été vu plus haut, les deux grands types d'activités que sont l'accompagnement et la mise à disposition des aides techniques requièrent des compétences et des moyens différents, rarement présents au sein d'une seule et même structure au démarrage.

Or, les conseils départementaux et les conférences des financeurs ont des missions et disposent de compétences dans ces deux champs : en effet, le premier des six axes de la conférence des financeurs correspond à « l'accès aux équipements et aides techniques individuelles », et l'évaluation APA (allocation personnalisée d'autonomie) est réalisée par les équipes des conseils départementaux, tout comme le financement des aides techniques dans certains cas. De plus, les conseils départementaux et les conférences des financeurs ont une très bonne connaissance de leur territoire et des besoins des publics et sont à même d'identifier les porteurs de projets potentiels et les compétences requises pour chacune des activités.

Dans ce contexte, ils peuvent jouer un rôle de « chef d'orchestre » coordonnateur en se positionnant à la fois en tant que pilotes et en tant que facilitateurs pour l'optimisation de la coopération entre les acteurs.

Les descriptions des deux projets ci-dessous constituent deux exemples de ces modèles de plateformes, coordonnées par les conseils départementaux et les conférences des financeurs.

1.1. Création d'une plateforme de mise à disposition des aides techniques dans le Pas-de-Calais – Aidotec

Carte d'identité du projet

Porteur du projet : Fondation Agir Contre l'Exclusion (FACE) Côte d'Opale.

Nom du projet : Aidotec.

Territoire du projet : Le territoire du projet est le département du Pas-de-Calais.

Date d'expérimentation du projet : Le projet a démarré en juillet 2016 avec la conduite de la phase d'étude de faisabilité et de détermination des modalités de mise en œuvre. En mai 2018 a débuté la phase d'ingénierie une fois le choix du porteur effectué et enfin, en mars 2019, la phase expérimentale. Il s'agit d'une expérimentation financée sur trois ans par la conférence des financeurs.

Objectif du projet : L'objectif du dispositif est de favoriser l'accès aux aides techniques en permettant l'acquisition de matériel d'occasion et de contribuer ainsi à l'autonomie des personnes âgées ou en situation de handicap, à leur maintien à domicile et à l'amélioration de leur vie quotidienne. Ce projet fait par ailleurs partie du pacte des solidarités et du développement social 2017-2022 du conseil départemental.

Acteurs : FACE, conseil départemental du Pas-de-Calais, fournisseurs de matériel médical du territoire, pharmacies et établissements et services médico-sociaux accueillant des personnes âgées et des personnes en situation de handicap.

Public concerné : Il s'agit des bénéficiaires de l'APA et de la prestation de compensation du handicap (PCH) dans le département.

Actions réalisées : À date, le déploiement opérationnel du dispositif sur les territoires a été réalisé, ainsi que l'élaboration des procédures de collecte, de nettoyage, de désinfection. La livraison, le paiement des aides techniques et l'adaptation des outils informatiques du conseil départemental ont également été réalisés.

Territoire du projet : Le dispositif est déployé sur six territoires du Pas-de-Calais à l'automne 2019 et a vocation à couvrir l'intégralité du département à partir de janvier 2020.

Place du conseil départemental comme pilote et facilitateur dans la conduite et la poursuite du projet : Le conseil départemental a permis le montage du projet par le pilotage de groupes de travail et d'un comité technique et par l'organisation d'un comité de pilotage. Il a également organisé des rencontres partenariales et a présenté le dispositif à plusieurs instances (CPAM, Mutualité sociale agricole – MSA, caisses d'assurance retraite et de la santé au travail – CARSAT, établissements médico-sociaux). Une équipe projet spécifique composée de la direction des affaires sociales et de la MDPH a également été constituée.

État du projet à date (fin 2019) : Le dispositif est déployé sur six territoires du Pas-de-Calais à l'automne 2019 et a vocation à couvrir l'intégralité du département à partir de janvier 2020.

Site internet du projet : www.aidotec.fr.

1.1.1. Ingénierie du projet

Description du contexte et du porteur de projet

Plusieurs constats ont conduit le département du Pas-de-Calais à développer l'accès aux aides techniques pour le maintien à domicile des personnes âgées ou en situation de handicap. Tout d'abord, près de 30 000 personnes bénéficient sur le territoire de l'APA à domicile, l'espérance de vie y est moindre que la moyenne française¹⁶ et l'entrée dans la dépendance se fait plus tôt que dans les autres départements. Beaucoup de plans d'aide APA sont saturés, limitant ou ne permettant pas le financement d'aides ponctuelles comme l'acquisition d'aides techniques. Ainsi, des aides techniques sont prescrites et préconisées, mais non acquises en raison du coût pour les personnes. En parallèle, les stocks d'aides techniques inutilisées sont nombreux dans les établissements sociaux et médico-sociaux, les hôpitaux et les pharmacies. Enfin, l'utilisation complexe de certaines aides techniques couplée à l'absence d'accompagnement à la prise en main aboutit à une sous-utilisation ou tout au moins à une utilisation non optimale de celles-ci.

Fort de ces constats et après un temps de *benchmark* incluant des réflexions sur le modèle Technicothèque, le département s'est orienté vers la création d'un modèle original correspondant à son organisation interne et aux objectifs qu'il s'était fixés. Le département du Pas-de-Calais souhaite en effet favoriser une économie circulaire des aides techniques tout en s'appuyant sur les ergothérapeutes employés par la collectivité.

Le département du Pas-de-Calais a donc lancé un appel à projets fin 2017, financé sur les fonds de la conférence des financeurs de la prévention de la perte d'autonomie. Il définissait les grands principes du dispositif à construire : principe d'économie circulaire pour un accès à des aides techniques d'occasion de qualité, adaptation des aides techniques aux besoins des personnes, accompagnement à la prise en main de l'aide technique à domicile et accompagnement administratif. Les modalités de fonctionnement du dispositif étaient laissées ouvertes.

