

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

Rapport d'évaluation

Recyclothèque – GIHP Aquitaine

1. Introduction

1.1. Présentation du porteur

La structure porteuse du dispositif est le groupement pour l'insertion des personnes handicapées physiques Aquitaine (GIHP). Il s'agit d'une association loi 1901 créée en 1977 et affiliée au GIHP national. Le projet Recyclothèque consiste en un système de collecte, de tri, de rénovation et de redistribution de dispositifs médicaux et d'aides techniques. Deux territoires sont concernés : un territoire urbain, Mérignac, et un territoire rural, le Sud Gironde.

1.2. Année de création du dispositif

Le dispositif est toujours en cours de lancement au moment de l'évaluation en avril 2019 après une phase d'expérimentation de la collecte des aides techniques conduite durant six mois en 2017 et une étude préliminaire en 2016 (diagnostic et modélisation).

1.3. Activités conduites et modes de mise à disposition

La Recyclothèque assure les activités d'information et de conseil, d'évaluation des besoins et de collecte des aides techniques. Elle propose plusieurs modes de mise à disposition des aides techniques : en essai à domicile pour une évaluation de l'utilité d'une aide technique en vie réelle ; en prêt gratuit notamment dans les situations d'urgence ; en location ; en échange et en troc (notamment dans le cas de pathologies évolutives) ; en don, notamment pour les personnes moins favorisées ou en cas de double emploi ; enfin, en vente (aides techniques neuves et reconditionnées)¹.

1.4. Public concerné

Le dispositif Recyclothèque s'adresse aux personnes âgées vivant à domicile et aux personnes handicapées vieillissantes à domicile sur le territoire d'intervention, qu'il s'agisse de la mise à disposition des aides techniques ou de la collecte. À la date de l'évaluation, les personnes bénéficiaires ont plus de 60 ans et peuvent présenter des situations très hétérogènes en termes de droits sociaux puisqu'il n'est pas prévu de critères d'accès au dispositif : certaines sont bénéficiaires de l'allocation personnalisée d'autonomie (APA), d'autres de la prestation de compensation du handicap (PCH), d'autres encore ne disposent pas de ces aides. Elles sont la plupart du temps suivies par les centres locaux d'information et de coordination (CLIC) ou par les services de maintien à domicile.

¹ Notons à ce stade que la Recyclothèque fait partie d'un écosystème porté par le GIHP, qui comprend également le CICAT et Ecoreso. À ce titre, Ecoreso n'est pas intégré dans la Recyclothèque, mais il constitue une entité juridique indépendante.

1.5. Objectifs du dispositif

Les objectifs du dispositif porté par la Recyclothèque sont par ordre hiérarchique :

1. Créer un circuit écoresponsable des aides techniques ;
2. Favoriser l'usage et le bon usage de l'aide technique ;
3. Améliorer la réactivité en termes de délais et l'adaptation des aides techniques aux besoins.

1.6. Principaux indicateurs

Les indicateurs d'activité de la Recyclothèque sont ceux de l'expérimentation puisque le lancement est en cours au moment de l'évaluation en avril 2019. Un sinistre dans les locaux, survenu en décembre 2018 et qui a détruit une grande partie de la structure immobilière et du stock d'aides techniques collectées, explique en grande partie le retard pris au démarrage de l'activité.

Dans l'analyse préliminaire auprès des personnes en situation de handicap ou de perte d'autonomie, on retrouve les indicateurs suivants :

- ✓ Nombre moyen d'aides techniques possédées par personne répondant au questionnaire : 4,6 ;
- ✓ Proportion d'aides techniques à la mobilité : 74 % ;
- ✓ Proportion de personnes détentrices de plusieurs fauteuils roulants parmi celles ayant au moins un fauteuil roulant : 68 % ;
- ✓ Proportion d'aides techniques non utilisées : 34 % (dont 66 % de cannes, béquilles, fauteuils roulants) ;
- ✓ Proportion d'aides techniques acquises à la suite d'une prescription : 75 % ;
- ✓ Proportion d'achats de matériel neuf parmi les modes d'acquisition déclarés dans l'enquête générale du GIHP (2017) : 77 % ;
- ✓ Proportion de locations : 10 % ;
- ✓ Proportion d'achats d'occasion : 3 % ;
- ✓ Proportion d'aides techniques intégralement remboursées dans l'enquête générale GIHP (2017) : 61 % (tandis que 29 % ont fait l'objet d'un remboursement seulement partiel et que 10 % des matériels sont intégralement à la charge des usagers, y compris parfois des appareils très onéreux).

Dans les entretiens menés auprès d'un panel du public cible, la majorité des personnes se déclarent assez indécises quant à l'acquisition d'aides techniques de seconde main. Les freins potentiels perçus à l'acquisition ou à l'utilisation d'une aide technique de seconde main sont sa supposée mauvaise adaptation aux besoins de la personne, l'absence de financement qui lui est lié et l'absence d'un service après-vente (SAV).

À l'inverse, les avantages potentiels perçus sont liés aux gestes solidaires et écologiques que cela représente, au coût réduit pour l'usager et pour les financeurs publics et au recours à un circuit de proximité.

534 aides techniques ont été collectées à domicile dans 22 communes de Gironde pendant les six mois d'expérimentation de la collecte réalisée en 2017. Cela a donné lieu à 93 opérations de collecte. 68 % des aides techniques collectées étaient renouvelables, 66 % possédaient un marquage Conformité européenne (CE). La majorité des aides techniques collectées étaient des cadres de marche, des cannes, des chaises percées, des déambulateurs quatre roues, des sièges-coquilles, des fauteuils roulants, des lits médicalisés et des tables de lit.

2. Objectifs du dispositif

Type d'objectifs poursuivis par les projets	Poursuite de l'objectif par le projet Recyclothèque – GIHP Aquitaine
Lever les freins financiers à l'accès aux aides techniques	Oui
Favoriser l'équité entre les personnes âgées et les personnes en situation de handicap dans l'accès aux aides techniques	Partiellement
Réduire le délai d'accès aux aides techniques	Oui
Améliorer l'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	Oui

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

Le dispositif vise à diminuer le reste à charge pour les personnes âgées et à permettre à des personnes qui n'ont pas les moyens financiers d'acquérir du matériel neuf de s'équiper en fonction de leurs besoins.

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

Le dispositif privilégie une cible, les personnes âgées et les personnes handicapées vieillissantes, en raison du mode de financement (conférence des financeurs) qui induit l'orientation vers cette population. Il s'agit notamment de faciliter l'accès aux aides techniques pour les personnes âgées afin de réduire les inégalités de financement par rapport à un public handicapé de moins de 60 ans. En d'autres termes, l'objectif consiste à réduire les inégalités entre différents publics cibles et à permettre à chacun d'accéder à des conseils et à des dispositifs, notamment quand les personnes sont dans des situations particulières et non dans des cas « standards ». Notons toutefois que les personnes handicapées ne sont pas exclues du dispositif, puisque la collecte et la redistribution les concernent également.

2.3. Réduire le délai d'accès aux aides techniques

Le dispositif inclut le prêt d'aides techniques aux bénéficiaires, notamment dans les situations d'urgence telles que la fin de vie, le remplacement ponctuel d'une aide technique le temps de la réparation... Le porteur de projet constate la réduction des temps de prise en charge lorsque l'utilisateur mobilise les services de la Recyclothèque. Il n'existe cependant pas encore de mesure permettant d'objectiver ce constat.

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

La Recyclothèque implique directement le centre d'information et de conseil sur les aides techniques (CICAT) qui informe et conseille sur les offres existantes en matière d'aides techniques et de solutions technologiques. Ces services sont destinés aux personnes en situation de handicap et aux personnes âgées, de même qu'aux aidants et aux professionnels. Ainsi, l'objectif d'amélioration de l'adaptation de l'aide technique aux besoins de la personne est poursuivi par la Recyclothèque qui a donc vocation à faire connaître les aides techniques et à diffuser l'information sur leur utilité aussi bien qu'à faire évoluer les représentations à leur égard. La Recyclothèque prévoit notamment un ergothérapeute dans son équipe.

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

Il s'agit d'un objectif prioritaire. La Recyclothèque implique le CICAT qui a pour rôle d'assurer les meilleures conditions de prise en main des aides techniques, le réglage et le suivi du matériel mis à disposition des personnes, l'effectivité du bon usage de ce matériel. Il doit faciliter les démarches d'accès et propose d'ailleurs des essais avant acquisition, à l'issue d'un processus d'évaluation des besoins en plusieurs étapes. Un ergothérapeute est mobilisé pour promouvoir l'usage et le bon usage des aides techniques.

