

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

Rapport d'évaluation

Adaptech Entreprises – Mutualité française d'Ille-et-Vilaine

Indication de lecture : Sauf mention contraire, la terminologie « Adaptech » désignera dans le document le dispositif « Adaptech Entreprises ».

1. Introduction

1.1. Présentation du porteur

Le porteur du dispositif Adaptech Entreprises est la Mutualité française d'Ille-et-Vilaine qui gère un réseau de services de soins et d'accompagnement mutualistes. Elle a repris la gestion de ce dispositif en 2006. Auparavant, il était géré par l'association Bretagne Mieux Vivre (dissoute en 2011).

Le siège du dispositif se trouve à Rennes en Ille-et-Vilaine, mais il couvre toute la région Bretagne.

1.2. Année de création du dispositif

Le dispositif a été créé en 2002. Il est géré par la Mutualité française d'Ille-et-Vilaine depuis 2006.

1.3. Activités conduites et modes de mise à disposition

Le dispositif Adaptech Entreprises propose du conseil et de l'information sur les aides techniques pour l'accès à l'informatique et les activités bureautiques, des préconisations, des prêts et le suivi de l'utilisation des aides techniques dans le cadre professionnel.

Adaptech propose un seul mode de mise à disposition des aides techniques, le prêt.

En 2018, 80 % des interventions concernaient le maintien dans l'emploi (survenue du handicap au cours de l'activité professionnelle et pendant la prise de poste), et 10 % l'accès à l'emploi (personnes en situation de handicap avant la prise de poste).

1.4. Public concerné

Le dispositif Adaptech Entreprises est financé en majeure partie (80 %) par l'Association de gestion du fonds pour l'insertion des personnes handicapées (AGEFIPH). Le reste du financement provient d'entreprises privées sous accord et de fonds publics pour les entreprises publiques. Ces services sont destinés à tout travailleur reconnu en situation de handicap – ou en cours de reconnaissance – du secteur privé et public, connu de la Mutualité française ou non, et qui a été adressé par un prescripteur autorisé par l'AGEFIPH : Cap Emploi, service de santé au travail (SST), Sameth (service d'appui au maintien dans l'emploi des travailleurs handicapés). La majorité des personnes accompagnées sont en situation de handicap moteur (lombalgie, hémiplégie, amputation...). Les situations de handicap sensoriel représentent une faible proportion des demandes faites à Adaptech.

Il convient de noter que la Mutualité française d'Ille-et-Vilaine a diversifié le dispositif et l'a ouvert aux entreprises hors AGEFIPH. Ces entreprises paient alors directement les prestations de la Mutualité française d'Ille-et-Vilaine.

1.5. Objectifs principaux du dispositif

Les deux objectifs du dispositif Adaptech sont de maintenir les salariés en situation de handicap dans l'emploi et de favoriser l'accès à l'emploi des personnes en situation de handicap.

1.6. Principaux indicateurs

Les indicateurs collectés par Adaptech sont ceux requis par l'AGEFIPH¹ pour le suivi de l'activité :

- ✓ Nombre d'interventions réalisées par an : 113 ;
- ✓ Profil des prescripteurs : 58 % des prescripteurs sont des Sameth sur l'ensemble de la région Bretagne, 25,7 % sont des services de santé au travail (SST) et 16 % sont des Cap Emploi ;
- ✓ Taille des entreprises dans lesquelles intervient Adaptech : 50 % des entreprises concernées sont des petites et moyennes entreprises (PME) ;
- ✓ Durée des prêts : 56 % des prêts ont une durée comprise entre 15 et 26 semaines, avec une moyenne établie à 16 semaines.

¹ Les chiffres présentés ci-après sont issus du bilan 2018 d'Adaptech.

2. Objectifs du projet

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

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

Cet objectif ne s'applique pas au dispositif. Dès lors que l'aide technique est utilisée uniquement dans le cadre professionnel, le coût de son acquisition n'incombe pas à l'utilisateur, mais à son employeur.

2.2. Favoriser l'équité entre les personnes âgées et les personnes en situation de handicap

Cet objectif ne s'applique pas au dispositif, la charge de l'acquisition de l'aide technique n'incombant pas à la personne en situation de handicap. De plus, le public cible du dispositif est une population en emploi ou en recherche d'emploi et non les personnes âgées.

2.3. Réduire le délai d'accès aux aides techniques

La convention entre Adaptech et l'AGEFIPH stipule que le délai de prise en charge après demande d'accompagnement faite par le prescripteur doit être rapide. Adaptech met donc tout en œuvre pour que l'aide technique soit mise à disposition en prêt dans les meilleurs délais.

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

C'est l'un des objectifs principaux d'Adaptech. Les préconisations ergothérapeutiques prodiguées par le dispositif et le prêt pour essai des aides techniques poursuivent un objectif d'adaptation de l'aide technique aux besoins de la personne dans son contexte de travail. Un suivi qui permet d'ajuster la préconisation, voire de changer l'aide technique sert également cet objectif.

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

Par l'élargissement de son offre de services (voir la partie 5.1.1.), Adaptech affiche clairement sa volonté de faire connaître les aides techniques et leur usage à la fois en milieu professionnel et à domicile. La délégation des prestations aux autres Mutualités françaises de Bretagne (voir plus bas) et la formation sur les aides techniques dans le cadre professionnel faite à cette fin sont des outils de promotion et d'approfondissement de la connaissance des aides techniques.

Le dispositif propose également une lettre d'information présentant les actualités sur les aides techniques bureautiques et informatiques.

2.6. Créer un circuit écoresponsable des aides techniques

Il ne s'agit aujourd'hui pas d'un objectif poursuivi par Adaptech. Les aides sont adaptées à un poste de travail spécifique pour un salarié en particulier. Toutefois, lorsque les aides techniques ne sont plus utilisées en raison du départ du salarié de l'entreprise ou d'un changement de sa situation, elles sont souvent utilisées par d'autres salariés au sein de l'entreprise (à l'inverse des aides techniques au maintien à domicile qui ont rarement un autre usage dans le même foyer). Leur collecte pour un réemploi dans un autre lieu est donc peu fréquente et semble, dans ce contexte, moins pertinente.

De plus, il n'existe pas aujourd'hui de modèle de financement incitatif qui encouragerait les entreprises à donner le matériel quand le salarié qui en bénéficiait quitte l'entreprise ou lorsque ses besoins évoluent et que l'aide technique ne correspond plus.

2.7. Autres objectifs poursuivis par Adaptech Entreprises

Adaptech Entreprises, de par la spécificité du public qu'il accompagne, poursuit un objectif principal différent de ceux listés ci-dessus. Il s'agit de maintenir les personnes en situation de handicap dans l'emploi et dans une moindre mesure de faire accéder à l'emploi les personnes en situation de handicap (moins de 20 % des accompagnements).

2.8. Hiérarchie des objectifs

Il est possible de distinguer l'objectif général d'Adaptech, qui est de maintenir et de faire accéder à l'emploi les personnes en situation de handicap, et les objectifs opérationnels du dispositif. Ces derniers consistent à répondre au mieux aux besoins en aides techniques des personnes sur leur lieu de travail en réalisant une étude individualisée des besoins de chaque bénéficiaire à son poste de travail et en proposant un prêt avant acquisition de l'aide technique par l'employeur.

3. Pertinence et cohérence externe du programme

3.1. Organisation du dispositif au titre des acteurs impliqués

Le principal partenaire du dispositif Adaptech Entreprises est son financeur, l'AGEFIPH, qui a contribué à sa création. Les autres partenaires indispensables d'Adaptech sont les prescripteurs du dispositif. Il s'agit des Cap Emploi², des SST et des Sameth qui orientent les bénéficiaires vers le dispositif. Auparavant, Pôle Emploi faisait partie des prescripteurs du dispositif. L'AGEFIPH a néanmoins décidé de réduire progressivement le nombre des prescripteurs afin de pouvoir mieux contrôler les actions.

Les fournisseurs d'aides techniques et les entreprises sont également des partenaires indirects du dispositif par le respect de la préconisation d'Adaptech au moment de l'achat de l'aide technique par l'employeur à des fins de prêt. Adaptech veille à ce que les fournisseurs ne proposent pas au salarié et à son employeur d'autres aides techniques que celles préconisées par Adaptech pendant le temps du prêt.

3.2. Gouvernance

Le dispositif Adaptech est géré par la Mutualité française d'Ille-et-Vilaine et ne dispose pas de gouvernance spécifique.

La Mutualité est divisée en plusieurs pôles : un pôle « biens médicaux », un pôle « enfance » et un pôle « autonomie ». La responsable du pôle autonomie a en charge la gestion du dispositif Adaptech. Cette organisation permet de faire des liens entre les différentes activités de la Mutualité (par exemple, faire émerger des besoins en ergothérapie dans les établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes – EHPAD – gérés par la Mutualité).

La cellule opérationnelle du dispositif Adaptech est constituée de 0,5 ETP d'encadrement, de 1 ETP d'assistance et de 2 ETP d'ergothérapie.

Les représentants de personnes en situation de handicap et les usagers du dispositif sont indirectement représentés dans la gouvernance du dispositif à travers l'assemblée générale des délégués des mutuelles santé, qui compte des adhérents dans toute l'Ille-et-Vilaine.