À la suite de cet appel à projets, le choix du département s'est porté sur la fondation FACE Côte d'Opale parmi quatre candidatures.

Le porteur du projet est FACE Côte d'Opale, l'antenne locale de la fondation FACE, fondation reconnue d'utilité publique qui intervient notamment sur l'insertion professionnelle et la médiation sociale en lien avec le département. Elle est particulièrement implantée sur le territoire du Calaisis.

Objectifs initiaux poursuivis par le projet

L'objectif du dispositif est de développer le réemploi de matériel médical d'occasion et de contribuer ainsi à l'autonomie des personnes âgées et des personnes en situation de handicap dans leur vie à domicile et leur mobilité, et plus généralement leur vie quotidienne.

¹⁶ En 2018, l'espérance de vie à la naissance, hommes et femmes confondus, était de 79,5 ans dans le département du Pas-de-Calais contre 82,4 ans à l'échelle nationale, soit une différence de 3 ans.

L'Aidotec permet de remettre en état des aides techniques déjà utilisées et de les réattribuer à un moindre coût dans le cadre d'un plan APA ou PCH, ou d'attribuer une aide neuve s'il n'y a pas d'aide technique d'occasion disponible. De plus, le dispositif entend accompagner les personnes dans l'utilisation de leur matériel et dans les démarches administratives (ex. : recherche de financements). En contrepartie, l'utilisateur s'engage à restituer gratuitement les aides techniques lorsqu'il n'en a plus l'usage.

Durée et phases d'expérimentation du projet

Il est possible de distinguer trois phases dans l'expérimentation : une phase d'étude de faisabilité, une phase d'ingénierie et une phase de fonctionnement.

La phase d'étude de faisabilité et de définition des modalités de mise en œuvre du projet a débuté en juillet 2016. Des groupes de travail ont été mis en place afin d'analyser différentes hypothèses de gestion du projet et de définir un cadre administratif, juridique et financier sécurisé pour le département.

La phase d'ingénierie a démarré en mai 2018 et a consisté en la définition des modalités de fonctionnement et d'organisation du dispositif. Cette phase s'est faite en concertation étroite entre les équipes du département et la fondation FACE.

La phase de fonctionnement a démarré en mars 2019 de façon graduelle sur les différents territoires du département afin de pouvoir tester les outils et les procédures définis en phase d'ingénierie et de les réajuster le cas échéant avant la généralisation à l'ensemble du département.

Le projet d'expérimentation doit être financé pendant trois ans par la conférence des financeurs, soit jusqu'en mai 2021, à hauteur de 200 000 euros par an les deux premières années. Le financement pour la troisième année sera ajusté en fonction des montants consommés durant les deux premières années.

Gouvernance du projet et partenaires impliqués dans l'ingénierie de projet

La gouvernance du projet intègre le porteur de projet, la fondation FACE Côte d'Opale ainsi que le département du Pas-de-Calais.

L'équipe projet est constituée de la direction de l'autonomie et de la santé du département du Pas-de-Calais, de la MDPH et de la fondation FACE.

De plus, un comité de pilotage existe depuis la décision du département, en 2016, de monter un projet favorisant l'accès aux aides techniques. Il est constitué de la direction de l'autonomie et de la santé du département, de la direction des finances, de la direction des affaires juridiques, de la direction du contrôle de gestion, de la MDPH et des maisons de l'autonomie.

Outils créés pour le fonctionnement du projet

De nombreux outils ont été créés pour le fonctionnement du projet par la fondation FACE, en concertation avec le département du Pas-de-Calais qui les a tous validés. On peut distinguer des outils de gestion interne, des outils opérationnels et des outils de communication.

Les outils de gestion interne sont les suivants :

- ✓ Base de données des aides techniques disponibles en stock à usage des ergothérapeutes et des infirmières du département (descriptif de l'aide, possibilité de réserver en ligne...);
- ✓ Adaptation du logiciel informatique de l'aide sociale du département pour pouvoir intégrer le dispositif Aidotec.

Ils sont complétés par des outils opérationnels tels que :

- ✓ Logigramme décrivant les procédures et modalités de fonctionnement, de l'évaluation du besoin à l'attribution de l'aide dans le cadre de l'Aidotec ;
- ✓ Formulaire de consentement de la personne, signé au moment où le matériel est mis à disposition et stipulant que, par son entrée dans le dispositif, la personne accepte de rendre le matériel lorsqu'elle n'en aura plus l'usage ;
- ✓ Convention partenariale destinée aux fournisseurs et aux pharmaciens entrant dans le dispositif ;
- ✓ Modèle de facture utilisé par la fondation FACE en direction du département dans le cadre du tiers payant pour le montant attribué à la personne pour la ou les aides techniques, au titre de la PCH ou de l'APA (le bénéficiaire ne règle que son reste à charge) ;
- ✓ Fiche navette pour les échanges entre les maisons de l'autonomie et la fondation FACE sur les besoins de la personne, les modalités de contact... ;
- ✓ Liste des aides techniques entrant dans le cadre de l'Aidotec, destinée aux maisons de l'autonomie.

Enfin, des outils de communication ont été créés en partenariat avec l'école du numérique de Calais :

- ✓ Logo ;
- ✓ Kakémono utilisé lors de participations à des événements tels que des salons ;
- ✓ Plaquette distribuée aux bénéficiaires de l'APA et de la PCH pour expliquer le dispositif ;
- ✓ Vidéo décrivant le dispositif (diffusée par exemple dans la salle d'attente de la MDPH)¹⁷ ;
- ✓ Site internet ;
- ✓ Comptes sur les réseaux sociaux ;
- ✓ Carte de visite ;
- ✓ Autocollant apposé sur le matériel mis à disposition afin de le tracer et d'en faciliter la restitution.

¹⁷ Lien vers la vidéo : https://youtu.be/pLvpg_9K4cs.