2.6. Créer un circuit écoresponsable des aides techniques

La Recyclothèque a pour objectif de développer un circuit écoresponsable des aides techniques. Il s'agit d'impulser des modes de consommation écoresponsables en mettant en place une dynamique territoriale entre les acteurs de l'économie circulaire et ceux du maintien à domicile. Le projet vise à réduire et à valoriser les déchets et à faire changer les comportements autour des aides techniques.

De ce fait, de nombreux partenaires sont mobilisés sur le sujet pour assurer ces différentes activités : le GIHP, Ecoreso Autonomie, des associations, la caisse d'assurance retraite et de la santé au travail (CARSAT)... Une collecte des aides techniques de seconde main est organisée pour rénovation et redistribution. Il convient cependant de constater que le modèle économique (notamment la viabilité du modèle) repose largement sur la vente et la location d'aides techniques neuves.

2.7. Autre objectif poursuivi par la Recyclothèque

Une déclinaison de l'objectif de bon usage des aides techniques est d'assurer le maintien à domicile dans les meilleures conditions. Il s'agit notamment de lutter contre l'isolement et l'exclusion sociale des personnes âgées en perte d'autonomie et des personnes handicapées vieillissantes.

De même, l'action de la Recyclothèque concerne la santé des proches aidants et des professionnels. Un partenariat entre le CICAT, la CARSAT et l'Institut national de recherche et de sécurité (INRS) a été créé autour de la prévention des risques en santé au travail des aidants professionnels.

Enfin, il s'agit par le biais du dispositif d'offrir une alternative au marché informel d'aides techniques de seconde main qui se développe et se caractérise par une déréglementation et une dérégulation non sécurisantes pour les acheteurs.

2.8. Hiérarchie des objectifs

Les trois principaux objectifs de la Recyclothèque à l'heure actuelle sont de :

1. Créer un circuit écoresponsable des aides techniques ;
2. Favoriser l'usage et le bon usage des aides techniques ;
3. Améliorer la réactivité en termes de délais et d'adaptation des aides techniques aux besoins.

Depuis sa mise en œuvre, les objectifs de la Recyclothèque ont évolué et mettent aujourd'hui en priorité la participation à la bonne santé des proches aidants et des professionnels.

3. Pertinence et cohérence externe du dispositif

3.1. Organisation du dispositif au titre des acteurs impliqués

La Recyclothèque est un dispositif qui repose sur de nombreux partenariats afin de couvrir toutes les activités depuis l'information jusqu'au suivi de l'aide technique après sa mise à disposition. Ces partenariats peuvent prendre la forme d'une implication politique, financière ou économique². Au titre des institutions publiques, les acteurs impliqués sont par exemple la conférence des financeurs, la maison départementale des personnes handicapées (MDPH), l'Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie (ADEME), la direction régionale de l'environnement, de l'aménagement et du logement (DREAL), la Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie (CNSA), la CARSAT et un certain nombre de municipalités et de centres communaux d'action sociale (CCAS).

Par ailleurs, au-delà de la structure porteuse GIHP, la contribution d'autres associations est majeure (par exemple l'Union nationale de l'aide, des soins et des services aux domiciles – UNA, les ressourceries, les associations d'usagers, la Croix-Rouge française, Emmaüs...) dans un cadre d'économie sociale et solidaire permettant d'assurer un socle déontologique commun. Ces associations permettent également de mobiliser des compétences juridiques, organisationnelles, techniques sur le modèle du bénévolat. Pour ce qui concerne le modèle économique, la Recyclothèque est adossée au modèle Ecoreso Autonomie, qui inclut notamment de la vente et de la location de matériel neuf.

Il faut également rappeler que le GIHP est une structure dirigée par des personnes handicapées, ce qui leur assure une large représentation dans les orientations du dispositif.

3.2. Gouvernance

Lors de la phase d'expérimentation qui s'est déroulée durant six mois en 2017, le pilotage du projet a été assuré par une gouvernance composite et formelle comprenant notamment le GIHP, la CNSA, la CARSAT, des collectivités territoriales, des financeurs, des représentants des usagers (notamment par le biais des représentants du conseil d'administration du GIHP), des professionnels du soin, des acteurs du développement durable et des distributeurs d'aides techniques, sous la forme de quatre instances : un comité de pilotage, un comité technique, un comité financier et l'équipe de coordination.

Il est prévu, dans la phase d'exploitation du dispositif, de lancer un nouveau comité de pilotage associé à la naissance d'Ecoreso Autonomie Gironde. La phase projet n'a pu être suivie immédiatement d'une phase opérationnelle en raison d'un incendie ; il n'est donc pas possible de dire à la date de l'évaluation si le comité de pilotage est effectivement mis en place au moment du déploiement du dispositif.

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

Dans les travaux préliminaires menés par la Recyclothèque, il apparaît que l'ancienne région Aquitaine figure parmi les régions les plus âgées de l'Union européenne, et les projections laissent augurer d'importants besoins en aides techniques à l'horizon 2040. La grande hétérogénéité des politiques médico-sociales selon les territoires et la nécessité de bien connaître les actions du territoire d'ancrage du dispositif sont également soulignées.

² [Voir la monographie Recyclothèque dans le bilan de l'appel à projets « Économie circulaire » de 2015.](#)

Lors de la phase d'étude, un diagnostic territorial a été posé de manière détaillée, qui couvre les caractéristiques de la démographie des personnes âgées, les ressources du secteur sanitaire, social et médico-social, le contexte économique, l'économie circulaire. Une enquête qualitative et quantitative a été menée auprès de personnes âgées et de personnes en situation de handicap, de professionnels du soin et du domicile, de distributeurs, afin de cerner les besoins et d'explorer le gisement en aides techniques. Dans cette enquête, 80 % des personnes interrogées sont favorables à l'utilisation d'aides techniques d'occasion.

3.4. Activités menées par le dispositif

Le dispositif Recyclothèque internalise les activités d'information et d'orientation, d'évaluation des besoins et de collecte des aides techniques. Elles sont assurées par le GIHP Aquitaine.

Dans le cadre de l'activité d'information et de conseil, la Recyclothèque rend accessible l'information sur les aides techniques *via* le CICAT, directement par téléphone et sur internet. Une base de données nationale et un fonds documentaire sont mis à disposition des publics en veillant à la pertinence et à l'actualité de cette information. De même, la Recyclothèque répond aux demandes de conseils par téléphone, envoie des informations, effectue du conseil à domicile si nécessaire, ou oriente la personne vers un professionnel pour une évaluation de ses besoins.

Pour l'évaluation des besoins, le déplacement au domicile de la personne et la prise en considération de son milieu de vie, mais aussi des spécificités de la personne selon son âge et son projet de vie sont prévus. Ainsi, ce sont trois rendez-vous en moyenne qui sont programmés avec un ergothérapeute afin de personnaliser l'accompagnement dans les meilleures conditions (en fonction de la présence ou non d'aidants, de l'organisation des interventions, de l'estimation du coût des aménagements ou des aides techniques...). La programmation de plusieurs rendez-vous avec un ergothérapeute n'est pas prise en charge par l'assurance maladie. Dans la même perspective, des essais d'aides techniques sont proposés par le CICAT ou par la Recyclothèque. Ce service apparaît comme déterminant et impose une gestion drastique d'un stock important d'aides techniques par le biais d'un logiciel idoine et d'une base de données. Ce catalogue (une base interne commune à tous les parcs gérés par le GIHP) qui a nécessité les services d'un cabinet de conseil pour référencer tous les produits au niveau national n'est pas accessible aux particuliers, car le choix de l'aide technique adaptée est réalisé en concertation avec un ergothérapeute.

Les essais d'aides techniques sont proposés à domicile ou dans le *showroom*. Pour les professionnels, les aidants et les bénéficiaires, des ateliers sont organisés par la Recyclothèque, car l'aide technique est d'autant mieux acceptée que les aidants sont impliqués. Ces ateliers sont organisés autour d'une thématique précise, permettent les échanges d'expériences et d'utilisations (« savoir-faire »), mais sont également des lieux de socialisation et de rencontres avec les professionnels extérieurs. Le porteur de projet estime que la Recyclothèque se distingue des autres dispositifs par la dimension accordée à cet accompagnement, mais aussi par la grande diversité des aides techniques proposées grâce à la gestion informatique de la base de données des différents parcs d'aides techniques gérés par le GIHP.