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

Une étude de besoins a été réalisée en 2001, avant le lancement du dispositif en 2002, par l'association porteuse du programme à sa création (Bretagne Mieux Vivre). L'avenir de l'association était à cette époque en péril, et elle a cherché un nouveau porteur pour son dispositif. Cette étude a été menée conjointement avec l'AGEFIPH. Elle fait suite à une discussion lancée entre un ergothérapeute de l'association et un chargé de mission de l'AGEFIPH.

² Les Cap Emploi sont des organismes de placement spécialisés (OPS) exerçant une mission de service public. Ils sont chargés de la préparation, de l'accompagnement, du suivi durable et du maintien dans l'emploi des personnes handicapées.

L'étude a permis de conclure au fait qu'il n'existait au début des années 2000 aucun accompagnement à la compensation par les aides techniques pour les salariés en situation de handicap des secteurs bureautique et informatique ni pour les problématiques de troubles musculo-squelettiques (TMS). À l'époque de la création du dispositif, le secteur tertiaire n'était pas considéré comme un secteur accidentogène. L'étude a également révélé qu'il existait un besoin de prêt de matériel bureautique et informatique pour essai avant acquisition. Enfin, l'étude a mis en avant la nécessité d'une évaluation ergothérapeutique et d'un suivi de l'utilisation de l'aide technique systématiques. Ces besoins ont été ressentis de façon d'autant plus intense que l'étude a été menée au moment de l'explosion du travail sur poste informatique.

Une étude de besoins a été à nouveau conduite par la Mutualité française d'Ille-et-Vilaine lorsque le dispositif Adaptech a voulu se diversifier en 2012. La prestation Adaptech Entreprises a été étudiée dans le détail pour pouvoir en extraire et caractériser l'ensemble des coûts, l'objectif étant de pouvoir réévaluer la prestation au coût réel. Cette étude a été menée en interne par la cheffe de projet du dispositif et a consisté en plusieurs interviews des ergothérapeutes du dispositif afin de séquencer de façon précise le contenu et le temps nécessaire pour un accompagnement : description des tâches effectuées, des déplacements, rédaction des rapports d'intervention. À ce travail a été ajouté le temps dédié à la communication sur le dispositif auprès des prescripteurs. Un nombre d'heures par accompagnement a alors été déterminé (14 h) ainsi qu'un coût à l'heure. À ce coût ont été ajoutés les frais annexes (frais de gestion, plaquettes de communication, immobilisation du matériel...). Un coût pour un accompagnement a ainsi pu être modélisé puis réduit grâce aux sources d'optimisation identifiées lors de l'étude (ex. : trame commune de rapports d'intervention).

Le suivi précis de l'activité d'Adaptech Entreprises préexistait à ce travail, notamment à travers les rapports d'activité fournis au financeur AGEFIPH. Cette étude a aussi permis de faire apparaître de nouveaux besoins tels que ceux liés à la prévention des risques professionnels.

Le dispositif Adaptech Entreprises s'articule entièrement avec la politique médico-sociale locale grâce à son financement par l'AGEFIPH et par le biais de ses prescripteurs.

3.4. Activités menées par le dispositif

Adaptech Entreprises est un service d'information, de conseil, de démonstration et de prêt de matériel informatique et bureautique destiné à faciliter l'intégration professionnelle des personnes en situation de handicap.

Les activités menées par le dispositif sont l'information sur les aides techniques bureautiques et informatiques existantes par le biais de la lettre d'information Adaptech³, la préconisation de ces types d'aides techniques, leur prêt, leur installation au poste de travail et l'accompagnement à la prise en main par l'ergothérapeute, et enfin le suivi de leur utilisation.

Le suivi de l'utilisation est réalisé par le biais d'appels téléphoniques des ergothérapeutes aux bénéficiaires. Dans de nombreux cas, les ergothérapeutes se déplacent également plusieurs fois sur le lieu de travail du bénéficiaire (avant le prêt pour préconisation, pendant le prêt pour ajuster la préconisation et échanger le matériel si besoin). Lorsque le matériel adapté à la personne et à sa situation de travail est trouvé, Adaptech élabore un argumentaire à destination du prescripteur (Cap Emploi, SST, Sameth), du médecin du travail et de l'employeur. Le bénéficiaire sort du suivi d'Adaptech lorsque l'aide technique a été définitivement acquise par l'employeur.

³ [Exemple de lettre d'information Adaptech présentant différentes aides techniques bureautiques et informatiques.](#)

La distribution des aides techniques en prêt est effectuée, soit directement par les ergothérapeutes du dispositif au moyen des deux véhicules de service, soit par la Poste.

Après chaque prêt, les aides techniques sont nettoyées par l'assistante du dispositif à l'aide de bombes d'air et de mousse. Dans certains cas, elles doivent être légèrement modifiées. Adaptech fait alors appel à Envie Autonomie, présent à Rennes et qui possède ces compétences.

Le dispositif Adaptech ne fait en revanche pas de collecte d'aides techniques d'occasion, le stock étant intégralement acheté neuf par la Mutualité française d'Ille-et-Vilaine dans le cadre du financement par l'AGEFIPH. Adaptech n'a pas la volonté de se diversifier dans ce sens : le matériel est souvent utilisé pendant un grand nombre d'années par le salarié, et il n'existe aujourd'hui aucune incitation pour que les entreprises rendent le matériel qui n'est plus utilisé. Le potentiel de réutilisation est faible. Adaptech ne propose pas non plus d'assistance administrative et financière, le matériel étant acquis par l'entreprise.

3.5. Modalités de mise à disposition des aides techniques

Le dispositif Adaptech Entreprises propose une seule modalité de mise à disposition. Il s'agit du prêt pour essai. Dans le cadre du financement par l'AGEFIPH, il est limité à une durée de quatre mois. Cette durée peut être plus longue lorsque les entreprises financent elles-mêmes le service. Il s'agit alors d'une diversification de l'activité du dispositif. La majorité des prêts (56 %) ont une durée comprise entre 15 et 26 semaines, la moyenne se situant à 16 semaines soit la durée maximale autorisée par l'AGEFIPH.

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

Selon l'équipe du projet Adaptech, le dispositif de préconisation et de prêt d'aides techniques bureautiques et informatiques répond au besoin de matériel adapté au poste de travail et d'adéquation entre les besoins du bénéficiaire et le type d'aide technique choisi. De l'avis de l'équipe, il existe des limites à la couverture des besoins, limites qui peuvent être liées au refus de l'employeur de payer pour acquérir l'aide technique ou au changement de poste de travail du salarié. Néanmoins, si on se limite aux exigences de l'AGEFIPH, le dispositif répond correctement aux besoins.

On observe un délai de traitement des demandes de cinq semaines environ entre la demande émise par le prescripteur et la mise à disposition de l'aide au poste de travail. C'est une exigence de l'AGEFIPH. Néanmoins, dans des situations urgentes, Adaptech est en mesure de réduire ce délai et de traiter la demande sous deux semaines. Une part du temps de travail des ergothérapeutes est consacrée aux déplacements ce qui explique en partie les délais de traitement.

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

Les relations entre Adaptech et les fournisseurs d'aides techniques ne sont pas mauvaises. Adaptech est un de leurs clients pour la constitution de son stock d'aides techniques. Néanmoins, l'équipe d'Adpatech indique devoir rester vigilante quant au respect par les fournisseurs des préconisations émises par ses ergothérapeutes. En amont, certains fournisseurs interviennent avant les ergothérapeutes Adaptech et tentent de prouver aux prescripteurs qu'ils ont tout le matériel nécessaire et dans des délais plus réduits. En aval, les fournisseurs essaient parfois de vendre du matériel autre que celui préconisé par l'ergothérapeute d'Adaptech.

Analyse de la pertinence et de la cohérence externe du dispositif

La force du dispositif Adaptech réside, sur le plan de la cohérence externe, dans le statut du porteur. La Mutualité française d'Ille-et-Vilaine est très bien implantée sur le département et dispose d'une très grande légitimité. Elle s'inscrit pleinement dans les politiques sanitaire et médico-sociale et dispose de nombreuses ressources en interne lui permettant de gérer le dispositif de façon très professionnelle. La légitimité du porteur du dispositif est certainement à mettre en relation avec le financement sans interruption et sans remise en question apporté par l'AGEFIPH depuis 2002, qui constitue également une grande force du dispositif. La façon dont le dispositif a été construit, avec une chaîne de partenaires bien déterminée et formalisée (Cap Emploi, SST, Sameth, AGEFIPH), assure un niveau d'activité important.

Il existe aujourd'hui une vraie limite à Adaptech Entreprises sur le plan de la cohérence externe liée à la dépendance totale du dispositif à l'AGEFIPH, l'unique financeur. L'ensemble des modalités de fonctionnement du dispositif sont inscrites dans le conventionnement avec l'AGEFIPH. Cela concerne par exemple les prescripteurs possibles dont la liste est validée par l'AGEFIPH. Cette liste peut être réduite sans qu'Adaptech puisse influencer, comme ce fut le cas par exemple avec Pôle Emploi qui était auparavant prescripteur. La durée du prêt est également fixée par l'AGEFIPH (quatre mois maximum). Si la plupart des accompagnements respectent cette durée comme le montrent les indicateurs d'activité, certains salariés auraient besoin d'un accompagnement plus long en raison du délai d'acquisition de l'aide technique par l'entreprise ou d'un changement d'aide technique pendant l'essai. Or, le prolongement de l'accompagnement et du prêt au-delà de quatre mois n'est pas financé par l'AGEFIPH.