Territoires de déploiement du projet

Le déploiement géographique du projet s'est fait en plusieurs étapes, l'objectif étant de couvrir l'ensemble du département du Pas-de-Calais fin 2019. Les trois premiers territoires concernés au lancement du dispositif en mars 2019 étaient l'Arrageois, le Calaisais et le Boulonnais. En juin 2019, le dispositif s'est ouvert à trois nouveaux territoires, l'Audomarois, l'Artois et Lens-Hénin. Deux territoires restaient à couvrir pour fin 2019 : le Montreuillois et le Ternois.

1.1.2. Modèle organisationnel du dispositif

Modalités de mise à disposition d'aides techniques

Les aides techniques proposées par l'Aidotec sont acquises par le bénéficiaire de l'APA ou de la PCH. Le reste à charge, après prise en charge par le département, varie selon les personnes et le ticket modérateur (en APA), mais il s'agit bien d'un achat d'aide technique, la personne en devient propriétaire. Les aides techniques étant d'occasion, le reste à charge est moins élevé que dans le cas d'une aide technique neuve.

Le département met en avant la volonté de proposer des aides techniques adaptées aux besoins des personnes. Si l'aide technique ne convient pas à la personne, elle peut la restituer à l'Aidotec ou au fournisseur de l'aide technique si ce n'est pas l'Aidotec. Une autre aide technique peut alors être livrée. Si l'aide technique ne correspond toujours pas au besoin, une nouvelle évaluation est effectuée par la maison de l'autonomie du territoire concerné. À l'automne 2019, toutes les aides techniques acquises dans le cadre de l'Aidotec ont été gardées par leurs bénéficiaires.

Dans tous les cas, le bénéficiaire de l'aide technique s'engage, au moyen d'un formulaire, à la restituer lorsqu'il n'en a plus l'usage.

Types d'aides techniques concernées par le projet

L'Aidotec propose une large gamme d'aides techniques au maintien à domicile.

Une liste d'aides techniques entrant dans le cadre de l'Aidotec a été établie. Elle est amenée à évoluer dans le temps tout en respectant certaines règles. En principe, cette liste exclut les aides techniques inscrites à la LPPR. Néanmoins, au vu du matériel collecté, il est possible de faire exception à ce principe. Par exemple, les déambulateurs neufs et « haut de gamme » inscrits à la LPPR sont entrés dans le dispositif, la Sécurité sociale ne les remboursant pas en intégralité. La liste des aides techniques éligibles à l'Aidotec exclut également les aides relatives à l'hygiène, ainsi que les aides de moins de 150 euros afin que le coût de remise en état et de nettoyage n'excède pas le prix de l'aide. Certaines exceptions à ce principe ont néanmoins été observées (ex. : déambulateurs simples, béquilles).

Les aides les plus courantes mises à disposition par l'Aidotec à l'automne 2019 sont les fauteuils releveurs, les sièges élévateurs de bain, le matériel basse vision (ex. : loupes électroniques, matériel électronique...), les bras articulés, les tables de lit...

Offre de service

En plus de l'acquisition d'aides techniques et des essais, l'Aidotec propose d'autres services aux bénéficiaires.

L'évaluation des besoins de la personne et la préconisation d'aides techniques sont réalisées par des professionnels du conseil départemental. Ce service était préexistant à l'Aidotec, mais a été intégré au dispositif.

L'Aidotec propose un accompagnement dans les démarches administratives et la recherche de financements complémentaires pour la prise en charge du reste à charge (ex. : mutuelles complémentaires, microcrédit...). Ce service est assuré par les équipes de FACE qui possèdent une expertise dans ce domaine grâce à leur expérience en insertion et médiation sociale.

La livraison des aides techniques est assurée à domicile. Elle est réalisée par FACE lorsqu'il s'agit d'aides techniques de seconde main ou par le fournisseur partenaire lorsqu'il s'agit d'aides techniques neuves.

Enfin, un accompagnement à la prise en main est proposé à domicile. Pour les situations les plus simples, un temps d'information est réalisé par le fournisseur partenaire si le matériel est neuf ou alors par FACE. Pour les aides techniques et les situations nécessitant des compétences particulières, l'accompagnement est assuré par un ergothérapeute du département.

Concernant le pan d'activités liées à l'économie circulaire des aides techniques, l'Aidotec poursuit trois activités principales : la collecte, la réparation et la désinfection des aides techniques.

La collecte est réalisée auprès des établissements de santé, des professionnels de santé libéraux et des particuliers au moyen de points d'apport volontaire (trois existent à l'automne 2019 dans la ville de Calais, et des discussions sont en cours pour en ouvrir de nouveaux) et chez les fournisseurs partenaires d'aides techniques (26 fournisseurs référencés à l'automne 2019 dans l'ensemble du département). Les aides techniques sont ensuite enlevées par FACE. Enfin, les équipes d'Aidotec peuvent se déplacer gratuitement à domicile pour récupérer les dons en grande quantité, qui ne pourraient être apportés aux points d'apport volontaire ou chez les fournisseurs partenaires. Fin 2019, aucun prétri n'est effectué en amont de l'enlèvement à domicile des aides techniques pour ne pas décourager les personnes à donner et faciliter ainsi la montée en charge. Aucune campagne spécifique d'appel aux dons n'a été conduite par l'Aidotec, mais une communication a été réalisée auprès des établissements sociaux et médico-sociaux du département.

La réparation des aides techniques intervient après leur diagnostic. La remise en état du matériel consiste en la réparation des dysfonctionnements, le remplacement des pièces usagées et la mise en œuvre d'un protocole de test pour garantir le niveau de qualité attendu. Des pièces détachées sont prélevées sur le matériel donné et ne pouvant être remis en état. FACE emploie au sein de ses ressourceries trois personnes en contrat à durée déterminée d'insertion (CDDI) spécifiquement pour le projet et peut faire appel à d'autres de façon ponctuelle.