La collecte du GIHP Aquitaine est basée sur le don par des particuliers et des professionnels, de même que par des associations telles que la Croix Rouge française et Emmaüs. Des campagnes d'information permettent de mobiliser les donateurs potentiels qui peuvent s'adresser à une plateforme téléphonique. Celle-ci évalue, en suivant une liste de vérification, l'opportunité de récupérer le matériel : le donateur est interrogé sur la date d'achat et sur la durée d'utilisation, car le principe auquel ne déroge pas le programme est la qualité initiale du stock. Si les aides techniques ont plus de quinze ans, si elles sont trop abimées ou nécessitent trop de maintenance ou ne peuvent être démantelées, elles ne sont généralement pas gardées. Cette sélection se fait de manière à éviter un stockage inutilement coûteux ou une rénovation trop onéreuse au regard de la valeur du produit et du reste à charge qui devra être acquitté par le bénéficiaire. S'il est possible de la reconditionner, l'aide technique peut être récupérée chez le donateur ou celui-ci peut la déposer auprès d'un point-relais ou encore directement à la Recyclothèque. Les points de collecte sont nombreux puisqu'ils associent collectivités et associations locales. Des conventions avec des professionnels donateurs (notamment les pharmaciens, kinésithérapeutes, établissements de santé, services médico-sociaux, déchetteries, recycleries...) peuvent être conclues pour fixer les modalités du don, mais l'approvisionnement n'est pas réellement structuré et se fait au fil de l'eau.

Le don est suivi de l'émission d'un reçu de don et se matérialise par un enregistrement du matériel dans la base de données de la Recyclothèque. L'aide technique suit alors les étapes du circuit habituel du reconditionnement. Les aides techniques privilégiées lors de la collecte sont celles qui sont réemployables à moindre coût, celles qui ne sont pas prises en charge au titre de la liste des produits et prestations remboursables (LPPR) ou encore celles qui ne sont pas connues du grand public (aides à la lecture, à la communication, à la prise des repas). Le choix s'oriente aussi en faveur des aides techniques qui ont une utilité pour les aidants.

Le GIHP Aquitaine prévoit de confier cette fonction de collecte lors de l'essaimage national du dispositif à une structure de l'économie sociale et solidaire. Le porteur considère qu'il s'agit d'une activité sensible qui appelle la mobilisation de compétences spécifiques lorsque la collecte s'effectue chez les particuliers ou encore lorsqu'elle consiste à impliquer les agents des déchetteries.

Un réseau de collecte a pu être mis en place avec plusieurs syndicats de déchets de Gironde ; deux conventions ont été signées tandis que d'autres sont en attente de signature. Par ailleurs, plus de 20 points d'apport volontaire sont en place au sein des déchetteries, des associations... Notons que les agents des déchetteries de Gironde ont été formés par la Recyclothèque à l'écrémage des aides techniques. Par ailleurs, des bénévoles peuvent être impliqués dans une logique de rationalisation des coûts. Ainsi, afin d'encadrer le bénévolat, un partenariat avec France Bénévolat est en cours de formalisation. L'encadrement se matérialise par un carnet de bénévolat dans lequel sont consignées les activités d'écrémage et de tri des aides techniques. Les bénévoles s'engagent à respecter une charte. Dans ce cadre, le coût de la collecte des aides techniques est largement supporté par les communes ; la Recyclothèque prend en revanche en charge la gestion des bennes.

Afin d'optimiser l'activité de collecte, la Recyclothèque a donc négocié la présence d'un point d'apport volontaire sur chaque territoire. De même, comme évoqué précédemment, elle a mis en place des formations à l'attention des agents de collecte afin qu'ils sachent trier, et elle a défini les principaux critères d'écrémage avec le concours des agents de déchetterie et des ergothérapeutes.

En revanche, les activités de reconditionnement et de distribution (services d'accompagnement à la prise en main, d'assistance administrative et financière, de rénovation et de mise à disposition de l'aide technique, de maintenance de l'aide technique et de suivi post-équipement à trois mois) sont totalement externalisées dans le cadre du partenariat avec Ecoreso Autonomie. La société coopérative d'intérêt collectif (SCIC) Ecoreso Autonomie dispose d'un fonds de dotation et d'un ergothérapeute expérimenté capable d'évaluer la situation financière du bénéficiaire et de travailler de concert avec les assistantes sociales.

Le reconditionnement obéit à certaines exigences, telles que le marquage CE du matériel, qui est impératif. Lorsque certaines aides techniques sont collectées en nombre trop important, elles sont données à une association partenaire aux Comores.

Après leur inspection, certaines aides techniques sont détruites ; elles sont soit démantelées afin de récupérer les pièces détachées si l'intérêt économique est justifié, soit réparties dans des conteneurs spécifiques mis à disposition par les éco-organismes habilités. En effet, le choix a été fait de ne pas posséder de conteneur en propre de manière à ne pas utiliser des surfaces pour accumuler des déchets. La Recyclothèque a passé un accord avec les éco-organismes spécialisés dans la filière de retraitement des déchets, tels que Valdelia et Récyllum.

Lorsque le matériel est reconditionné, selon un protocole bien défini (nettoyage, désinfection, maintenance et stockage), il bénéficie d'une garantie de six à douze mois selon sa nature. Les actions de maintenance curative et préventive sont réalisées selon les recommandations du fabricant.

Ecoreso Autonomie assure la redistribution des aides techniques.

3.5. Modalités de mise à disposition des aides techniques

Dans le modèle, toutes les modalités de mise à disposition des aides techniques sont envisagées afin de s'adapter aux besoins réels de chaque bénéficiaire. Comme mentionné précédemment, il s'agit donc de :

- ✓ Vente d'aides techniques neuves et reconditionnées ;
- ✓ Location d'aides techniques ;
- ✓ Prêt d'aides techniques pour des essais à domicile et dans des situations urgentes (fin de vie, attente de réparation, aménagement du logement...) ;
- ✓ Don d'aides techniques (notamment sous la forme de remise sociale pour les personnes plus précaires ou en cas de double emploi non financé par l'assurance maladie, par exemple, dans le cas d'enfants en garde alternée) ;
- ✓ Échange et troc d'aides techniques (notamment en cas de pathologies évolutives).

Les aides techniques peuvent être livrées à domicile, montées, réglées, et la maintenance est assurée dans le cadre d'un service après-vente. Les aides techniques louées ou prêtées sont récupérées au domicile. Le prêt présente l'avantage de permettre un test en situation écologique que le *showroom* ne permet pas. De ce fait, l'ensemble des fonctions du circuit d'approvisionnement en aides techniques neuves et reconditionnées est maîtrisé.

Les aides techniques les plus souvent collectées sont celles liées à la mobilité et à l'hygiène, mais la particularité du GIHP est de ne pas se limiter à un périmètre d'aides techniques défini *a priori* et de prendre en compte la nécessité pour un certain nombre de bénéficiaires de disposer de plusieurs aides techniques.

Les catégories de matériel les plus souvent préconisées par les ergothérapeutes du GIHP sont les cannes, les béquilles, les déambulateurs, les fauteuils roulants manuels, les fauteuils roulants électriques auxquels s'ajoutent les fauteuils coquilles, les lits médicalisés et les lève-personnes. Plus rarement, ce sont les aides à l'hygiène (chaises percées par exemple) ou les aides visuelles (loupes optiques ou électroniques pour personnes malvoyantes par exemple). Notons toutefois que les aides techniques préconisées par les ergothérapeutes recouvrent l'ensemble de la classification des aides techniques. Elles ne se limitent pas aux aides à la mobilité et à la toilette (comme chez la plupart des distributeurs), mais couvrent l'ensemble des activités quotidiennes : lire, écrire, communiquer, manger, se divertir, s'habiller... Le CICAT du GIHP met à disposition plus de 1 000 références d'aides techniques de vie quotidienne (téléphonie, jeux adaptés, éclairages, aides à la cuisine, aides pour la basse vision...).