À date, le dispositif ne semble pas suffisamment positionné sur les suites de la préconisation et du prêt. Il est de fait difficile d'identifier la façon dont les préconisations sont respectées une fois le prêt achevé. Un tel suivi ne rentre pas aujourd'hui dans l'enveloppe de financement versée par l'AGEFIPH.

Le dispositif tel qu'il existe aujourd'hui répond aux besoins définis par l'AGEFIPH. Néanmoins, il est difficile de savoir s'il couvre l'ensemble des besoins des salariés en situation de handicap, des prescripteurs et des entreprises.

FORCES	FAIBLESSES	OPPORTUNITÉS	MENACES
<p>Solides partenaires dans le financement et la conduite du dispositif.</p> <p>Statut du porteur : la Mutualité française.</p>	<p>Durée du prêt parfois trop courte pour répondre aux besoins.</p> <p>Risque de non-respect des préconisations d'Adaptech de la part des fournisseurs souhaitant vendre un autre type de matériel.</p> <p>Délai de réponse aux demandes qui peut être long par rapport aux exigences de l'AGEFIPH.</p>	<p>Mise en place d'un suivi de l'acquisition définitive de l'aide technique par l'entreprise.</p>	<p>Dépendance au financeur AGEFIPH pour l'adressage des demandes de préconisations et le montage du dispositif.</p>

4. Cohérence interne du programme

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

L'organisation interne du projet et les outils mis en place (logiciel de gestion, remontée de certains indicateurs) participent à l'évaluation de la correspondance du programme aux besoins identifiés. On peut notamment citer l'indicateur de maintien dans l'emploi qui correspond à l'acte d'achat par l'entreprise du matériel préconisé et testé. Cela signifie pour Adaptech que la personne a pu garder son poste. Il s'agit néanmoins d'un indicateur partiel. Des salariés pourraient par exemple être maintenus dans l'emploi par la recherche d'une autre solution (ex. : changement de poste de travail).

Néanmoins, on remarque une activité bien moins importante dans les départements bretons en dehors d'Ille-et-Vilaine, ce qui peut s'expliquer par l'éloignement géographique rendant l'accompagnement de proximité plus difficile en raison de la longueur des déplacements, ainsi que par une plus grande méconnaissance du dispositif par les prescripteurs locaux et par une éventuelle concurrence avec d'autres dispositifs sur ces territoires. Pour pallier cette faiblesse, Adaptech Entreprises délègue depuis très récemment (avril 2019) les préconisations ergothérapeutiques dans les départements hors Ille-et-Vilaine aux ergothérapeutes des Mutualités françaises locales. Cette délégation de préconisation nécessite des formations pour accompagner la montée en compétences des ergothérapeutes sur les aides techniques dans le cadre professionnel et sur l'adaptation du poste de travail et requiert des adaptations du pilotage du dispositif, tout en veillant à garder le même niveau de qualité.

4.2. Typologie des aides techniques éligibles au programme

Adaptech n'a pas dressé la liste exhaustive des aides techniques entrant dans le champ du dispositif. La seule restriction est que les aides techniques soient liées au travail bureautique ou informatique. Au sein de ces catégories, il peut s'agir de tous les matériels, sans limitation. Le stock d'aides techniques peut grossir en fonction des besoins des bénéficiaires. À l'heure actuelle, on compte neuf catégories d'aides techniques : les claviers, les souris, les *trackballs*, les appareils de communication, les repose-pieds, les pupitres, les supports d'avant-bras, le petit matériel (ex. agrafeuses électriques), le matériel de positionnement (coussins, dossiers lombaires). Chacune de ces catégories compte une multitude de références et de fonctionnalités différentes pour s'adapter aux contraintes rencontrées sur les postes de travail. La majorité des aides correspond à des repose-pieds, des repose-bras, des claviers, des souris, des porte-documents.

Les ergothérapeutes d'Adaptech sont en veille permanente sur l'ensemble des aides techniques bureautiques et informatiques. Le dispositif représente un investissement en matériel de plusieurs milliers d'euros par an. En 2017, 77 aides techniques ont été acquises par Adaptech pour un montant de 5 626 euros. La majorité des achats concerne les claviers et les souris. Les achats sont liés à trois facteurs : le remplacement d'aides techniques obsolètes et usagées, l'augmentation de l'activité, l'évolution des besoins en lien avec l'évolution du matériel bureautique et informatique. En parallèle, 18 aides techniques ont été rétrocedées (matériel qui n'est plus fabriqué ou commercialisé), et 5 aides techniques ont été mises au rebut (casse, pannes...).

Les aides techniques ont une durée de vie comprise entre trois et cinq ans.

4.3. Implication des bénéficiaires dans le programme

Les bénéficiaires ne sont pas représentés dans la gouvernance du dispositif. En revanche, ils sont pleinement impliqués dans le choix de leur aide technique avec l'ergothérapeute et dans les réorientations prises le cas échéant.

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

Le dispositif Adaptech ne conduit qu'une partie des activités d'un circuit innovant de mise à disposition des aides techniques. Il ne fait pas du tout de collecte, l'intégralité du stock des aides techniques est constituée par des achats de matériel neuf.

Depuis 2012, en complément de son offre Entreprises, le dispositif Adaptech s'est diversifié et a élargi son offre et son public.

Le dispositif Adaptech a par exemple ouvert ses prestations sur la prévention des risques professionnels et les postures à privilégier à l'ensemble des travailleurs. Il s'agit d'un service de prévention s'apparentant à une formation et financé en intégralité par les entreprises bénéficiaires.

Depuis début 2017, dans le cadre des financements octroyés par la conférence des financeurs, Adaptech a élargi son offre de services ergothérapeutiques au domicile dans les départements des Côtes-d'Armor et d'Ille-et-Vilaine. Il s'agit du dispositif « Adaptech Domicile ». Les professionnels du département chargés de l'allocation personnalisée d'autonomie (APA), les services de soins et d'aide à domicile (SSAD) et les services de soins infirmiers à domicile (SSIAD) prescrivent les interventions de l'ergothérapeute Adaptech au domicile pour les personnes de plus de 60 ans. L'ergothérapeute fait ensuite le lien avec les médecins traitants et les proches aidants de la personne bénéficiaire, jouant ainsi un véritable rôle de coordination. Les ergothérapeutes préconisent, accompagnent à la prise en main et suivent l'utilisation de l'aide technique une fois par an dans le cadre de ce dispositif. 233 accompagnements ont été réalisés par Adaptech Domicile en 2018 dans les deux départements (Côtes-d'Armor et Ille-et-Vilaine), ce qui correspond à la limite des financements. L'enveloppe allouée par la conférence des financeurs fait l'objet d'une convention pluriannuelle signée en 2017. Celle-ci prévoit l'augmentation des financements, donc des accompagnements en 2019 et 2020, dans les deux départements.

De plus, depuis le début de l'année 2019, Adaptech propose une nouvelle prestation « ressources handicap formation ». Cette prestation est financée par l'AGEFIPH. Adaptech prête du matériel pour un travailleur en formation sans effectuer de suivi. Ce dernier est réalisé par le centre de formation (centre de réadaptation professionnelle – CRP, centre de formation en milieu ordinaire...). La prestation est financée à hauteur de 850 euros par bénéficiaire. La durée du prêt équivaut à toute la durée de la formation, mais un maximum de six mois a été fixé. Au-delà, l'organisme de formation doit acquérir le matériel pour la fin de la formation.

Adaptech dispense également des prestations d'ergothérapie aux EHPAD. Les ergothérapeutes travaillent sur des situations particulières et animent des formations pour le personnel. Cette offre de formation est aujourd'hui testée et facturée auprès des EHPAD de la Mutualité française des Côtes-d'Armor.

Au-delà de tous ces projets aujourd'hui concrets et dépassant le cadre des modes innovants de mise à disposition des aides techniques, Adaptech envisage d'autres offres de services telles que des formations sur la prévention des risques liés à l'activité physique (PRAP) et sur les gestes et postures, le développement d'un cabinet d'ergothérapie, la création d'un nouveau modèle de type CICAT (centre d'information et de conseil sur les aides techniques).

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

Les membres de l'équipe Adaptech ont les compétences pour mener l'ensemble des activités du dispositif. En revanche, une fragilité est identifiée sur les deux postes d'ergothérapeute. En effet, en raison de la petite taille de l'équipe, l'absence de l'un des ergothérapeutes met en danger le fonctionnement d'Adaptech. L'ergothérapeute restant n'est pas en mesure d'absorber une double charge de travail. La Mutualité n'a aujourd'hui pas les moyens financiers d'embaucher un ergothérapeute supplémentaire. De plus, ce champ d'intervention est peu présent dans les formations des ergothérapeutes, ce qui rend les profils adéquats plus difficiles à trouver.