Les aides techniques sont ensuite nettoyées et désinfectées. Pour le nettoyage, l'Aidotec utilise la méthode de la vapeur sèche, notamment employée dans les milieux hospitaliers et permettant un bionettoyage. Pour la désinfection, l'Aidotec utilise les produits de la gamme Anios. Une partie des locaux a été spécialement aménagée pour la désinfection et le nettoyage des aides techniques et approuvée par le centre d'appui et de prévention des infections associées aux soins (CPias) des Hauts-de-France, tout comme les deux techniques de nettoyage. Cette validation des protocoles, facilitée par une mise en lien des acteurs par un médecin du département, garantit le niveau d'hygiène des aides techniques proposées.

Public cible

Le dispositif Aidotec s'adresse à toutes les personnes âgées ou en situation de handicap bénéficiaires de la PCH ou de l'APA.

Circuits d'approvisionnement

Le dispositif Aidotec récupère les aides techniques de seconde main auprès des particuliers, de professionnels et des établissements de santé.

Des aides techniques neuves peuvent également être achetées auprès des fournisseurs partenaires si elles ne sont pas disponibles dans le stock d'aides techniques rénovées. Elles entrent alors dans le stock des aides techniques de l'Aidotec et sont restituées par leurs bénéficiaires pour être ensuite remises en circulation. Ce n'est néanmoins pas encore le cas.

Des achats groupés d'aides techniques pour permettre des prix de vente moins élevés que chez les PSDM classiques ne sont pour le moment pas envisagés.

Canaux de distribution des aides techniques

Il n'existe qu'un canal de distribution des aides techniques, la vente avec livraison à domicile.

Partenaires impliqués en phase de fonctionnement du projet et modalités d'implication

On distingue deux types de partenaires impliqués dans la phase de fonctionnement du projet : les fournisseurs partenaires (essentiellement des pharmacies à l'automne 2019) chargés de la récupération des aides techniques, de la livraison et, dans les situations simples, de l'accompagnement à la prise en main des aides techniques neuves, ainsi que les structures faisant office de points d'apport volontaire (lycées et ressourceries). Le nombre de partenaires et de points d'apport volontaire est amené à croître au fil du déploiement du projet.

1.1.3. Modèle économique et juridique

Moyens mis à disposition pour le fonctionnement du projet et compétences mobilisées

Moyens humains

L'Aidotec a mobilisé de nombreux moyens humains dans la phase d'ingénierie (avant et après l'appel à projets de 2017). De nombreuses compétences au sein du département ont été mobilisées ainsi qu'un important temps de travail, qui n'ont cependant pas été comptabilisés.

En fonctionnement, le dispositif mobilise des ressources humaines dans le département et dans la MDPH pour le pilotage du projet, ainsi que dans les territoires dans le cadre de l'attribution des aides techniques (ergothérapeutes des maisons de l'autonomie notamment).

Au sein de la fondation FACE, les effectifs mobilisés sont encore en évolution : en plus du directeur de l'antenne locale, un chargé de mission à temps plein a été recruté pour le déploiement du projet. En parallèle, des effectifs déjà existants de médiateurs et d'agents ressourceurs ont été mobilisés sur le projet, en plus du recrutement de trois personnes dédiées à la remise en état des aides techniques.

Infrastructure et équipements

Un local a été spécifiquement acquis par FACE pour le dispositif afin d'assurer le stockage et la remise en état des aides techniques. L'acquisition d'un nouvel espace de stockage au sud du département est en cours de réflexion.

Un véhicule a été acheté par la fondation pour collecter les dons et pour assurer les livraisons. L'acquisition de nouveaux véhicules est également en projet.

Des investissements à hauteur d'environ 20 000 euros ont également été réalisés dans le matériel de désinfection, dans les outils de remise en état des aides et dans l'aménagement des locaux.

Typologie des coûts

Il n'est pas possible de dresser un bilan à l'automne 2019 des coûts du dispositif, ce dernier ayant moins d'un an d'existence en fonctionnement.

Néanmoins, les coûts les plus importants correspondent aux ressources humaines, aux coûts des locaux ainsi qu'aux coûts de transport.

Typologie des recettes

Le dispositif, par l'intermédiaire de FACE, bénéficie de deux types de recettes dont les principales sont issues de la conférence des financeurs. Le dispositif a en effet bénéficié d'une subvention de 200 000 euros par an en 2018 et en 2019. La subvention de la troisième année d'expérimentation sera ajustée en fonction des dépenses réelles des années précédentes.

La deuxième source de financements correspond aux recettes tirées de la vente d'aides techniques d'occasion. Entre mars et octobre 2019, elles ne s'élevaient qu'à 600 euros.

De façon ponctuelle, la FACE répond à des appels à projets pour solliciter des financements complémentaires. Par exemple, FACE a reçu un financement européen INTERREG de 5 000 euros dédié à un outil de communication pour le projet Aidotec. L'outil est en cours de développement.

FACE a également répondu à un appel à manifestation d'intérêt pour la lutte contre la pauvreté, lancé par l'État courant 2019. Sa candidature a été retenue et permet ainsi de faire financer trois postes de 26 heures par semaine pour une durée de 24 mois dans le cadre d'une activité d'atelier chantier d'insertion.

Forme juridique des structures porteuses

La structure porteuse du dispositif, FACE Côte d'Opale, est une fondation reconnue d'utilité publique.

Conditions de pérennisation du projet

La participation de la CPAM au projet pourrait lui donner une force de frappe plus importante, d'autant plus que de nombreuses aides techniques inscrites à la LPPR sont collectées.

L'adhésion d'un grand nombre de fournisseurs au projet apparaît également décisive, tout comme la pérennité du porteur de projet.

1.1.4 État d'avancement et points d'attention

État d'avancement à date du projet

En novembre 2019, le dispositif est opérationnel sur six territoires sur neuf du département du Pas-de-Calais.