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

La Recyclothèque, en association avec Ecoreso Autonomie, permet de répondre à une grande partie des besoins des usagers grâce à l'étendue de son offre (vente, location, prêt, troc, don) : accompagnement de la personne dans le choix et la prise en main de l'aide technique ; amélioration de l'accès à ces aides techniques (soit par l'information, soit par les solutions financières) ; développement de l'économie circulaire dans le domaine des aides techniques. Les principaux objectifs du dispositif sont donc satisfaits, au moins dans les principes généraux de fonctionnement, car il n'est pas encore possible de disposer de statistiques d'activité en routine. À la date de l'évaluation, on estimait qu'en six mois, 534 aides techniques avaient été collectées dans le cadre du projet initial, mais les pratiques ont évolué avec une plus grande sélection des aides techniques collectées (et moins de récupération du « tout-venant »).

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

Dans la mesure où la Recyclothèque vend et loue du matériel neuf, les relations avec les autres offreurs d'aides techniques du territoire doivent être étudiées. Pour le porteur, signer des accords de distribution sur la partie conseils et préconisations avec des distributeurs traditionnels dans des zones géographiques excentrées peut présenter un intérêt (par exemple, travailler avec des pharmaciens sur des départements ruraux).

Pour ce qui concerne l'activité de vente d'aides techniques de seconde main, un projet national de dérogation à la prise en charge actuelle de l'assurance maladie pour les aides techniques de seconde main est porté à la fois par la Recyclothèque, l'agence régionale de santé (ARS) Nouvelle-Aquitaine et la caisse primaire d'assurance maladie (CPAM) dans le cadre de l'article 51 de la loi de financement de la Sécurité sociale 2018³.

De plus, la Recyclothèque envisage de rénover les aides techniques à l'issue de leur durée de location, lorsqu'elles sont jetées par les distributeurs. Même si le dispositif n'est pas encore habilité à rénover tous les matériels, il lui est possible de solliciter un distributeur traditionnel qui le rénove et le facture au prix réel du temps passé par le technicien qualifié.

³ En effet, Ecoreso porte ce projet inscrit au niveau national dans le cadre de l'article 51 de la loi de financement de la sécurité sociale (LFSS) permettant des dérogations aux règles de la sécurité sociale.

Analyse de la pertinence et de la cohérence externe du dispositif

L'organisation du dispositif implique politiquement, financièrement et économiquement un très grand nombre d'acteurs qui appartiennent aussi bien à la sphère publique qu'à la sphère privée associative. Par ailleurs, le pilotage du dispositif par le GIHP assure la pleine représentation des personnes en situation de handicap. La gouvernance du projet est à l'image de son organisation, c'est-à-dire une représentation plurielle des acteurs à travers quatre instances. Cet avantage peut cependant constituer aussi un frein au regard de l'interdépendance des décisions prises en comité de pilotage, selon les intérêts ou les points de vue potentiellement divers des acteurs. Leurs responsabilités peuvent aussi être diluées compte tenu de leur nombre.

Les travaux en amont du projet sont étayés et offrent une cartographie du territoire en termes de ressources sanitaires, sociales et médico-sociales, mais aussi sur les caractéristiques de l'économie circulaire et sur l'acceptabilité des aides techniques d'occasion.

En dehors du bilan établi à la suite de l'expérimentation de l'activité de collecte, le recul est aujourd'hui encore insuffisant pour juger de la pertinence et de la cohérence externe du dispositif de manière fonctionnelle ; un incendie ayant détruit le stock d'aides techniques, le lancement de l'activité en routine a pris du retard. Il n'est donc pas possible de dire à date quelle est la capacité du dispositif à répondre rapidement aux demandes et à atteindre ses principaux objectifs compte tenu de ses ambitions et de son organisation dans le territoire.

Par ailleurs, les fonctions du dispositif sont coordonnées entre deux principaux porteurs, la Recyclothèque et Ecoreso Autonomie. La Recyclothèque est très spécialisée sur trois fonctions : l'information et le conseil, l'évaluation des besoins et la collecte des aides techniques. Cette forte spécialisation lui permet d'être innovante et de se différencier en termes de services, notamment sur l'évaluation des besoins. Les activités externalisées vers Ecoreso ne sont pas évaluées par la Recyclothèque ou du moins, il n'est pas prévu de *reporting* à l'heure actuelle.

L'offre de la Recyclothèque couvre presque l'intégralité des modes de mise à disposition des aides techniques neuves ou de seconde main (vente, location, prêt, don, troc...). De plus, les aides techniques collectées dans le cadre de la rénovation sont très diversifiées, seul un principe de pertinence économique préside à leur sélection lors de la collecte (le coût de rénovation doit être « raisonnable »). En revanche, les modalités d'accès à ces aides techniques en fonction des capacités financières du bénéficiaire sont assez floues. Toutefois, dans la mesure où les usagers sont adressés par le réseau de partenaires (CCAS, services de soins infirmiers à domicile – SSIAD, CLIC, MAIA...) qui connaissent leurs situations sociales, on peut considérer que les demandes d'aides techniques se font en connaissance de cause. La Recyclothèque a établi une relation de confiance avec ces partenaires « adresseurs ».

Sur les trois fonctions qu'elle assume, la Recyclothèque fait preuve d'innovation et cherche différents moyens de rationaliser les circuits (comme la collecte qui implique un nombre croissant d'acteurs et de compétences informelles) ou de renforcer la qualité de l'accompagnement (bases documentaires à destination des publics, qualité de l'évaluation des besoins qui est faite sur les lieux de vie des personnes...). Ces fonctions lui permettent de se démarquer des autres acteurs.

Toutefois, comme elle a développé les activités de location et de vente d'aides techniques neuves, il convient de surveiller la nature des relations qui se noueront à la longue sur le territoire avec les fabricants et les distributeurs d'aides techniques.

FORCES	FAIBLESSES	OPPORTUNITÉS	MENACES
<p>Soutien fort des institutions publiques, collectivités locales et territoriales à travers l'organisation et le pilotage.</p> <p>Implication de l'ensemble des acteurs du circuit innovant de mise à disposition des aides techniques.</p> <p>Cartographie détaillée du territoire pour concevoir l'offre adéquate.</p> <p>Partage des fonctions du dispositif avec un autre porteur de projet, impliquant une forte spécialisation sur trois principales fonctions (information et conseil, évaluation des besoins et collecte).</p> <p>Déclinaison de tous les modes de mise à disposition des aides techniques (prêt, troc, don, location, vente...).</p> <p>Collecte diversifiée des aides techniques.</p>	<p>Rupture entre l'expérimentation et l'exploitation du dispositif du fait d'un aléa exogène (incendie).</p> <p>Défaut d'évaluation des fonctions externalisées vers Ecoreso Autonomie ou de <i>reporting</i> prévu dans le cadre d'une démarche d'amélioration continue.</p> <p>Règles d'éligibilité aux différents modes de mise à disposition non formalisées et reposant surtout sur la confiance accordée aux partenaires « adresseurs » (ex. : rôle du revenu du bénéficiaire).</p>	<p>Innovations dans le circuit de la collecte et création d'une boîte à outils et de nouvelles compétences.</p>	<p>Dilution des responsabilités du fait du grand nombre d'acteurs impliqués.</p> <p>Relations floues avec les distributeurs du territoire compte tenu de l'offre d'aides techniques neuves.</p>

4. Cohérence interne du dispositif

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

Comme évoqué plus haut, le porteur du dispositif Recyclothèque a effectué en amont du projet une étude de besoin et de faisabilité associée à un diagnostic de territoire. Ainsi, les principaux constats établis lors de cette phase exploratoire soulignent le manque de clarté de l'offre en aides techniques et des règles de financement, les barrières financières qui peuvent exister pour une frange de la population, les difficultés d'aménagement du logement des bénéficiaires, l'absence de suivi pour l'évolution du besoin ou encore l'existence d'un marché des aides techniques neuves ou d'occasion peu réglementé ou régulé en termes de qualité de service.

Afin de mieux cerner les besoins du public ciblé, une typologie des aides techniques distribuées est effectuée au fil de l'eau, sachant que les principales aides techniques concernées par le projet sont les aides à la mobilité et à l'hygiène. Il n'y a pas pour autant d'informations approfondies sur la typologie des aides techniques. Il s'agit d'une activité en cours de formalisation dans le cadre d'une base de données d'envergure nationale.

Lors de l'expérimentation du dispositif Recyclothèque, peu d'indicateurs ont pu être collectés *in fine* pour documenter les différentes activités prévues par le projet. Les principales investigations menées ont consisté à étudier les raisons de l'abandon des aides techniques à domicile et l'acceptabilité des aides techniques de seconde main selon leur type.