Le dimensionnement ne permettant pas la couverture homogène de tous les départements bretons, une solution a été trouvée par la mobilisation de ressources humaines (profils d'ergothérapeute) d'autres établissements ou de services gérés par la Mutualité française de Bretagne pour assurer les préconisations ergothérapeutiques et les visites sur le lieu de travail. Depuis le 1^{er} avril 2019, les Mutualités des autres départements bretons sont des prestataires de service d'Adaptech. Leurs ergothérapeutes ont suivi des formations spécifiques sur les aides techniques dans le cadre professionnel. Cette délégation des prestations permet à Adaptech d'être plus présent sur les différents territoires de Bretagne et notamment sur les territoires les plus éloignés de Rennes. Il s'agit de la seule évolution organisationnelle du dispositif depuis 2002. L'équipe d'Adaptech s'interroge cependant sur les leviers qui pourraient exister pour mieux articuler les logiques de prévention et de compensation en entreprise.

4.6. Management du programme

Le dispositif Adaptech est formalisé, et son fonctionnement ne repose pas sur la personne du manager. Depuis la création du dispositif, plusieurs managers se sont succédé sans que le dispositif faillisse.

Au moment de l'évaluation, le responsable du dispositif avait un profil d'ergothérapeute, mais il ne s'agit pas d'un prérequis d'après la Mutualité française. Les compétences clés à détenir sont des compétences de management, une appétence pour le développement, Adaptech diversifiant constamment ses offres (offre prévention en entreprise, offre maintien à domicile, offre en EHPAD...), une connaissance du réseau, un intérêt pour les questions ayant trait au handicap et un fort esprit d'équipe, Adaptech étant un service complètement intégré au pôle autonomie de la Mutualité française.

Analyse de la cohérence interne du dispositif

Une des grandes forces du dispositif Adaptech est la souplesse d'organisation et l'agilité dont il fait preuve. La structure porteuse est de taille conséquente, mais l'équipe est réduite. Le dispositif fonctionne comme une entité indépendante, tout en conservant les avantages d'une grande structure, notamment en termes d'appui au pilotage. Un des atouts identifiés d'Adaptech par rapport à d'autres projets évalués est sa capacité en ingénierie de projets : monter de nouveaux projets, évaluer leurs coûts et modéliser leur montée en charge.

Adaptech a également démontré sa capacité à adapter ses *process* pour répondre de façon optimale aux besoins des salariés en situation de handicap tout en optimisant une partie de ses coûts : la délégation des préconisations à des ergothérapeutes de la Mutualité présents localement en 2019 permet d'étendre la couverture des besoins et potentiellement d'augmenter le nombre d'accompagnements dans les départements hors Ile-et-Vilaine, aujourd'hui bien moins couverts. Une réduction de la densité des accompagnements en Ile-et-Vilaine pourrait, à moyens constants, permettre une meilleure couverture des autres départements. De plus, cela constitue une opportunité pour faire monter en compétences de nouveaux ergothérapeutes sur la compensation par les aides techniques en entreprise.

Sur le volet agilité, la souplesse de la structure se traduit par exemple dans la façon dont le stock d'aides techniques est constitué. Les achats d'aides techniques ne suivent pas de typologie prédéterminée, mais sont guidés par les besoins des bénéficiaires à leur poste de travail.

Au-delà de ces forces et de ces opportunités identifiées pour Adaptech Entreprises sur le volet de la cohérence interne, il est possible d'identifier certaines menaces. La première est liée à la non-représentation des bénéficiaires du dispositif (qu'ils soient prescripteurs, salariés ou entreprises) dans sa gouvernance. La menace est d'autant plus importante qu'il n'existe aujourd'hui pas de questionnaire de satisfaction pour évaluer l'impact des actions d'Adaptech Entreprises. De plus, la taille réduite de l'équipe et le faible nombre d'ergothérapeutes présents dans la structure pour assurer les préconisations ne permet pas de pallier les absences ponctuelles. En effet, si les deux équivalents temps plein d'ergothérapeute prévus pour toute la Bretagne sont suffisants pour assurer le niveau d'activité requis par l'AGEFIPH en lien avec l'enveloppe budgétaire allouée, un seul équivalent temps plein n'est pas en mesure d'absorber l'ensemble de l'activité même sur une durée limitée. La délégation de préconisations au niveau local à d'autres ergothérapeutes de la Mutualité française pourrait être une solution pour minimiser ce risque et pallier l'absence temporaire d'un ergothérapeute. Toutefois, il ne s'agit pas véritablement d'une augmentation de l'effectif du dispositif : les ergothérapeutes des autres Mutualités sont rémunérés par la Mutualité française d'Ile-et-Vilaine pour réaliser les préconisations Adaptech et ne travaillent pas à temps complet pour le dispositif. Les ergothérapeutes internes à Adaptech conservent un temps de travail identique, mais peuvent dégager plus de temps pour d'autres activités telles que le suivi des bénéficiaires grâce au temps économisé sur les trajets.

FORCES	FAIBLESSES	OPPORTUNITÉS	MENACES
<p>Souplesse de l'organisation et robustesse du portage : petite équipe dans une grosse structure.</p> <p>Évolution du stock d'aides techniques en fonction des besoins rencontrés.</p> <p>Une compétence importante en montage de projet.</p>	<p>Difficultés d'accompagnement liées à l'étendue géographique du territoire au regard du dimensionnement de l'équipe.</p> <p>Une équipe de petite taille qui ne permet pas de pallier des défaillances ponctuelles.</p>	<p>Montée en charge de la délégation des préconisations ergothérapeutiques aux autres Mutualités françaises locales de la région.</p> <p>Développement d'autres actions complémentaires (ex. Adaptech Domicile, formation sur les TMS...) qui permettrait d'améliorer encore la connaissance et la légitimité du dispositif.</p>	<p>Pas d'implication des bénéficiaires dans la gouvernance du dispositif.</p>

5. Effectivité du dispositif

Questions évaluatives	Réponses
Le dispositif a-t-il réalisé un état des lieux préalable et une cartographie des ressources ?	Oui
Le dispositif a-t-il modélisé le circuit de mise à disposition des aides techniques ?	Oui
Le dispositif a-t-il élaboré un business plan et un suivi/analyse budgétaire ?	Oui
Le dispositif a-t-il respecté les objectifs par phase d'implémentation et le calendrier initial ?	Oui
Le dispositif a-t-il été mené sans interruption ?	Oui
Le dispositif est-il abouti (rythme de croisière atteint – si le dispositif n'a pas vocation à s'arrêter ; fin des actions – si objectifs atteints sans ambition de poursuivre au-delà) ?	Oui
Le dispositif a-t-il révisé le périmètre des activités et effectué des réajustements ?	Oui
Le dispositif a-t-il dépassé les objectifs initialement fixés ?	Oui ⁴
Le dispositif prévoit-il de nouveaux partenaires en phase de fonctionnement ?	Oui ⁵
Le dispositif prévoit-il une démarche d'amélioration continue (c.-à-d. plan d'évaluation du dispositif ciblé sur les résultats et les performances, partagé en interne et utilisé pour les demandes de financement ultérieures) ?	Partiellement
Le dispositif prévoit-il les conditions de pérennisation ?	Oui
L'accessibilité des locaux est-elle conforme à la loi/les locaux sont-ils desservis par des transports publics (ou alternative conçue et prise en charge par le dispositif) ?	NA

⁴ Dans le cas d'Adaptech, il s'agit des objectifs fixés avec l'AGEFIPH.

⁵ Il s'agit des entreprises hors AGEFIPH finançant elles-mêmes les services d'ergothérapie.

Questions évaluatives	Réponses
La sécurité des locaux est-elle assurée au regard de la loi (stockage, zones inaccessibles aux usagers...)?	NA
Les espaces sont-ils adaptés et séparés pour les différentes activités (administration, admission, essayage, recyclage, chargement/déchargement, stockage...)?	NA
Le dispositif prévoit-il des objectifs et des procédures de gestion des inventaires des aides techniques ?	Oui
Le dispositif utilise-t-il des procédures écrites et une méthode pour évaluer les aides techniques mises à disposition et/ou rénovées pour inventaire (et estimation) ?	Oui
Y a-t-il une procédure de récupération et une typologie du matériel récupérable ?	NA
Y a-t-il une procédure permettant d'attester que la personne cédant l'aide technique peut le faire, dans le cas d'une collecte auprès de particuliers et/ou dans le cas des personnes éligibles au dispositif, bénéficiaires d'une aide technique et favorables à sa circularisation à terme ?	NA
Y a-t-il une procédure pour chaque aide technique permettant de décider de la rénovation ?	NA
Y a-t-il une procédure de nettoyage/désinfection fondée sur des pratiques médicales ou scientifiques compatibles avec les recommandations du fabricant et dans un lieu dédié adéquatement conçu ?	Oui
Y a-t-il une procédure de rénovation compatible avec les instructions du fabricant et qui mobilise des compétences techniques adaptées ?	NA
Y a-t-il une procédure pour effacer les données stockées des aides techniques digitales et pour le téléchargement légal des licences ?	Oui
Y a-t-il une garantie limitée sur les aides techniques reconditionnées permettant un retour ou un remplacement dans une durée limitée spécifiée ?	NA

Questions évaluatives	Réponses
Y a-t-il des conditions de stockage adaptées pour les différents types d'aides techniques, avec optimisation de l'espace, séparation des aides techniques aseptisées des autres, dans une température adéquate ?	NA
Y a-t-il une procédure pour le transport (récupération, formation des conducteurs, véhicules adaptés, formalisation de la cession...)?	NA
Y a-t-il une procédure pour l'élimination des aides techniques ou des composants non réutilisables (rebut) ?	Non
Existe-t-il un guide/des procédures permettant de retracer l'ensemble des interactions avec le bénéficiaire pour assurer le suivi de la dispensation des services de conseil et d'accompagnement ?	Oui

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

Le dispositif n'a jamais été interrompu depuis son lancement en 2002, même lorsque le porteur a changé en 2006. Le calendrier initial de lancement du dispositif et des différentes étapes a été respecté. L'expérimentation de la première année a été pérennisée dans sa forme actuelle. Le territoire du dispositif correspondait dès le début à l'intégralité de la Bretagne pour répondre à l'exigence de l'AGEFIPH de disposer d'une couverture régionale.