Facteurs de succès et freins identifiés

Facteurs de succès	Points de vigilance
Mobilisation des acteurs du département et de la MDPH dans la phase de préparation dans une logique de transversalité.	Difficultés à monter le projet sans appui juridique et retours d'expérience d'autres territoires.
Travail partenarial étroit entre FACE et le département.	Réticence des fournisseurs d'aides techniques sur le territoire, à l'exception des pharmaciens partenaires du projet.
Forte volonté politique du département et esprit d'innovation.	-

1.2. Création d'une plateforme de mise à disposition des aides techniques dans le Gard – Gard'et Autonomie

Carte d'identité du projet

Porteur du projet : Initié par un appel à initiatives de la conférence des financeurs de la prévention de la perte d'autonomie du Gard, le projet a été porté par le centre hospitalier (CH) de Pont-Saint-Esprit pour la partie « accompagnement des personnes », par l'association éducative du Mas Cavaillac (AEMC) pour le volet économie circulaire, par l'université de Nîmes, l'institut méditerranéen des métiers de la longévité (I2ML) et le conseil départemental pour la partie design de l'offre. Ces trois réponses étant complémentaires, la conférence des financeurs a proposé la mutualisation de ces trois projets afin d'aboutir à un projet départemental unique appuyé sur une recherche-action et sur deux champs d'expérimentation. Cette réunion doit aboutir en 2020 à la création d'une société coopérative d'intérêt collectif (SCIC).

Nom du projet : Gard'et Autonomie

Territoire du projet : L'expérimentation a porté sur deux territoires du département du Gard : le Gard rhodanien et les Cévennes. Le projet a vocation à terme à se déployer dans l'intégralité du département du Gard à horizon 2021, soit à la fin du programme coordonné 2017-2020 de la conférence des financeurs.

Date d'expérimentation du projet : Un appel à initiatives lancé par la conférence des financeurs de la prévention et de la perte d'autonomie (CFPPA) dans le Gard en 2017 est à l'origine du montage de l'expérimentation. Les années 2017 et 2018 correspondent à la phase d'ingénierie de projet, notamment avec l'intervention de l'université de Nîmes, de l'institut méditerranéen des métiers de la longévité (I2ML) et du conseil départemental qui ont mené un important travail de design de service autour de l'offre, d'appui à l'expérimentation de la collecte d'aides techniques de seconde main et à la construction d'outils (notamment dans le cadre du design de l'offre).

Le projet dans sa structuration opérationnelle a été lancé en 2019 et est en cours de consolidation. En 2020, la CFPPA devrait se retirer du projet pour laisser place à une SCIC pour gérer la plateforme.

Objectifs du projet : Ce travail s'inscrit dans le cadre d'une des quatre orientations de la CFPPA du Gard, qui est de favoriser un environnement adapté aux possibilités des personnes, en harmonie avec l'évolution des technologies, et répond plus précisément à deux objectifs : mieux accompagner les personnes en matière d'aides techniques et inscrire l'accès aux aides techniques dans une dynamique de développement durable favorisant l'économie locale. Ces objectifs sont portés et pilotés par la conférence des financeurs.

Public concerné : Le projet concerne en premier lieu les personnes âgées de 60 ans et plus en perte d'autonomie à domicile, cible de la conférence des financeurs. Il a cependant vocation à s'élargir dans un second temps.

Place du conseil départemental comme pilote et facilitateur dans la conduite et la poursuite du projet : Au regard des réponses complémentaires du CH de Pont-Saint-Esprit, de l'AEMC et de l'université de Nîmes conjointement avec l'I2ML à son appel à initiatives, le conseil départemental a réuni ces trois porteurs de projets afin d'aboutir à la création d'un projet complet réunissant les compétences de chacune des structures et favorisant un déploiement territorial le plus représentatif possible. Les projets ont été choisis au regard d'une volonté des membres de la CFPPA du Gard de voir des actions d'accessibilité aux aides techniques se développer sur tout le territoire départemental. Le pilote de la CFPPA du Gard a initié et piloté en accord avec les membres de la CFPPA un comité de mutualisation qui a permis de mettre en contact puis de fédérer vers un objectif commun les trois porteurs de projets. Ainsi la compétence dominante de chaque projet est devenue son identité et a permis la construction d'un projet départemental unique qui s'appuie sur une recherche-action universitaire.

Activités menées par chacun des porteurs de projet : L'université de Nîmes, l'I2ML et le conseil départemental ont défini de façon structurelle le projet opérationnel. Le CH de Pont-Saint-Esprit a mené des actions de sensibilisation, d'information et d'accompagnement individuel à l'utilisation des aides techniques. L'AEMC est chargée de la partie logistique du dispositif, du suivi du circuit de collecte, de la réparation (en partenariat avec le chantier d'insertion Vigan Inter'aide et actuellement avec trois autres chantiers d'insertion répartis sur tout le territoire gardois) et de la redistribution des aides techniques.

Les porteurs sont respectés et valorisés dans leurs savoir-faire et ont signé entre eux dès 2018 des conventions de partenariat.

État du projet à date (fin 2019) : L'activité de Gard'et Autonomie est lancée (prêts, collecte, conseil, ateliers...). De plus, le CH et l'AEMC sont en cours de création de la SCIC pour porter la plateforme une fois que la CFPPA se sera retirée du projet. L'implication du conseil départemental au sein de la SCIC est envisagée et en cours de validation.

Parallèlement à l'implication initiale du chantier d'insertion Vigan Inter'aide, trois autres chantiers rejoignent le projet dès le début de l'année 2020 pour une meilleure couverture du territoire et une plus grande offre de savoir-faire.

Site internet du projet : <http://ressource-autonomie.fr>

1.2.1. Ingénierie du projet

Description du contexte et du porteur de projet

Dans le cadre de son programme d'actions coordonnées 2017-2020, la CFPPA du Gard a une orientation intitulée « favoriser un environnement adapté aux possibles des personnes et en harmonie avec l'évolution des technologies » et comprenant un axe « développer des aides techniques adaptées et leur accès aux personnes dans une dynamique de développement durable favorisant l'économie locale ».

Dans ce cadre, la CFPPA a lancé un appel à initiatives pour répondre à l'un des objectifs de l'orientation : « développer des aides techniques adaptées et leur accès aux personnes dans une dynamique de développement durable favorisant l'économie locale ».