4.2. Typologie des aides techniques éligibles au dispositif

S'il n'y a pas d'aides techniques exclues par principe de la collecte, une sélection – qualifiée d'écumage – est effectuée. Les critères d'écumage dépendent de la nature du produit (par exemple les cannes ou les lunettes), du remboursement ou non de ces aides par l'assurance maladie (les produits non remboursés sont récupérés en priorité), de l'âge des produits (qui ne doit pas être trop élevé) et bien sûr de leur usure. Il convient de noter qu'un arbitrage est aussi réalisé au regard de l'intérêt des pièces détachées. Cet écumage est d'autant plus nécessaire que le stockage engendre un coût important, supérieur au coût de la rénovation. La cartographie des aides techniques selon les règles de remboursement de la LPPR est effectuée directement par le partenaire du dispositif, Ecoreso Autonomie, chargé de la rénovation et de la distribution des aides techniques. Il convient de noter que les chefs de projet doivent consacrer du temps à sécuriser les financements compte tenu de la précarité des soutiens financiers de la conférence des financeurs.

Dans le cadre de l'expérimentation qui a duré six mois, 534 aides techniques ont été collectées, dont un plus grand nombre en zones urbaines que rurales. Dans cet ensemble, on estime que 66 % des aides techniques sont rénovables. Parmi les aides techniques pour l'hygiène, la proportion d'aides techniques rénovables est importante (chaises percées notamment). Les aides à la communication et à la gestion de l'information (telles que le matériel d'aide à la lecture, les loupes-vidéo, les agrandisseurs, ou encore le matériel d'aide à la parole) sont rarement collectées, mais présentent un intérêt élevé de rénovation compte tenu de leur durée d'usage possible. Les aides techniques les plus collectées sont les aides à la mobilité (presque la moitié de la collecte). Les fauteuils roulants manuels pliants, les déambulateurs et les cannes de marche représentent à eux seuls 50 % de ces aides techniques. Toutefois, plus de la moitié des fauteuils roulants sont dans un tel état d'usure qu'il n'est pas possible de les rénover. Enfin, les aides techniques permettant d'équiper le domicile, les fauteuils de repos et les tables de lit représentent près des deux tiers de la collecte.

4.3. Implication des bénéficiaires dans le dispositif

Les représentants des usagers ne sont pas intégrés formellement dans l'ingénierie du dispositif, mais il convient de rappeler que le GIHP porteur de la Recyclothèque est une association représentant les usagers et composée majoritairement de personnes en situation de handicap.

Le dispositif cible les personnes âgées à domicile et les personnes en situation de handicap vieillissantes à domicile comme mentionné plus haut. Ces dernières sont associées et impliquées dans le choix de l'aide technique de seconde main par le biais des préconisations et des essais.

Au titre de l'évaluation de la satisfaction des personnes équipées, il est prévu lors du fonctionnement du programme que tous les bénéficiaires reçoivent un questionnaire de satisfaction six mois après les préconisations. De plus, à chaque étape de l'équipement, une évaluation est réalisée : besoins, essais, formation à la prise en main et à l'usage, évaluation après 3 mois d'utilisation.

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

La Recyclothèque réalise toutes les activités assignées à un circuit innovant de mise à disposition des aides techniques, si l'on considère celles qui sont externalisées vers Ecoreso Autonomie.

Sur les neuf activités d'un circuit innovant de mise à disposition des aides techniques (information et conseil sur les aides techniques, évaluation des besoins et préconisations d'aides techniques, collecte des aides techniques, rénovation des aides techniques, distribution des aides techniques, assistance administrative et financière, installation et accompagnement à la prise en main, assistance logistique et technique post-mise à disposition, suivi de l'utilisation de l'aide technique à domicile), sept sont assurées directement par la Recyclothèque (information et conseil, évaluation des besoins, assistance administrative et financière, installation et accompagnement à la prise en main, assistance logistique et technique, suivi de l'utilisation de l'aide technique à domicile et collecte) et peuvent être menées conjointement avec d'autres organismes ou associations. Les autres fonctions – rénovation et distribution – sont coordonnées avec la structure partenaire Ecoreso Autonomie.

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

Le fonctionnement du projet nécessite un certain nombre de compétences telles que :

- ✓ Pour la collecte : un coordinateur de collecte ayant des compétences en logistique et dans les outils informatiques de gestion des stocks, des agents de collecte (bénévoles des associations partenaires) et du personnel administratif ;
- ✓ Pour l'information, le conseil et l'évaluation des besoins : un documentaliste, un ergothérapeute, un animateur logistique et du personnel administratif.

À l'heure actuelle, l'équipe est composée d'un directeur du GIHP, d'une cheffe de service sur l'ensemble de l'écosystème de formation initiale psychomotricienne et d'une documentaliste, également impliquée dans le CICAT.

4.6. Management du dispositif

Dans la phase initiale du projet, l'équipe est constituée d'un chef de projet déjà en activité dans le cadre du GIHP, notamment du dispositif EPATech (essais et prêts des aides techniques en milieu professionnel), qui incarne les valeurs portées par le projet, du directeur du GIHP et d'un chargé de mission. Comme évoqué, il est ensuite prévu que l'équipe se dote d'un agent de collecte et de valorisation, d'un ergothérapeute et d'un documentaliste.

Analyse de la cohérence interne du dispositif

Un diagnostic des besoins des usagers a été réalisé en amont du projet dans le cadre d'une étude prospective détaillée qui entremêle analyses qualitatives et quantitatives permettant de documenter à la fois les raisons de l'abandon des aides techniques ou de leur non-usage à domicile et la perception *a priori* du recours aux aides techniques d'occasion. Cependant, à l'issue de l'expérimentation de six mois du fonctionnement de la Recyclothèque (évaluation en avril 2019), on dispose de très peu d'évaluations chiffrées de l'activité en dehors de l'activité de collecte. Il reste donc à démontrer l'adéquation du dispositif aux besoins et aux demandes du public ciblé.

On peut souligner la grande souplesse de la Recyclothèque dans le cadre de son activité de collecte des aides techniques, puisque celles-ci sont toutes éligibles après vérification des critères de sélection pour rénovation ou d'écramage. Il existe une grande diversité des aides techniques collectées, qui sont en principe recensées dans une base de données pour non seulement en assurer la traçabilité, mais encore en gérer le stock.

Pour ce qui concerne les activités d'information, de conseil et d'évaluation des besoins, la présence de l'ergothérapeute, y compris à domicile, permet de supposer que les besoins sont satisfaits de manière adéquate ; un contrôle *a posteriori* est prévu avec l'ergothérapeute trois mois après l'équipement puis six mois après l'équipement au moyen d'un questionnaire de satisfaction. Telle qu'elle est conçue, l'organisation de la Recyclothèque devrait permettre d'atteindre les objectifs en termes de qualité et de réactivité (à savoir promouvoir l'usage et le bon usage de l'aide technique, améliorer la réactivité en termes de délais et d'adaptation des aides techniques aux besoins). Il conviendrait néanmoins de systématiser les enquêtes de satisfaction ou les outils de suivi des usages des bénéficiaires, puisqu'il s'agit du cœur de l'activité de la Recyclothèque. Ce suivi et la mise en place d'un certain nombre d'indicateurs pourraient être aisément réalisés grâce au logiciel de suivi des demandes et du circuit des aides techniques.

De même, l'externalisation de l'activité de rénovation vers Ecoreso Autonomie ne doit pas dispenser le dispositif de formaliser davantage les procédures de rénovation permettant d'objectiver les critères d'écramage. Ces derniers restent à l'heure actuelle très informels et engendrent un risque de gaspillage du gisement d'aides techniques ou de moindre contrôle des dépenses pour la collecte et le stockage.