Néanmoins, il convient de noter que l'organisation du dispositif a légèrement évolué depuis la reprise par la Mutualité française en 2006 : depuis avril 2019, les Mutualités françaises des départements bretons hors Ille-et-Vilaine conduisent les préconisations ergothérapeutiques au niveau local en tant que prestataires de services d'Adaptech.

Parallèlement à la diversification de ses activités, Adaptech identifie la nécessité de formaliser une démarche qualité. La Mutualité française d'Ille-et-Vilaine s'est lancée dans cette démarche, d'abord pour les activités pour lesquelles elle était obligatoire (secteur médico-social notamment). Cette démarche est amenée à s'étendre progressivement à tous les services de la Mutualité, Adaptech compris. Les référentiels pour ce type d'activité sont néanmoins difficiles à identifier pour l'équipe du dispositif.

5.2. Adaptation des locaux aux fonctions du programme

Au moment de l'évaluation, les équipes du dispositif Adaptech ne se trouvent pas au siège de la Mutualité française d'Ille-et-Vilaine, mais dans les locaux d'Envie Autonomie à Rennes où ils disposent de bureaux de 80 m² environ. Leur stock est situé dans un local de 25 m² disposant de *racks* de rangement. Les espaces, notamment de bureaux, deviennent trop étroits. Adaptech recherche de nouveaux locaux d'environ 120 m², plus proches géographiquement de la Mutualité française à Rennes.

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

La plupart des activités et des outils d'Adaptech sont formalisés.

La mise à disposition des aides techniques est formalisée au moyen d'un arbre décisionnel simple répartissant les tâches des différentes parties prenantes du dispositif.

Le prêt est formalisé au moyen d'un contrat tripartite entre le salarié, l'entreprise et Adaptech. Une fois le choix de l'aide technique validé, un argumentaire est rédigé par l'ergothérapeute Adaptech pour justifier de l'aide technique à acquérir par l'entreprise. L'argumentaire est envoyé à la médecine du travail, au prescripteur (si différent) et à l'employeur.

Le suivi des demandes des prescripteurs est effectué grâce au logiciel FileMaker. Une demande de prescripteur fait l'objet d'une ouverture de dossier au nom du bénéficiaire sur le logiciel. Ce dernier fait ensuite le lien avec le stock. Il s'agit à la fois d'un logiciel de gestion des demandes et de gestion du stock. Ce logiciel pourrait avoir une utilité plus importante qu'à l'heure actuelle, notamment pour le suivi des prêts. Aujourd'hui, le suivi des prêts est effectué « manuellement » par les ergothérapeutes, sans rappel automatique. Le logiciel pourrait envoyer des relances automatiques aux ergothérapeutes.

Le prix de la prestation Adaptech Entreprises est formalisé. Il s'élève à 1 250 euros par accompagnement (préconisation, prêt, suivi et frais de déplacement inclus). La Mutualité française d'Ille-et-Vilaine a évalué ce coût en calculant le nombre d'heures de travail nécessaires (prestations d'ergothérapie et encadrement), en y ajoutant les frais de déplacement et l'investissement dans l'achat des aides techniques. Le montant était alors de 1 400 euros pour un accompagnement. Il a été revu à la baisse à 1 250 euros (en diminuant le nombre de déplacements par accompagnement par exemple) pour correspondre au financement maximal que pouvait octroyer l'AGEFIPH. Ce tarif, fixé depuis trois ans, permet à Adaptech d'équilibrer son budget.

L'approvisionnement en aides techniques n'est pas formalisé. La décision d'achat est prise au fil de l'eau, en fonction des besoins spécifiques des personnes accompagnées lorsque l'aide technique nécessaire ne se trouve pas dans le stock ou lorsqu'elles sont devenues trop endommagées ou obsolètes. Adaptech achète auprès d'une multitude de fournisseurs, en fonction des aides techniques qu'il est nécessaire d'acquérir. Le dispositif ne réalise pas d'achats en gros et ne passe pas par une centrale pour ne pas se priver de fournisseurs potentiels.

Le nettoyage des aides techniques après le prêt, bien qu'il fasse l'objet d'un protocole, n'est pas formalisé. Il s'agit néanmoins d'une réflexion en cours, notamment dans une logique de démarche qualité impulsée par la direction de la Mutualité française d'Ille-et-Vilaine.

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

L'ensemble des interactions entre le dispositif Adaptech et le bénéficiaire de l'accompagnement est tracé dans le logiciel FileMaker. En raison de la nature de l'accompagnement d'Adaptech (préconisations d'aides techniques sur le lieu de travail), il n'existe pas de lien entre le dispositif et les aidants.

Les interactions entre le dispositif Adaptech et le bénéficiaire de l'accompagnement sont les suivantes : première prise de contact par téléphone pour fixer la première visite sur le lieu de travail, première visite sur le lieu de travail (entretien avec le salarié, éventuellement avec le prescripteur et l'employeur pendant une partie de l'entretien, préconisation et mise à disposition en prêt de l'aide technique la plus adaptée, photos des postures du salarié sans et avec l'aide technique pour la prise de conscience de la mauvaise posture), une ou plusieurs visites complémentaires si l'aide technique prêtée ne convient pas et que la préconisation nécessite d'être réajustée, entretien téléphonique clôturant l'accompagnement. L'aide technique est alors récupérée.

Analyse de l'effectivité du dispositif

Les compétences en ergothérapie présentes au sein du dispositif, et notamment la spécialisation importante des ergothérapeutes dans la compensation par les aides techniques dans le cadre professionnel et l'adaptation du poste de travail, constituent un des grands atouts d'Adaptech Entreprises pour pouvoir réellement mettre en œuvre le dispositif, et ce dans de bonnes conditions. Cet atout est d'autant plus important que l'adaptation du poste de travail ne tient qu'une part très faible dans la formation initiale des ergothérapeutes. De ce fait, cette compétence est relativement rare.

Le dispositif bénéficie d'une grande formalisation de ses activités et de ses prestations. Cette formalisation est liée au conventionnement avec l'AGEFIPH et à la nécessité de faire un rapport d'activité pour justifier des financements perçus. La rédaction du rapport d'activité s'appuie notamment sur les données remontées par le logiciel FileMaker utilisé par Adaptech. Celui-ci semble encore sous-exploité par Adaptech. En effet, une utilisation optimisée permettrait très certainement de faciliter le suivi des bénéficiaires. Aujourd'hui, les suivis sont réalisés par les ergothérapeutes à la suite de rappels manuels (insérés dans un calendrier Outlook par exemple). Or, ils pourraient être automatisés grâce au logiciel FileMaker en fonction de la date de la première visite de l'ergothérapeute en entreprise. De manière générale, les outils de gestion déjà existants pourraient être optimisés pour améliorer la qualité de l'accompagnement et certains *process* de travail de l'équipe Adaptech.

Le conventionnement avec l'AGEFIPH a permis à Adaptech d'identifier et de modéliser sa chaîne de coûts dans le cadre de la négociation du financement, ce qui lui permet d'avoir une bonne connaissance des leviers d'optimisation de son activité.

En revanche, les contraintes imposées par le cadre de l'AGEFIPH (enveloppe budgétaire fixe, partenaires contraints...) ne permettent pas au dispositif de monter en charge et nécessitent même d'équilibrer le nombre des accompagnements tout au long de l'année pour ne pas consommer l'intégralité du budget alloué pendant la première partie de l'année, au détriment parfois de la réponse aux besoins des personnes lorsqu'Adaptech doit refuser des accompagnements faute de budget suffisant. Cela n'a néanmoins concerné que deux ou trois accompagnements en 2018, certaines demandes ayant en effet été basculées sur le budget de l'année 2019.

Il convient de noter que la couverture régionale voulue par l'AGEFIPH pour le dispositif n'est pas égale sur l'ensemble des départements bretons. Les indicateurs d'activité révèlent en effet une surreprésentation d'Ille-et-Vilaine dans les préconisations qui ne peut s'expliquer uniquement par une population plus importante. La méconnaissance du dispositif par certains prescripteurs ou la présence de solutions concurrentes dans les départements les moins prescripteurs pourraient être une explication. L'étude de ces causes permettrait d'identifier des leviers tels que la communication sur Adaptech Entreprises auprès des prescripteurs, l'externalisation éventuelle ou le partenariat avec des structures aujourd'hui « concurrentes » d'Adaptech Entreprises pour certaines activités, en lien avec l'AGEFIPH.