Trois porteurs différents se sont positionnés sur cet appel à projets de façon indépendante : l'université de Nîmes avec l'I2ML et le conseil départemental, le CH de Pont-Saint-Esprit et l'AEMC en partenariat avec l'association Vigan Inter'aide sur le volet « recyclage » du projet. L'AEMC a vocation à coordonner plusieurs chantiers d'insertion afin de mobiliser des compétences complémentaires sur l'ensemble du territoire du Gard.

Ces trois porteurs couvrant des thématiques différentes et des territoires distincts, la CFPPA a décidé de les associer pour monter un projet commun répondant à tous les aspects de l'appel à projets : approches médico-sociale, économique et développement durable.

L'université de Nîmes, l'I2ML et le conseil départemental se sont chargés de la modélisation et de la structuration du projet (réalisation d'un état de l'art, mise en place d'une démarche de design social...) alors que le CH de Pont-Saint-Esprit et l'association AEMC se sont positionnés sur l'expérimentation opérationnelle (évaluation des besoins, accompagnement des usagers, actions de sensibilisation et de prévention pour le CH et logistique de la récupération et de la réparation des aides techniques pour l'AEMC et les chantiers d'insertion partenaires).

Objectifs initiaux poursuivis par le projet

Le projet répond à l'objectif stratégique : « développer des aides techniques adaptées et leur accès aux personnes dans une dynamique de développement durable favorisant l'économie locale ».

Les objectifs opérationnels sont de lutter contre le renoncement aux aides techniques, de favoriser l'accès aux droits, de permettre un accès équitable aux aides techniques, de soutenir les proches aidants et les aidants professionnels, de mettre en œuvre des actions de prévention (sensibilisation, information et accompagnement des personnes et des professionnels) et de formation (risques professionnels, utilisation des aides techniques...), de développer une économie circulaire des aides techniques, d'entretenir le parc matériel des EHPAD et de développer des compétences nouvelles au sein des chantiers d'insertion.

Durée et phases d'expérimentation du projet

Le projet a débuté en 2017. La première phase, conduite en 2017 et 2018, correspond à une phase d'ingénierie et de montage de projets. Pendant cette phase, l'université de Nîmes, l'I2ML et le conseil départemental ont réalisé un état de l'art et ont mis en place une démarche de design social pour structurer le projet dans le département. Le CH de Pont-Saint-Esprit et l'AEMC ont commencé le déploiement des actions de sensibilisation et de prévention et d'accompagnement à l'utilisation des aides techniques ainsi que l'expérimentation de la collecte et de la réparation des aides techniques. La phase 2, de lancement opérationnel, a débuté en 2019, toujours avec le soutien financier de la CFPPA. L'université de Nîmes et I2ML restent des partenaires du projet et interviennent désormais en tant que prestataires sur les volets communication et faisabilité opérationnelle des axes de déploiement pressentis (traitement des déchets, bus permettant l'itinérance des actions de prévention et d'information sur les aides techniques...). La troisième et dernière phase devant débuter en 2020 correspond au fonctionnement en autonomie du projet sous forme de SCIC (en cours de création fin 2019). L'année 2020 devrait être la dernière année de financement par la CFPPA.

Gouvernance du projet et partenaires impliqués dans l'ingénierie de projet

Depuis 2017 et jusqu'à la création de la SCIC, le projet est géré par une équipe projet composée de représentants des quatre structures participant au projet (université de Nîmes, I2ML, AEMC et CH de Pont-Saint-Esprit), du conseil départemental du Gard, du centre communal d'action sociale de la ville de Nîmes, de la CARSAT Gard et Lozère, de l'agence de développement économique Openîmes.

Lorsque la SCIC sera créée, les membres fondateurs en seront le CH de Pont-Saint-Esprit, l'AEMC et potentiellement le conseil départemental. Sur ce dernier point, le président de la CFPPA a donné son accord de principe fin 2019, mais il nécessite d'être complété par un rapport et une décision de l'assemblée départementale. D'autres partenaires institutionnels seront intégrés dans la SCIC et impliqués dans la gouvernance (ex. : université, I2ML, CPAM, CARSAT...) ainsi que des usagers et les salariés qui constituent chacun une catégorie d'associés obligatoires au sein des SCIC.

Les objectifs de mise en place d'une SCIC s'appuient sur deux axes. Tout d'abord, l'étude de l'art effectuée par l'université et l'I2ML a démontré la pertinence de ce statut pour permettre une activité commerciale dans une démarche éthique sociale et solidaire levant toute ambiguïté sur la libre concurrence avec les revendeurs. De plus, ce statut facilite l'accès aux aides techniques pour un public de « renonçants » en s'appuyant sur une dynamique d'économie sociale et solidaire.

Outils créés pour le fonctionnement du projet

Plusieurs outils ont été créés pour le fonctionnement du projet. Parmi ceux-ci, on peut citer :

- ✓ Des livrets d'information pour les réunions de prévention et de sensibilisation aux aides techniques organisées dans le département ;
- ✓ Un outil réunissant les avis des usagers, des aidants, des professionnels et des proches sur l'utilisation des aides techniques et plusieurs supports de communication pour les évaluations ergothérapeutiques ;
- ✓ Des tableaux de bord de suivi des procédures de réparation et de reconditionnement des aides techniques ainsi que de gestion des stocks.

Par ailleurs, un outil de pilotage et de suivi des objectifs et des indicateurs de réalisation du projet sont en cours d'élaboration en lien avec le pilote de la CFPPA.

Territoires de déploiement du projet

L'expérimentation a porté sur deux territoires du département du Gard : le Gard rhodanien et les Cévennes. Le projet en fonctionnement a vocation à se déployer dans l'intégralité du département du Gard.

1.2.2. Modèle organisationnel du dispositif

Modalités de mise à disposition d'aides techniques

Le projet Gard'et Autonomie prévoit trois types de mise à disposition d'aides techniques :

- ✓ Le prêt en attendant d'avoir une aide technique définitive ;
- ✓ Le don d'aides techniques de seconde main ;
- ✓ La vente à bas prix d'aides techniques de seconde main en fonction des revenus de la personne. Pour déterminer la participation financière, la situation sociale de la personne sera étudiée par une assistante sociale qui sera recrutée à cette fin.