FORCES	FAIBLESSES	OPPORTUNITÉS	MENACES
<p>Analyse prospective des comportements en termes d'usage des aides techniques à domicile et de recours aux aides techniques de seconde main.</p> <p>Recours à des compétences ergothérapeutiques à toutes les étapes de l'équipement, en amont et en aval.</p> <p>Souplesse dans la constitution du stock d'aides techniques.</p> <p>Bonne maîtrise de la procédure de tri préalable à la collecte.</p> <p>Compétences gestionnaires et expérience de la direction.</p>	<p>Pas de suivi d'indicateurs de réponse aux besoins des personnes ni d'évaluation détaillée de l'expérimentation.</p>	<p>Suivi d'indicateurs possibles grâce au logiciel de suivi des demandes et du circuit des aides techniques.</p> <p>Évaluation <i>a posteriori</i> de la satisfaction par un questionnaire prévue six mois après équipement.</p> <p>Création d'un catalogue des aides techniques disponibles au niveau national permettant d'améliorer la réactivité.</p>	<p>Absence de formalisation des procédures de rénovation permettant d'objectiver les critères de tri préalables à la collecte, qui restent très informels (risques de gaspillage).</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 <i>business plan</i> et un suivi/analyse budgétaire ?	Oui
Le dispositif a-t-il respecté les objectifs par phase d'implémentation et le calendrier initial ?	Non
Le dispositif a-t-il été mené sans interruption ?	Non
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 ?	Non
Le dispositif prévoit-il de nouveaux partenaires en phase de fonctionnement ?	Oui
Le dispositif prévoit-il une démarche d'amélioration continue (c.-à-d. plan d'évaluation du dispositif ciblé sur les résultats et les performances, partagé en interne et utilisé pour les demandes de financement ultérieures) ?	Oui
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) ?	Oui
La sécurité des locaux est-elle assurée au regard de la loi (stockage, zones inaccessibles aux usagers...) ?	Oui
Les espaces sont-ils adaptés et séparés pour les différentes activités (administration, admission, essayage, recyclage, chargement/déchargement, stockage...) ?	Oui
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 circularisées pour inventaire (et estimation) ?	Oui

Questions évaluatives	Réponses
Y a-t-il une procédure de récupération et une typologie du matériel récupérable ?	Non
Y a-t-il une procédure permettant d'attester que la personne cédant l'aide technique peut le faire, dans le cas d'une collecte auprès de particuliers et/ou dans le cas des personnes éligibles au dispositif, bénéficiaires d'une aide technique et favorables à sa circularisation à terme ?	Oui
Y a-t-il une procédure pour chaque aide technique permettant de décider de la rénovation ?	Non
Y a-t-il une procédure de nettoyage/désinfection fondée sur des pratiques médicales ou scientifiques compatibles avec les recommandations du fabricant et dans un lieu dédié adéquatement conçu ?	Oui
Y a-t-il une procédure de rénovation compatible avec les instructions du fabricant et qui mobilise des compétences techniques adaptées ?	Oui
Y a-t-il une procédure pour effacer les données stockées des aides techniques digitales et pour le téléchargement légal des licences ?	Non
Y a-t-il une garantie limitée sur les aides techniques reconditionnées, permettant un retour ou remplacement dans une durée limitée spécifiée ?	Oui
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 ?	Oui
Y a-t-il une procédure pour le transport (récupération, formation des conducteurs, véhicules adaptés, formalisation de la cession...) ?	Oui
Y a-t-il une procédure pour l'élimination des aides techniques ou composants non réutilisables (rebut) ?	Oui
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 dispositif

Le cahier des charges initial n'a pas été respecté en raison d'un incendie survenu à la fin de l'année 2018 dans le local mitoyen de ceux de la Recyclothèque, qui a endommagé une grande partie du matériel collecté et occasionné six mois de retard dans la feuille de route. À la date de l'évaluation en avril 2019, la Recyclothèque est prête à démarrer administrativement et dispose des informations administratives nécessaires et d'une boîte à outils opérationnelle pouvant permettre l'essaimage sur d'autres territoires. Dans la mesure où le dispositif est en cours de déploiement et non en phase d'exploitation totale au moment de l'évaluation (juin 2019), il est trop tôt pour affirmer qu'il est effectif.

5.2. Adaptation des locaux aux fonctions du dispositif

Les moyens matériels assignés à l'activité de collecte sont adaptés puisque des locaux adéquats sont prévus comprenant les bureaux et la surface de stockage. Les aides techniques collectées seront mises à disposition de la structure de maintenance et de distribution.

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

Dans le cadre de l'expérimentation, un certain nombre d'outils ont été créés pour assurer les activités relatives à la collecte, notamment :

- ✓ Formulaire de proposition pour effectuer un don d'aide technique ;
- ✓ Reçu de don remis au donateur à l'issue du don afin d'en assurer la traçabilité ;
- ✓ Étiquettes numérotées apposées sur le matériel permettant de l'identifier et de suivre son circuit de récupération ;
- ✓ Tableau de bord de suivi des aides techniques ;
- ✓ Tableau de bord des contacts ;
- ✓ Trame d'évaluation des besoins en aides techniques ;
- ✓ Convention de partenariat avec les syndicats mixtes de déchets du territoire girondin.

D'autres outils sont en cours d'élaboration tels que la formalisation des procédures d'hygiène afin d'assurer la conformité du reconditionnement avec les normes réglementaires ; une base de données des aides techniques intégrant les bases existantes ; une charte de la Recyclothèque pour les partenaires ; une charte graphique ; un logo apposé sur les aides techniques.

Les aides techniques reconditionnées sont garanties de six mois à un an.

Pour ce qui concerne les procédures écrites de nettoyage et de désinfection ou encore de reconditionnement, le partenaire Ecoreso Autonomie est chargé de leur éventuelle formalisation. Ces procédures s'appuient sur les travaux de la Recyclothèque, de la CARSAT et de l'INRS et doivent être appliquées par tous les acteurs du nettoyage et de la désinfection. Ces travaux ont donné lieu à l'élaboration d'une plaquette d'information sur le nettoyage et la désinfection des aides techniques, qui doit être mise à disposition pour le début de l'année 2020.

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

Comme illustré dans les parties précédentes, les bénéficiaires seront accompagnés par la Recyclothèque sur plusieurs aspects de l'acquisition de l'aide technique : conseil et information, évaluation des besoins. Une base de données devrait être construite, qui trace les interactions et les aides techniques mises à disposition.

Analyse de l'effectivité du dispositif

Le dispositif Recyclothèque n'est pas encore effectif à la date de l'évaluation (avril 2019) puisqu'il est lancé au printemps 2019 à la suite du retard lié au sinistre survenu fin 2018. Il n'est donc pas encore possible de statuer sur sa capacité à fonctionner en routine et à satisfaire les objectifs qu'il s'est assignés. Néanmoins, toutes les conditions semblent aujourd'hui réunies pour permettre l'exploitation du dispositif, d'autant plus qu'une partie des fonctions non maîtrisées sont externalisées vers Ecoreso Autonomie, tandis que les activités internalisées bénéficient à l'évidence d'un savoir-faire.

En d'autres termes, les principaux outils sont conçus à la fois pour la mise en œuvre du dispositif et pour son exploitation : état des lieux et cartographie des ressources, modélisation du dispositif assorti d'outils d'évaluation à mobiliser dans l'étude prospective, *business plan* et analyse budgétaire (voir *infra*), ajustement des activités au fur et à mesure des partenariats, amélioration continue des processus, accessibilité des locaux et rationalisation de la logistique de la collecte, gestion des inventaires et formalisation des interactions avec les donateurs et les bénéficiaires, garantie du matériel, circuits d'acheminement des aides techniques selon leur éligibilité à la rénovation ou au rebut.

Il sera certainement nécessaire de formaliser davantage les procédures de sélection des aides techniques et la façon de déterminer leur éligibilité à la rénovation.

FORCES	FAIBLESSES	OPPORTUNITÉS	MENACES
Modélisation du dispositif qui semble mobiliser les outils idoines pour son déploiement.	Absence de preuve à l'heure actuelle de l'effectivité du dispositif en routine. Modèle économique flou et laissant une grande part de financement aux institutions publiques.	Mise en place progressive d'un modèle économique assurant l'indépendance financière.	Absence de formalisation des procédés de sélection des aides techniques. Manque de transparence de la part de partenaires sur les activités déléguées.

6. Efficacité du dispositif

6.1. Rappel des objectifs

Les objectifs du dispositif porté par la Recyclothèque sont de développer un circuit écoresponsable des aides techniques, de promouvoir l'usage et le bon usage de l'aide technique, d'améliorer la réactivité en termes de délais et d'adaptation des aides techniques aux besoins.

6.2. Analyse des conditions de succès

L'équipe de la Recyclothèque estime que les facteurs de succès résident dans la réussite du montage de l'écosystème (hôpitaux, collectivités, associations...) et dans la richesse des canaux de collecte, à domicile et en établissements. Ces facteurs de succès sont tributaires d'un certain nombre de freins, tels que les préjugés sur l'achat d'aides techniques de seconde main, la concurrence entre aides techniques neuves entièrement remboursées et aides techniques de seconde main non remboursées et les frais parfois très élevés de la rénovation.