FORCES	FAIBLESSES	OPPORTUNITÉS	MENACES
<p>De fortes compétences en ergothérapie rendant effective l'aide à la prise en main des aides techniques.</p> <p>Une grande formalisation des activités et des prestations en lien avec le financement par l'AGEFIPH.</p> <p>Identification de la chaîne de coûts du dispositif par le porteur.</p>	<p>Impossible montée en charge au vu des contraintes de montage du dispositif imposées par l'AGEFIPH.</p> <p>Couverture géographique inégale entre les départements bretons.</p>	<p>Un usage optimisé des outils de gestion pour améliorer la qualité de l'accompagnement.</p> <p>Une montée en compétences des ergothérapeutes sur le poste de travail en lien avec la délégation de préconisations aux autres Mutualités françaises de la région.</p> <p>Instauration d'une démarche qualité, dans le sillage de la démarche qualité globale de la Mutualité française d'Ille-et-Vilaine.</p>	<p>Risque d'augmentation des délais de réponse en raison du plafonnement du financement AGEFIPH.</p>

6. Efficacité du programme

6.1. Rappel des objectifs

Les deux objectifs du dispositif Adaptech sont de maintenir les salariés en situation de handicap dans l'emploi et de favoriser l'accès à l'emploi des personnes en situation de handicap.

6.2. Analyse des indicateurs de succès

Adaptech n'a pas établi de questionnaire de satisfaction auprès des bénéficiaires du dispositif ni auprès des entreprises et des prescripteurs. En effet, les indicateurs collectés par le dispositif sont ceux requis par l'AGEFIPH dans le rapport d'activité. La satisfaction des bénéficiaires ne fait pas partie de ces indicateurs requis. La question de la mise en place d'un tel questionnaire est néanmoins en cours de discussion au sein de l'équipe d'Adaptech. Il pourrait s'adresser à la fois aux prescripteurs, aux salariés bénéficiaires et aux employeurs.

Adaptech a cependant des retours positifs informels de son dispositif. De plus, pour l'équipe du dispositif, le fait que la convention avec l'AGEFIPH soit renouvelée sans appel à concurrence signifierait que les retours faits au financeur sont positifs. L'équipe Adaptech est néanmoins bien consciente de la fragilité de cette situation qui peut évoluer à tout moment.

6.3. Analyse des conditions de succès

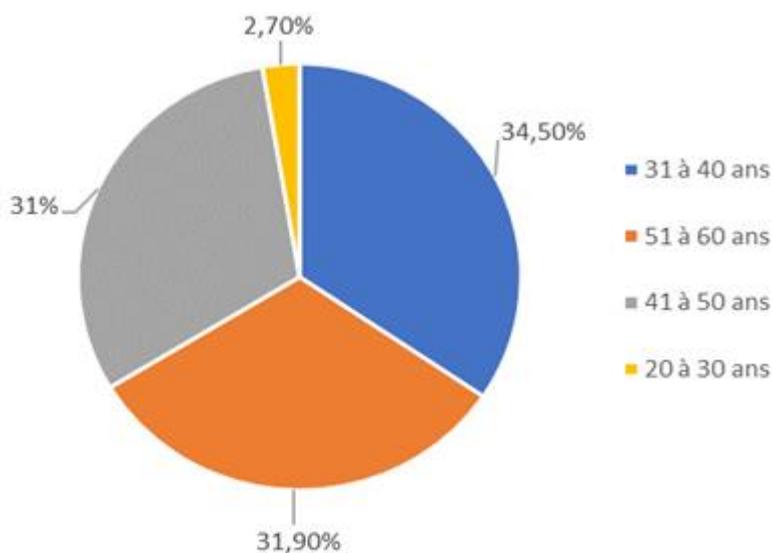
La condition principale du succès du dispositif réside dans le fait qu'Adaptech est le prestataire de service de l'AGEFIPH. Cela assure au dispositif un financement de fonctionnement pérenne ainsi qu'un nombre de demandes conséquent grâce aux prescripteurs désignés par l'AGEFIPH. Le fait que le dispositif soit géré par la Mutualité française d'Ille-et-Vilaine participe également au succès de pilotage du dispositif.

6.4. Indicateurs d'activité

Adaptech collecte les indicateurs requis par l'AGEFIPH.

On trouve parmi ces indicateurs le nombre d'interventions réalisées par an. En 2018, elles étaient au nombre de 113, chiffre auquel s'ajoute la cinquantaine d'entreprises qui paient elles-mêmes les services d'Adaptech Entreprises. Le nombre d'interventions est calculé en fonction de leur répartition par tranche d'âge et par département.

Répartition des bénéficiaires Adaptech Entreprises par tranche d'âge en 2018

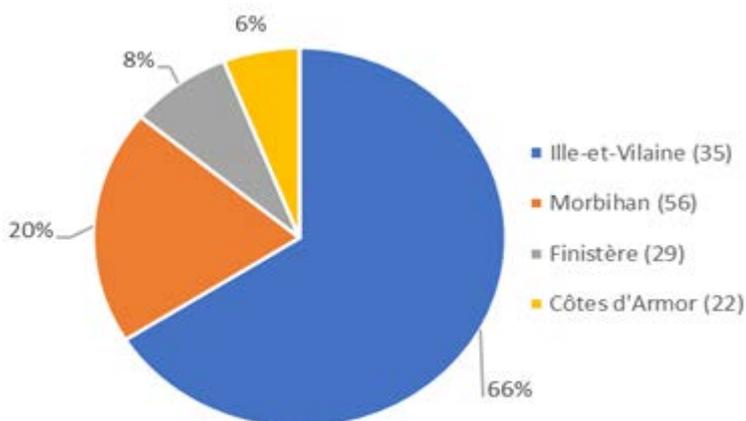


Source : Rapport d'activité Adaptech 2018.

Le graphique ci-dessus illustre la répartition des bénéficiaires Adaptech Entreprises par tranche d'âge en 2018 : 2,70 % des bénéficiaires ont entre 20 et 30 ans ; 34,50 % des bénéficiaires ont entre 31 et 40 ans ; 31 % des bénéficiaires ont entre 41 et 50 ans ; 31,90 % des bénéficiaires ont entre 51 et 60 ans.

Les interventions se répartissent à part presque égale entre les personnes âgées de 31 à 40 ans, de 41 à 50 ans et de 51 à 60 ans. La majorité des bénéficiaires a plus de 40 ans.

Répartition des bénéficiaires Adaptech Entreprises par département breton en 2018



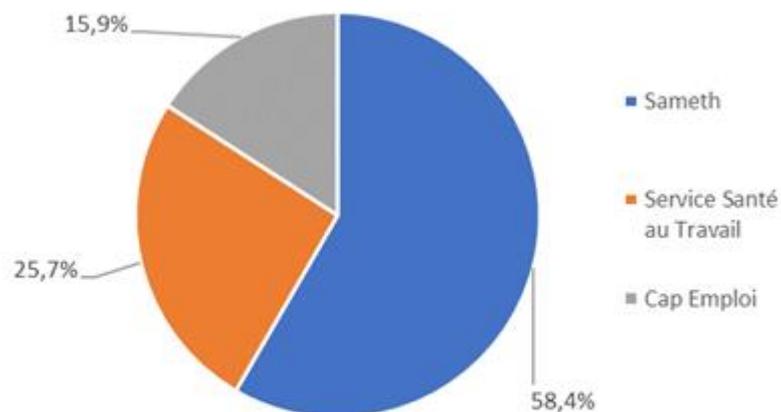
Source : Rapport d'activité Adaptech 2018.

Le graphique ci-dessus illustre la répartition des bénéficiaires Adaptech Entreprises par département breton : 66 % sont originaires d'Ille-et-Vilaine (35), 20 % du Morbihan (56), 8 % du Finistère (29) et 6 % des Côtes-d'Armor (22).

On constate une activité plus importante dans le département d'Ille-et-Vilaine (66 % des interventions). Cela peut s'expliquer par le fait qu'il y ait plus de prescripteurs sur ce département, mais également par le fait qu'ils connaissent mieux le dispositif étant plus proche géographiquement du siège d'Adaptech. De plus, il est possible que les prescripteurs des départements où l'activité est la plus faible comme les Côtes-d'Armor et le Finistère (respectivement 6 et 8 % des interventions) orientent vers d'autres prestataires qu'Adaptech.

Le nombre d'interventions annuelles se situe au-dessus de 100 depuis 2008. Le record, atteint en 2010, est de 133 interventions.

Répartition des demandes d'intervention par type de prescripteur en 2018



Source : Rapport d'activité Adaptech 2018.

Le graphique ci-dessus illustre la répartition des demandes d'intervention d'Adaptech par type de prescripteur en 2018 : 58,4 % des demandes ont été adressées par les Sameth, 25,7 % des demandes ont été adressées par les services de santé au travail, 15,9 % des demandes ont été adressées par Cap Emploi.

Les prescripteurs les plus importants sont les Sameth qui représentent 58 % de l'ensemble des prescriptions, suivis par les SST (25,7 % des prescriptions) et les Cap Emploi (16 % des prescriptions). Il existe cependant des disparités importantes entre les quatre départements bretons.