Types d'aides techniques concernées par le projet

Gard'et Autonomie concerne les aides techniques au maintien à domicile ayant un potentiel de réutilisation et pouvant être remises en état par les chantiers d'insertion. Cela exclut certaines aides à l'hygiène difficilement réutilisables et des aides techniques électroniques qui ne peuvent être remises en état dans le cadre de chantier d'insertion au regard des compétences requises. À terme, le dispositif envisage de s'allier avec d'autres chantiers d'insertion pour élargir la typologie des aides techniques rénovées (prothèses auditives et aides techniques « basse vision » potentiellement) et augmenter le volume d'activités de rénovation. Une coopération, non formalisée fin 2019, est en cours avec Envie pour la rénovation de certaines aides nécessitant des compétences en électronique (ex. : commandes de fauteuils roulants). La volonté du dispositif est de ne s'allier qu'avec des structures du champ de l'insertion professionnelle et de l'économie sociale et solidaire.

Les aides techniques proposées par la plateforme sont à la fois des aides inscrites à la LPPR (notamment pour l'acquisition de matériel dans les différents lieux de vie de la personne comme chez les aidants) et les aides techniques non inscrites à la LPPR.

Offre de service

En plus de la mise à disposition d'aides techniques collectées en prêt, en don ou à la vente à bas prix, Gard'et Autonomie propose plusieurs activités et services :

- ✓ La maintenance du parc de matériel des EHPAD ;
- ✓ Un accompagnement ergothérapique : préconisation, aide à la prise en main, ajustement de l'aide, accompagnement dans les démarches administratives notamment pour l'obtention des financements (accès aux droits). Il est à noter qu'au sein de la SCIC Gard'et Autonomie, ce sera l'assistante sociale qui aidera à l'accessibilité financière par la mobilisation des droits de la personne ;
- ✓ La formation des professionnels de l'aide à domicile et des établissements médico-sociaux ;
- ✓ Des réunions d'information et de sensibilisation sur les aides techniques en lien avec les CCAS, les associations (notamment celles porteuses d'actions d'activité physique adaptée).

Le dispositif souhaite également obtenir des financements pour la mise en place d'un bus itinérant pour la préconisation et la mise à disposition des aides techniques.

Public cible

Le premier public concerné par le dispositif est celui des personnes âgées de 60 ans et plus en perte d'autonomie à domicile, cible de la conférence des financeurs. Néanmoins, une fois que les financements de la conférence des financeurs auront été arrêtés, le dispositif a vocation à couvrir un public plus large, incluant les personnes en situation de handicap. De plus, les EHPAD et les autres établissements (établissements sanitaires par exemple) pourront s'adresser au dispositif pour son offre de maintenance de parc de matériel, de formation ou d'interventions ergothérapiques, notamment pour les structures ne bénéficiant pas des compétences d'un ergothérapeute dans leurs murs.

Circuits d'approvisionnement

En 2019, les aides techniques mises à disposition provenaient de la collecte effectuée auprès de particuliers après plusieurs actions de communication menées notamment par certaines communes du département. Sur les quatre semaines de la campagne de collecte menée à l'automne 2018 par le CH de Pont-Saint-Esprit, 320 aides techniques ont été collectées (30 % d'entre elles étaient neuves, voire pour certaines encore dans leur emballage d'origine). Les porteurs du dispositif envisagent à terme des partenariats avec des déchetteries pour augmenter la collecte. Les EHPAD et autres établissements pourront également être donateurs.

L'achat d'aides techniques neuves est *a priori* écarté par les porteurs du dispositif.

Canaux de distribution des aides techniques

Aujourd'hui, les canaux de distribution des aides techniques envisagés sont le prêt, la vente et le don. Dans tous les cas, il est prévu une livraison à domicile par un technicien chargé de l'accompagnement. Il n'y a pas de magasin.

Partenaires impliqués en phase de fonctionnement du projet et modalités d'implication

Fin 2019, et jusqu'à la création de la SCIC prévue début 2020, l'AEMC et le CH de Pont-Saint-Esprit portent ensemble le dispositif au moyen d'une convention partenariale. Des structures d'insertion participent au dispositif pour la rénovation des aides techniques. Lors des phases expérimentales, des mairies et des collectivités locales ont participé à la communication sur le dispositif et à la collecte d'aides techniques.

Les prestataires de service et distributeurs de matériel (PSDM) ne semblent pas considérer aujourd'hui le dispositif comme un concurrent, car les bénéficiaires, sans l'existence de Gard'et Autonomie, ne se tourneraient pas vers un PSDM traditionnel et renonceraient à s'équiper en aides techniques (avis recueillis lors d'une réunion de travail avec l'union régionale des professionnels de santé – URPS – des pharmaciens).

Le dispositif a vocation à élargir ses partenariats lorsque le fonctionnement en routine sera installé et le modèle économique stabilisé.

1.2.3. Modèle économique et juridique

Moyens mis à disposition pour le fonctionnement du projet et compétences mobilisées

Personnel

Pour la gestion du dispositif et le suivi de l'ingénierie de projet, trois personnes sont mobilisées : la directrice des soins du CH de Pont-Saint-Esprit, le directeur de l'AEMC et la personne chargée du pilotage de la conférence des financeurs au conseil départemental du Gard.

Pour la mise en œuvre opérationnelle en cours de consolidation, le fonctionnement du dispositif s'appuie sur 1 ETP d'ergothérapeute et 1 ETP de coordinatrice du dispositif. De plus, un jeune en service civique au CH de Pont-Saint-Esprit est mobilisé pour la collecte et le stockage. Une assistante sociale a été recrutée également à hauteur de 0,5 ETP. Les chantiers d'insertion interviennent eux comme prestataires de service.