6.3. Analyse des indicateurs de succès

La Recyclothèque ne collecte pas encore d'indicateurs relatifs à la réalisation en routine des objectifs assignés au dispositif. Elle est encore en phase de lancement, et le recul est trop court pour évaluer son efficacité avec des indicateurs tangibles.

6.4. Indicateurs d'activité

Bien que les indicateurs ne soient pas encore collectés, les analyses préliminaires nous renseignent sur ceux qui pourraient l'être lors du fonctionnement en routine du dispositif. En effet, les objectifs à l'issue du diagnostic peuvent être classés par catégories d'acteurs.

Pour les usagers, il s'agit de mettre en place une information personnalisée et une évaluation des besoins. Les indicateurs de réussite sont le nombre de contacts sur la plateforme, le nombre de salons réalisés dans l'année, le nombre de suivis, le suivi des partenaires. Les indicateurs d'échec renverraient à la difficulté de répondre aux besoins exprimés en raison d'un stock insuffisant. Les difficultés à surmonter sont la collecte de ces types d'information.

Concernant les aidants et les professionnels, il s'agit de les sensibiliser aux aides techniques et de leur permettre d'être acteurs dans le maintien à domicile. Les indicateurs de réussite sont le nombre de contacts arrivés sur la plateforme, le nombre de contacts noués sur les salons, le nombre de rencontres avec les professionnels. Les indicateurs d'échec seraient l'absence ou l'insuffisance de relations avec le réseau de professionnels intervenant à domicile. Les difficultés à surmonter seraient le manque de lisibilité des modalités de financement des aides techniques et les difficultés à programmer des rencontres avec les professionnels.

Concernant les distributeurs, revendeurs et fabricants, il s'agit de les intégrer dans une démarche écoresponsable et d'être associé à la formation Prestataire de services et distributeur de matériels (PSDM). Les indicateurs de réussite sont le nombre de contacts, les réponses aux enquêtes, le suivi téléphonique, les formations des professionnels en interne. Les indicateurs d'échec seraient le manque de coopération ou l'absence de contacts avec les grands fabricants. Les difficultés à surmonter sont l'hétérogénéité du marché des aides techniques, la difficulté à obtenir des statistiques ou des échelles de prix, la réticence affichée par les distributeurs de matériel au nettoyage et à la désinfection des aides techniques collectées pour des raisons de sécurité, le défaut de protocoles, le secteur fermé à la concurrence et le manque de coopération.

Pour l'activité de circularisation et de distribution, il était prévu de mettre en place un tableau de suivi des aides techniques et une enquête auprès des usagers, aidants et professionnels ayant eu une expérience avec une aide technique reconditionnée.

D'autres mesures pourraient être mises en œuvre selon le porteur :

- ✓ Mesure de l'impact des activités de conseil et d'information ou encore d'évaluation des besoins sur le taux d'abandon des aides techniques. En effet, l'abandon peut survenir du fait d'une préconisation inadaptée qui ignore les spécificités de l'environnement de la personne, d'une maladie évolutive, d'un mésusage professionnel, d'une stigmatisation ;
- ✓ Mesure de l'impact des activités de conseil, d'information et d'évaluation des besoins sur le recours aux aides techniques de seconde main ;
- ✓ Mise en place systématique d'un questionnaire de satisfaction pour chaque personne qui fait appel à la Recyclothèque.

Analyse de l'efficacité du dispositif

Les trois objectifs de la Recyclothèque, mettre en place un circuit écoresponsable des aides techniques, promouvoir l'usage et le bon usage de l'aide technique, améliorer la réactivité en termes de délai et d'adaptation des aides techniques aux besoins, devraient être atteints compte tenu de l'ingénierie des fonctions internalisées par le dispositif.

En l'absence de tout indicateur mis en place en routine, il n'est pas encore possible à la date de l'évaluation de confirmer que ces objectifs seront pleinement satisfaits. En amont de l'expérimentation de 2017, des indicateurs assez frustes avaient été envisagés, qui n'ont finalement pas été documentés en dehors de quelques indicateurs relatifs à l'activité de collecte (mais pas à la mise à disposition d'aides techniques rénovées).

FORCES	FAIBLESSES	OPPORTUNITÉS	MENACES
<p>Ingénierie mise en place pour atteindre les trois objectifs.</p> <p>Création d'une économie circulaire des aides techniques, avec des fonctions externalisées.</p>	<p>Difficulté à objectiver les conditions de succès du dispositif en l'absence d'indicateurs.</p>	<p>Mise en place d'un tableau de bord qui pourra être abondé par l'ergothérapeute sur la base de données qualitatives et quantitatives au fil de l'eau.</p>	<p>Lenteur de la mise en place de l'activité et de la collecte d'information.</p> <p>Indicateurs frustes.</p> <p>Absence de questionnaire de satisfaction des usagers.</p>

7. Efficience du dispositif

7.1. Emploi des fonds et prévision de dépenses

Le porteur considère qu'il est difficile de s'affranchir du subventionnement public pendant les quatre ou cinq premières années de fonctionnement. Les fonds ont été correctement gérés, une grande partie des activités a été externalisée ou est mutualisée avec les structures initiales (par exemple, le GIHP met à disposition son comptable pour la Recyclothèque). De plus, le dispositif implique de nombreux bénévoles.

Le conseil départemental finance le fonctionnement, la région a pris en charge les coûts liés au camion de collecte, l'ADEME offre les supports de communication et l'ARS et les mutuelles sont également impliquées financièrement.

Le dispositif a établi une estimation des moyens annuels en ressources humaines en termes d'équivalents temps plein (ETP), mais aussi de compétences attendues. Ces moyens sont également estimés en valeur et intégrés aux coûts de fonctionnement établis pour chaque fonction du dispositif. Pour les activités de collecte, de rénovation, d'information et de conseil et de distribution, le budget annuel de fonctionnement est de l'ordre de 510 000 euros, tandis que le budget d'investissement s'élève à 441 000 euros pour neuf ETP environ. Le subventionnement avoisine en 2017 un montant de l'ordre de 355 000 euros de la part des principaux financeurs publics.

7.2. Emploi des recettes

À l'heure actuelle, le porteur du dispositif a révisé le *business plan* et recherche un apport en capital et en titres participatifs, avec une visibilité de l'ordre de cinq mois. La principale stratégie est d'investir dans les aides techniques neuves tout en évitant des stocks coûteux, d'où la nécessité de travailler avec des distributeurs réactifs pour pouvoir répondre rapidement aux demandes.

Le projet est de mixer la location et la vente d'aides techniques neuves et de seconde main de manière à ce que le neuf subventionne la seconde main proposée en don ou à prix réduit. De ce fait, la Recyclothèque s'inspire du modèle Ecoreso Autonomie qui assure sa viabilité en recourant à la location d'aides techniques, comme les distributeurs traditionnels.

7.3. Efficience économique

À l'heure actuelle, il existe un vide important sur la valeur d'une aide technique, car cette valeur est inconnue et les prix de vente sont indexés sur le remboursement de l'assurance maladie ou sur les pratiques des recycleries. Pour le modèle économique, le porteur suggère de se référer à Ecoreso Autonomie qui dispose de davantage de critères et d'indicateurs. Dans l'immédiat, ces données ne sont pas accessibles, mais elles le seront à terme puisqu'il est prévu que la Recyclothèque les publie.

L'objectif à terme est d'avoir une influence à la baisse sur les prix et de rendre les modalités de fixation des prix parfaitement transparentes. Aujourd'hui, il s'agit d'affiner les estimations de coûts de la rénovation pour être en mesure d'identifier de manière précise les aides techniques qui présentent un intérêt à la rénovation en tenant compte des coûts de collecte, de stockage, de nettoyage et de remise en état du matériel. Or, une difficulté supplémentaire est liée à l'impossibilité de pratiquer des prix différents pour un même produit, alors que les moyens mis en œuvre pour la rénovation peuvent différer de manière significative. De plus, les aides techniques de seconde main proposées à la vente sont celles qui ne sont pas remboursées par l'assurance maladie, car le porteur considère impossible de vendre en seconde main une aide technique qui a déjà été prise en charge une première fois.

Analyse de l'efficience du dispositif

Le modèle économique de la Recyclothèque apparaît aujourd'hui comme encore trop immature pour faire fonctionner la structure sans subvention ni financement extérieur. Toutefois, le dispositif est en cours de développement d'une activité de vente et de location d'aides techniques neuves pour assurer des péréquations internes permettant de soutenir le marché de seconde main tout en garantissant la qualité des services proposés en matière de conseil et d'évaluation des besoins.