Adaptech remonte aussi des informations sur la taille des entreprises dans lesquelles les interventions sont réalisées (50 % des interventions sont réalisées dans des PME), sur la durée des prêts (56 % des prêts ont une durée comprise entre 15 et 26 semaines avec une moyenne de 16 semaines) et sur la finalité des interventions au moment de la demande d'accompagnement (formation, accès à l'emploi, maintien dans l'emploi). En 2018, 90 % des interventions concernaient le maintien dans l'emploi (survenue du handicap au cours de l'activité professionnelle et pendant la prise de poste), et 10 % l'accès à l'emploi (personnes en situation de handicap avant la prise de poste). Aucun indicateur en revanche ne mesure la durée du maintien dans l'emploi ni l'accès à l'emploi une fois l'accompagnement Adaptech réalisé.

Analyse de l'efficacité du dispositif

Le dispositif Adaptech Entreprises est financé en majeure partie par l'AGEFIPH et s'adresse à un public cible bien défini. Toutes les modalités de fonctionnement du dispositif sont construites en accord avec l'AGEFIPH. De ce fait, les objectifs poursuivis par Adaptech Entreprises correspondent aux objectifs de l'AGEFIPH, à savoir maintenir et faire accéder à l'emploi les personnes en situation de handicap.

Pour répondre à ces objectifs généraux, le dispositif Adaptech poursuit pleinement les objectifs opérationnels d'adéquation entre les aides techniques préconisées et les besoins de la personne ainsi que du bon usage des aides techniques préconisées grâce à ses services de préconisation ergothérapeutiques et de prêt d'aides techniques pour essai. Ces deux prestations constituent le cœur d'activité d'Adaptech (113 interventions en 2018).

La collecte des indicateurs d'activité par Adaptech permet de montrer un niveau d'activité du dispositif constant et répondant au niveau attendu par l'AGEFIPH. L'enveloppe allouée en début d'année conditionne en effet le nombre d'interventions à réaliser dans la même année. Néanmoins, en l'absence de questionnaire de satisfaction et de suivi des bénéficiaires une fois l'accompagnement Adaptech terminé, il n'est pas possible d'évaluer l'usage des aides techniques préconisées ni leur adéquation aux besoins ni l'impact sur le maintien dans l'emploi ou l'accès durable à l'emploi. L'adéquation des aides techniques est censée être un objectif atteint au moyen du prêt pour essai et par la possibilité de réorienter la préconisation. L'originalité du dispositif Adaptech est qu'il repose sur trois acteurs différents : le prescripteur qui détecte le besoin en aides techniques au poste de travail et oriente vers le dispositif, le salarié bénéficiaire de l'aide et l'entreprise accueillant le salarié, qui acquiert ensuite l'aide technique. La mise en place d'un questionnaire de satisfaction permettrait d'évaluer l'efficacité du dispositif auprès des prescripteurs sur le volet de la rapidité de l'intervention une fois la demande adressée, auprès des bénéficiaires sur l'usage de l'aide technique et sa bonne adéquation au besoin, auprès des entreprises sur la bonne adaptation du dispositif aux contraintes de l'entreprise (délais nécessaires entre la préconisation finale, la fin du prêt pour essai et la date d'acquisition de l'aide par exemple).

Néanmoins, le fait que le financement de l'AGEFIPH soit renouvelé chaque année sans remise en concurrence peut être considéré comme un indicateur d'efficacité. L'examen des critères de renouvellement du contrat auprès de l'AGEFIPH permettrait peut-être d'objectiver l'efficacité du dispositif (ex. : retours informels obtenus de la part des prescripteurs, des salariés et/ou des entreprises).

Le financement AGEFIPH constitue d'ailleurs la principale condition d'efficacité du dispositif : il lui permet de financer un nombre suffisant de prestations d'ergothérapeutes pour effectuer les prescriptions et de proposer un stock de matériel important en prêt pour essai pour s'adapter à l'ensemble des besoins.

Le statut du porteur du dispositif, la Mutualité française d'Ille-et-Vilaine, est également un facteur déterminant dans l'efficacité du projet. Il s'agit d'une structure de taille conséquente, gestionnaire d'établissements et de services sanitaires et médico-sociaux, ce qui lui permet de disposer de bonnes compétences de pilotage en interne.

FORCES	FAIBLESSES	OPPORTUNITÉS	MENACES
<p>Participation à l'amélioration de l'adéquation entre les aides techniques et les besoins de la personne par les prestations d'ergothérapie⁶.</p> <p>Participation à l'amélioration du bon usage des aides techniques grâce au prêt pour essai et réadaptations possibles⁷.</p> <p>Niveau d'activité en cohérence avec les objectifs fixés avec l'AGEFIPH.</p> <p>Renouvellement sans remise en concurrence du contrat de financement avec l'AGEFIPH.</p> <p>Nature du porteur du dispositif.</p> <p>Financement AGEFIPH permettant de mobiliser les moyens adéquats à la poursuite des objectifs.</p>	<p>Absence de questionnaire de satisfaction auprès des prescripteurs, entreprises et salariés bénéficiaires (notamment pour évaluer l'atteinte des objectifs).</p> <p>Un suivi des indicateurs limité aux indicateurs requis par l'AGEFIPH : pas de collecte d'indicateurs d'efficacité (ex. : durée de maintien dans l'emploi).</p> <p>Couverture inégale du territoire de la région Bretagne par le dispositif.</p>	<p>Des indicateurs d'activité détaillés en lien avec l'obligation de <i>reporting</i> à l'AGEFIPH.</p>	<p>Financement très majoritaire de l'AGEFIPH : risque de remise en concurrence du dispositif par l'AGEFIPH (mise en concurrence).</p>

⁶ En comparaison d'une acquisition d'aides techniques sans préconisation ergothérapique.

⁷ *Idem.*

7. Efficience du programme

7.1. Dépenses du dispositif

Le budget annuel global d'Adapttech Entreprises s'est élevé en 2018 à 253 060 euros.

Les principales dépenses du dispositif sont les suivantes :

- ✓ Dépenses de personnel (3,5 ETP) ;
- ✓ Frais de transport ;
- ✓ Achat de matériel ;
- ✓ Frais de siège versés à la Mutualité ;
- ✓ Loyer ;
- ✓ Autres frais (électricité, internet...).

7.2. Recettes du dispositif

Le financement versé par l'AGEFIPH constitue la recette principale du dispositif Adapttech. Ce financement est complété par les recettes issues des entreprises ne cotisant pas à l'AGEFIPH et ne pouvant de ce fait bénéficier de ses services, mais souhaitant tout de même solliciter le dispositif Adapttech pour leurs salariés. Ce sont dans la majorité des cas de grandes entreprises ou de structures de la fonction publique. Lorsqu'il ne s'agit pas d'un financement AGEFIPH, la durée de prêt peut être supérieure à quatre mois.

Le financement de l'AGEFIPH s'élève à 1 250 euros pour une prestation pour un bénéficiaire (préconisation, prêt, suivi et frais de déplacement inclus). Néanmoins, le financement n'est pas versé par prestation en fonction de l'activité. Il s'agit d'un forfait annuel calculé sur la base d'un nombre prévisionnel d'accompagnements. L'enveloppe allouée est chaque année consommée dans son intégralité. Lorsqu'elle est dépassée, soit Adapttech refuse les accompagnements, soit il demande une rallonge de budget à l'AGEFIPH. Il est arrivé certaines fois que des accompagnements soient réalisés gratuitement.

Les recettes, si elles permettent de faire fonctionner le dispositif, restent néanmoins fragiles. Le modèle économique tel qu'il existe à l'heure actuelle est viable, mais il est nécessaire pour Adapttech d'élargir et de diversifier ses sources de revenus pour sécuriser l'activité.

7.3. Efficience économique

Le budget du dispositif Adaptech est tous les ans légèrement bénéficiaire (entre 5 000 et 25 000 euros d'excédent selon les années). L'existence de cet excédent est importante pour l'équipe, car il permet de pallier d'éventuels imprévus (ex. : achat d'aides techniques absentes du stock, mais nécessaires pour répondre à un besoin).

Les trajets en voiture des ergothérapeutes dans toute la région Bretagne représentent l'un des gisements d'économie identifiés. La nouvelle organisation mise en place à partir d'avril 2019, basée sur des ergothérapeutes situés localement dans les départements, a pour but d'améliorer l'efficience du dispositif en faisant gagner du temps aux ergothérapeutes et en économisant sur les frais de trajet. L'équipe Adaptech n'identifie pas d'autres gisements d'économie.

De façon générale, Adaptech a de l'expérience en gestion de projet et en prévision budgétaire. L'équipe sait exactement ce que coûte le lancement d'une nouvelle activité et les étapes de montée en charge et connaît les seuils de fixation des prix afin de disposer d'une activité rentable. De plus, le fait de disposer d'un contrôle de gestion au sein de la Mutualité française d'Ille-et-Vilaine aide beaucoup Adaptech dans le pilotage de ses activités.