Équipements

Les équipements correspondent essentiellement aux véhicules nécessaires pour le fonctionnement de l'association : il s'agit d'un véhicule acheté par l'association dédié à la logistique (transport des aides techniques du lieu de collecte aux chantiers d'insertion pour la rénovation) et d'un véhicule pour les déplacements à domicile de l'ergothérapeute. Ce véhicule n'a cependant pas été acheté dans le cadre du projet, il a été mis à disposition par le CH de Pont-Saint-Esprit.

Infrastructures

Aucun investissement en infrastructure n'a été réalisé par le dispositif. Les locaux permettant le fonctionnement de l'activité correspondent à des locaux de l'association pour ses chantiers d'insertion et du CH déjà existants.

Typologie des coûts

Les dépenses du dispositif les plus importantes correspondent aux dépenses de personnel et aux frais de déplacement de l'ergothérapeute. À terme, l'achat de pièces détachées pourrait prendre une place importante dans le budget du dispositif si l'activité montait en charge à moins qu'un partenariat s'instaure avec un ou des PSDM.

Typologie des recettes

Jusqu'à fin 2019, les recettes du dispositif reposent intégralement sur le financement de la conférence des financeurs.

À partir de juin 2021, le dispositif devra s'autofinancer grâce à ses activités. Le modèle économique s'appuiera notamment sur des prestations de sous-traitance auprès des EHPAD pour la maintenance de leur parc de matériel et sur des formations des aidants professionnels. La trésorerie apportée par ces activités devra permettre de financer la rénovation des aides techniques pour les proposer ensuite en prêt, don et vente à bas prix.

Par ailleurs, le statut de SCIC permet d'obtenir des financements des collectivités territoriales (région, département...) et de répondre à des appels à projets (ARS...).

Forme juridique des structures porteuses

En 2020, la structure porteuse de Gard'et Autonomie sera une SCIC. Les statuts sont en cours de rédaction fin 2019.

Conditions de pérennisation du projet

Deux conditions principales de pérennisation du projet sont identifiées. La première est l'orientation des personnes ayant des besoins en aides techniques par tous les acteurs et les structures en lien avec les personnes âgées et les personnes en situation de handicap. La seconde correspond à l'intérêt et à l'attractivité pour les EHPAD de l'offre de maintenance de parc de matériel. D'après les investigations menées par les porteurs, cette offre semble répondre aux attentes des EHPAD.

1.2.4. État d'avancement et points d'attention

État d'avancement à date du projet

Lancé en 2017 dans ses phases d'ingénierie puis d'expérimentation financées par la CFPPA du Gard jusqu'à fin 2019, le projet est à l'automne 2019 dans la phase de création d'une SCIC qui aura vocation à devenir le porteur de Gard'et Autonomie. Cette SCIC ne sera plus financée après 2020 par la conférence des financeurs et a donc vocation à s'autofinancer ou à solliciter d'autres financements publics.

Facteurs de succès et freins identifiés

Facteurs de succès	Points de vigilance pour la suite
Expertise et compétences complémentaires des différents porteurs de l'action.	Insuffisance de communication sur le dispositif ayant pour conséquence un nombre trop faible d'orientations de personnes à date.
Contribution gratuite des PSDM au dispositif dans la phase expérimentale.	Capacité à réagir dans un délai rapide aux demandes.
Dispositif partenarial bénéficiant d'un large soutien.	Gisement d'aides techniques de seconde main suffisant.
Place privilégiée et primordiale de la conférence des financeurs pour permettre un travail partenarial étroit entre les trois porteurs ayant initialement déposé des projets distincts.	-

Annexe 3 : Glossaire

AFM-Téléthon : Association française contre les myopathies

AGEFIPH : Association de gestion du fonds pour l'insertion professionnelle des personnes handicapées

APA : Allocation personnalisée d'autonomie

APAMP 03 : Association pour le prêt d'appareillage aux malades paralysés de l'Allier

ARSLA : Association pour la recherche sur la sclérose latérale amyotrophique

CARSAT : Caisse d'assurance retraite et de la santé au travail

CCAS : Centre communal d'action sociale

CEREMH : Centre de ressources innovation et mobilité handicap

CFPPA : Conférence des financeurs de la prévention de la perte d'autonomie

CH : Centre hospitalier

CNSA : Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie

CPAM : Caisse primaire d'assurance maladie

DEEE : Déchets d'équipements électriques et électroniques

DROM : Département et région d'outre-mer

EHPAD : Établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes

ETP : Équivalent temps plein

GIHP Aquitaine : Groupement pour l'insertion des personnes handicapées physiques Aquitaine

I2ML : Institut méditerranéen des métiers de la longévité

LPPR : Liste des produits et prestations remboursables par l'Assurance maladie

MDPH : Maison départementale des personnes handicapées

PCH : Prestation de compensation du handicap

PSDM : Prestataire de services et distributeur de matériel

Sameth : Services d'appui au maintien dans l'emploi des travailleurs handicapés

Analyse transversale de l'évaluation de dispositifs de mise à disposition innovante des aides techniques

SCIC : Société coopérative d'intérêt collectif

SLA : Sclérose latérale amyotrophique

Remerciements

La CNSA tient à remercier toutes les personnes ayant contribué à ce travail pour le temps passé, les documents transmis et la relecture des productions.

Coordonnées de l'équipe projet

CNSA (commanditaire)

Cécile CHEVALIER

Chargée de mission Aides techniques et habitat

01 53 91 21 94

cecile.chevalier@cnsa.fr

Emmanuelle BRUN

Chargée de mission Économie et aides techniques 01

53 91 21 52

emmanuelle.brun@cnsa.fr

ALCIMED

Marie-Sophie FERREIRA

Responsable de l'activité Politiques publiques de santé

01 44 30 31 64

marie-sophie.ferreira@alcimed.com

Diane DEVILLE

Consultante

01 44 30 32 02

diane.deville@alcimed.com

Conservatoire des arts et métiers

Laurence HARTMANN et Isabelle BARBET

Maîtres de conférence