Si certains gisements d'économie ou des méthodes pour estimer les coûts de rénovation sont aujourd'hui identifiés par la structure, il est difficile pour l'évaluateur de les objectiver en l'absence de réels indicateurs.

FORCES	FAIBLESSES	OPPORTUNITÉS	MENACES
Stratégie de diversification des sources de revenus.	Dépendance forte aux subventions publiques pour assurer le fonctionnement du modèle. Pas d'indicateurs permettant d'objectiver les gisements d'efficience.	Gisements d'économie identifiés dans l'optimisation des <i>process</i> . Construction d'une méthode d'estimation des coûts de rénovation.	Concurrence locale croissante avec les autres distributeurs.

8. Viabilité/pérennité du dispositif

8.1. Leviers de déploiement du dispositif dans le territoire

Selon le porteur de la Recyclothèque, la structure fonctionnelle est déterminante pour la pérennisation du dispositif puisque le GIHP est reconnu sur le territoire de l'ancienne région Aquitaine et en France dans les domaines du conseil, de la préconisation et de l'information sur les aides techniques.

Les principaux leviers de déploiement sont :

- ✓ L'évolution de la réglementation pour rendre les aides techniques de seconde main éligibles à un remboursement par l'assurance maladie ;
- ✓ Les compétences du personnel, notamment en matière d'accompagnement des personnes bénéficiaires ;
- ✓ Le subventionnement par les fonds publics et la mobilisation des financements complémentaires pour soutenir le temps consacré à l'information ;
- ✓ Le partenariat avec des universités afin d'évaluer la possibilité de rénover des aides techniques sophistiquées et d'élaborer des offres sur-mesure (par exemple, partenariat avec la Tour de Gassies pour les impressions d'aides techniques en 3D) ;
- ✓ Le renforcement des partenariats avec les éco-organismes qui disposent de filières propres de retraitement (filiale « Responsabilité élargie du producteur » – REP) et qui proposent de venir récupérer les aides techniques gratuitement à partir d'un certain poids (500 kg) ;
- ✓ L'approfondissement des partenariats avec l'INRS et la CARSAT sur le nettoyage et l'aseptisation afin d'élaborer des protocoles sur les dispositifs médicaux à domicile, en recourant notamment à la vapeur sèche (Sanivap) au lieu d'utiliser des produits chimiques pour le nettoyage ;
- ✓ Le renforcement de la mesure de dimensions difficiles à quantifier, notamment la qualité de vie, mais c'est coûteux en temps et ce n'est pas inclus dans l'accompagnement.

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

Dans le cadre d'une généralisation, il est prévu de mettre en place un système de labellisation Recyclothèque®. Par ailleurs, la démarche pourrait être étendue dans le cadre d'un réseau national de distribution de type Ecoreso Autonomie. Enfin, il est prévu de documenter la performance du dispositif à l'aide d'études quantitatives et qualitatives approfondies.

Actuellement, la Recyclothèque a établi des liens avec les départements des Pyrénées-Atlantiques, de Lot-et-Garonne et de l'Oise. En règle générale, un professionnel de l'équipe Recyclothèque se rend sur les territoires pour évaluer l'existant et connaître les partenariats potentiels. Ultérieurement, l'essaimage sera du ressort de la structure nationale Ecoreso Autonomie.

Analyse de la viabilité et de la pérennité du dispositif

La Recyclothèque est un projet qui peut être soutenu sur le moyen terme grâce à la robustesse et à la réputation de sa structure porteuse, le GIHP. De plus, le dispositif s'appuie en permanence sur de nouvelles compétences externes pour développer et sophistiquer son offre potentielle de services. Cette articulation en réseau permet de rationaliser les coûts et d'attribuer davantage de valeur sociale au projet.

Pourtant, l'essaimage du dispositif sur d'autres territoires que les départements actuels apparaît aujourd'hui compliqué, notamment à cause de l'absence de formalisation de tous les *process*, ce qui rend difficile leur transposition dans un autre département avec de nouveaux chefs de projet.

De plus, l'absence d'indicateurs ne permet pas d'évaluer la montée en charge d'une nouvelle structure à l'aune de l'existant ni d'effectuer les réajustements nécessaires. Or, les porteurs ont peu de temps pour faire avancer cette boîte à outils tant ils sont pris par la recherche de nouveaux financements afin de pérenniser le dispositif. Le modèle économique n'est pas encore stabilisé.

La diffusion et la pérennisation du dispositif reposent également sur une communication élargie auprès des professionnels qui interviennent au domicile des personnes en situation de handicap, afin d'œuvrer à la bonne réputation du dispositif (notamment en communiquant sur la qualité des aides techniques renouvelées).

FORCES	FAIBLESSES	OPPORTUNITÉS	MENACES
<p>Capacité d'innovation permanente pour faire évoluer l'offre de service en nouant les partenariats adéquats.</p> <p>De nombreux projets en cours de montage pour outiller la Recyclothèque.</p>	<p>Difficulté immédiate à essayer : absence de formalisation des <i>process</i>, d'indicateurs...</p> <p>Modèle fortement dépendant des financements publics tant que l'activité du neuf ne finance pas intégralement les services de conseil et de préconisation.</p>	<p>Utilité d'asseoir la réputation de Recyclothèque auprès des professionnels sur la qualité des aides techniques renouvelées.</p>	<p>/</p>

9. Impact du dispositif

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

Compte tenu du caractère émergent du dispositif, le recul ne permet pas encore au porteur du dispositif de collecter des indicateurs de l'impact de son action ni d'effectuer par exemple une enquête de satisfaction des usagers (services fournis, adéquation des aides techniques aux besoins, besoins éventuels non couverts...), ou encore d'évaluer le bon usage des aides techniques.

9.2. Bonnes pratiques professionnelles et accès aux aides techniques

Le dispositif n'a pas donné lieu à la rédaction d'un guide de bonnes pratiques professionnelles ni n'a mis à disposition des outils pour les professionnels.

Aucun indicateur n'est collecté sur l'amélioration de la prescription, de l'accompagnement des bénéficiaires à domicile par les aidants professionnels et familiaux.

9.3. Réputation du dispositif

Le dispositif doit asseoir sa réputation sur la qualité des aides techniques renouvelées et sur la qualité des préconisations réalisées à domicile. En effet, compte tenu de la perception mitigée des aides techniques de seconde main dans l'enquête de la Recyclothèque, il est nécessaire de rassurer les associations de personnes en situation de handicap. Pour cela, il convient de mettre en place une communication abondante sur la qualité des aides techniques d'occasion auprès des intervenants à domicile (professionnels de santé et notamment ergothérapeutes). Ce sont eux en effet qu'il convient de rassurer dès lors qu'ils interviennent auprès de personnes trop dépendantes pour exprimer leurs besoins.

Analyse de l'impact du dispositif

Le dispositif n'est pas encore lancé en routine, il est donc délicat de faire des conjectures sur l'impact du dispositif.

10. Conclusion

10.1. Principales forces du modèle

- ✓ Différenciation des services d'accompagnement du bénéficiaire en amont, à travers le rôle central de l'évaluation des besoins grâce aux interventions ergothérapeutiques ;
- ✓ Un soutien institutionnel, notamment économique, pluriel, ayant permis d'installer le modèle ;
- ✓ Souplesse et adaptabilité du dispositif au regard des besoins ;
- ✓ Inventivité des solutions et des partenariats.

10.2. Principales faiblesses du modèle

- ✓ Absence de modèle économique stabilisé et dépendance étroite du dispositif aux financements publics ;
- ✓ Faible formalisation des procédés et de la collecte d'informations à la date de l'évaluation, limitant la possibilité d'évaluer la performance du dispositif.

10.3. Principaux leviers d'amélioration

- ✓ Formalisation des procédés ;
- ✓ Diversification des sources de revenus pour assurer davantage d'indépendance économique ;
- ✓ Mise en place d'un suivi de l'utilisation de l'aide technique pour évaluer la satisfaction des bénéficiaires et l'impact du rôle de l'ergothérapeute.

10.4. Principales bonnes pratiques à retenir

- ✓ Recours aux partenariats pour tous les maillons de la chaîne de rénovation des aides techniques, afin de faire preuve d'innovation et de rationaliser les coûts de fonctionnement ;
- ✓ Évaluation des besoins à domicile, dans l'écosystème de l'utilisateur bénéficiaire afin de promouvoir un meilleur usage des aides techniques.