Analyse de l'efficience du dispositif

La grande force d'Adaptech identifiée est sa bonne gestion financière, liée en partie à son appartenance à la Mutualité française d'Ille-et-Vilaine, tout comme sa bonne capacité d'anticipation et de modélisation de la montée en charge de nouvelles offres et des réorganisations du dispositif (délégation locale de préconisations notamment). Il s'agit d'un véritable atout par rapport à d'autres projets évalués.

Adaptech a également la capacité d'identifier des gisements d'économie dans la conduite de son activité grâce au découpage des coûts de son dispositif. L'un des gisements importants identifiés était par exemple le coût de transport : le levier a été actionné par la délégation des préconisations dans les autres Mutualités françaises.

Néanmoins, Adaptech possède une faiblesse importante liée à l'enveloppe budgétaire contrainte et fixée en début d'année par l'AGEFIPH. Cela nécessite qu'Adaptech équilibre son activité tout au long de l'année en fonction de ce seuil, en se mettant notamment en relation avec les prescripteurs pour lisser les sollicitations sur l'année. De la même façon, le fait que l'AGEFIPH constitue l'unique source des recettes d'Adaptech fragilise le dispositif.

FORCES	FAIBLESSES	OPPORTUNITÉS	MENACES
<p>Bonne gestion financière.</p> <p>Bonne capacité d'anticipation et de modélisation de montée en charge.</p> <p>Stabilité du dispositif dans le temps.</p>	<p>Enveloppe budgétaire contrainte par l'AGEFIPH.</p>	<p>Gisements d'économie identifiés, notamment sur les coûts de transport.</p>	<p>Source unique de recettes.</p>

8. Viabilité/pérennité du programme

8.1. Leviers de déploiement du programme dans le territoire

Adaptech Entreprises est aujourd'hui déployé dans toute la région Bretagne bien que le dispositif soit porté par la Mutualité française d'Ille-et-Vilaine. Il s'agissait d'une volonté de l'AGEFIPH qui a pour stratégie de financer des dispositifs d'envergure régionale.

L'ancrage territorial du dispositif dans toute la région Bretagne est possible grâce à la présence de la Mutualité française dans tous les départements bretons.

Les conditions de pérennisation du dispositif identifiées par Adaptech passent essentiellement par la diversification des activités afin de varier les sources de financement et de se détacher de sa forte dépendance liée à son statut de prestataire de l'AGEFIPH. Ces actions ont en partie été entreprises par Adaptech. Les nouvelles prestations lancées par Adaptech nécessiteraient pour certaines de disposer de commerciaux. Ces derniers pourraient démarcher les entreprises hors du cadre AGEFIPH pour leur proposer des prestations de compensation et de prévention. Le rapprochement avec le groupe mutualiste VYV Care permettrait de développer ces actions de prospection commerciale.

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

L'équipe Adaptech identifie deux conditions d'essaimage au dispositif : sur le volet du conventionnement avec l'AGEFIPH, il est nécessaire d'obtenir un financement pour le déploiement de ce modèle dans d'autres régions ; en dehors du conventionnement AGEFIPH, il est nécessaire que des services d'ergothérapie ouverts soient créés, par exemple portés par les Mutualités françaises régionales.

Néanmoins, avant le lancement de telles activités dans d'autres régions, il serait nécessaire de mener des études de besoins locales pour connaître les éventuels dispositifs déjà existants dans le même champ, la façon dont ils fonctionnent ainsi que les besoins couverts et non couverts.

À l'heure actuelle, de par la nature de son porteur d'envergure régionale, le dispositif Adaptech n'a pas vocation à essaimer dans d'autres régions. Il convient néanmoins de noter qu'il existe des dispositifs similaires sur d'autres territoires.

Analyse de la viabilité et pérennité du dispositif

Le modèle d'Adaptech Entreprises tel qu'il existe à l'heure actuelle est difficilement reproductible sans un conventionnement avec un financeur tel que l'AGEFIPH, bien qu'il existe des dispositifs similaires sur d'autres territoires. En effet, le modèle économique ne s'auto-alimente pas et repose essentiellement sur ce financement. Il est donc nécessaire que l'AGEFIPH ou une structure similaire ait la volonté de déployer un tel dispositif sur un autre territoire. Dans ce cas, la Mutualité française d'Ille-et-Vilaine, grâce aux formalisations déjà existantes, pourrait rapidement faire bénéficier de son expérience de nouveaux porteurs au moyen par exemple d'une boîte à outils. La Mutualité française d'Ille-et-Vilaine, en raison de sa portée départementale, régionale pour le dispositif Adaptech, n'a pas pour autant vocation à essaimer dans d'autres régions.

La pérennisation du modèle semble passer dans tous les cas par une diversification des entreprises bénéficiaires de la prestation (entreprises ne pouvant bénéficier des financements de l'AGEFIPH) et des offres (formations de prévention pour les salariés ne se trouvant pas en situation de handicap par exemple, Adaptech Domicile...) pour se détacher de la dépendance au financeur.

FORCES	FAIBLESSES	OPPORTUNITÉS	MENACES
Existence de <i>process</i> formalisés pouvant favoriser l'essaimage sur d'autres territoires et/ou par d'autres porteurs.	Nécessité de conventionner avec un financeur pour envisager de déployer le modèle sur d'autres territoires.	Diversification de l'offre de services et des bénéficiaires.	Dépendance à ce financeur.

9. Impact du programme

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

Au-delà des indicateurs d'activité, aucun indicateur de performance n'est collecté par Adaptech. L'équipe identifie deux indicateurs qu'il serait intéressant de suivre : le retour qualitatif du bénéficiaire sur la prestation rendue, ainsi qu'un indicateur de maintien dans l'emploi en s'appuyant sur la notification de la médecine du travail « apte à reprendre le poste avec l'aménagement x ».

Il est néanmoins difficile de construire des indicateurs de performance dans le cadre des prestations financées par l'AGEFIPH, car l'enveloppe budgétaire est contrainte. Néanmoins, ces indicateurs de performance seraient intéressants à mettre en place dans le cadre des prestations sortant du cadre du conventionnement avec l'AGEFIPH.

9.2. Bonnes pratiques et accès aux aides techniques

D'un point de vue global, l'impact du dispositif sur les pratiques dans les entreprises est difficilement mesurable, mais au cas par cas Adaptech a eu des retours positifs. Dans certaines entreprises, le dispositif Adaptech a par exemple permis une prise de conscience et une modification des conditions de travail par l'achat de matériel favorisant la prévention des risques professionnels (ex. : du centre des finances publiques des Côtes-d'Armor).

9.3. Réputation du programme

Pour de nombreux bénéficiaires et entreprises, le dispositif Adaptech a une excellente réputation. En revanche, les efforts pour rehausser la réputation du dispositif sont à poursuivre auprès des prescripteurs. En effet, il y a quelques années, les délais de réponse d'Adaptech aux sollicitations par les prescripteurs étaient importants, ce qui a pu ternir l'image du dispositif. Ce rallongement des délais s'explique par plusieurs arrêts maladie et la difficulté à les gérer au sein d'une petite équipe, ainsi que par un important *turn-over* dans la fonction d'encadrement du dispositif.

Analyse de l'impact du dispositif

Les retombées du programme sur les bénéficiaires à court terme sont facilement mesurables. À la fin de son accompagnement, Adaptech suit l'acquisition ou non de l'aide technique préconisée par l'employeur. Lorsque c'est le cas, Adaptech considère que le dispositif a permis de maintenir le salarié dans l'emploi. Il s'agit de la très grande majorité des situations.

Néanmoins, en l'absence de questionnaire de satisfaction et de suivi plusieurs mois après l'accompagnement Adaptech, il est aujourd'hui difficile d'évaluer les retombées du dispositif à moyen et long terme sur les questions de maintien dans l'emploi, de qualité de vie au travail et d'adéquation de l'aide technique aux besoins.

Le fait que le conventionnement AGEFIPH soit sans cesse renouvelé sans remise en concurrence peut être un indicateur, bien que partiel, de l'impact positif du dispositif. Il nécessiterait néanmoins d'être complété. Par ailleurs, Adaptech n'a pas connaissance d'une enquête de satisfaction formalisée menée par l'AGEFIPH.

10. Conclusion

10.1. Principales forces du modèle

- ✓ Statut du porteur ;
- ✓ Compétences pointues et reconnues d'ergothérapie pour l'accompagnement dans l'adaptation du poste de travail ;
- ✓ Qualité de la gestion financière et du montage de projets ;
- ✓ Développement d'activités complémentaires : dans le champ des aides techniques et de l'insertion professionnelle ;
- ✓ Stabilité du dispositif dans le temps.

10.2. Principales faiblesses du modèle

- ✓ Dispositif dépendant financièrement de l'AGEFIPH : budget contraint et peu de marge de manœuvre dans la conduite du dispositif ;
- ✓ Couverture inégale de la région Bretagne ;
- ✓ Difficultés à pallier les absences sur les postes clés, la taille de l'équipe étant réduite.

10.3. Principaux leviers d'amélioration

- ✓ Diversification des sources de revenus ;
- ✓ Diminution des délais de réponse aux sollicitations des prescripteurs ;
- ✓ Possibilité de bénéficier du réseau de la Mutualité française.

10.4. Principales bonnes pratiques à retenir

Délégation des préconisations d'ergothérapie aux autres Mutualités françaises de la région Bretagne.