

RECORD

Réseau de Ressources Coordonnées pour l'intégration professionnelle des personnes en situations de handicap, au service de la Maison Départementale des Personnes Handicapées

**Synthèse de l'évaluation
du projet et des actions RECORD
16 Octobre 2008**

Comete
France

Fagerh

FNATH
EFFRACÉS SOLIDAIRES
Association
des accidentés de la vie

MUTUALITÉ
FRANÇAISE

Unith
Cap Emploi

SOMMAIRE

1. SYNTHÈSE DE LA RECHERCHE ACTION.....	5
2. PRÉSENTATION DE LA RECHERCHE ACTION RECORD	7
2.1 Rappel des objectifs de RECORD.....	7
2.2 Organisation nationale.....	8
2.3 Les équipes départementales RECORD	9
2.4 Les étapes du projet RECORD.....	9
2.4.1 Les 3 phases de la recherche-action :	9
2.4.2 Calendrier de réalisation.....	10
2.5 L'originalité de l'expérience RECORD.....	10
3. METHODOLOGIE D'ÉVALUATION.....	11
3.1 Introduction.....	11
3.2 Méthodologie d'évaluation des actions et des résultats obtenus	11
3.3 Méthodologie d'évaluation du projet RECORD	12
3.4 En amont de l'évaluation : des outils de pilotage.....	12
4. ÉTAT DES LIEUX DES 7 MDPH DANS LES DÉPARTEMENTS PILOTES.....	12
5. BILAN DE LA MISE EN ŒUVRE DU PROJET DANS LES DÉPARTEMENTS.....	13
5.1 Le pilotage du projet départemental RECORD.....	13
5.1.1 Atteinte des objectifs	13
5.1.2 État initial des relations entre les membres de l'équipe RECORD	13
5.1.3 Constitution de l'équipe par le pilote départemental.....	14
5.1.4 Appropriation du cahier des charges.....	15
5.1.5 Réalisation d'un état des lieux départemental	15
5.1.6 Elaboration d'une tactique départementale par l'équipe RECORD	16
5.1.7 Entretien d'une dynamique d'équipe.....	16
5.1.8 Synthèse du pilotage d'un projet RECORD.....	17
5.2 L'implication de la MDPH	18
5.2.1 Atteinte des objectifs	18
5.2.2 État de l'organisation des MDPH.....	18
5.2.3 La volonté politique par rapport à l'insertion professionnelle	19
5.2.4 Construction de la relation entre l'équipe RECORD et la MDPH.....	19
5.2.5 Facteurs contribuant à l'avancement des actions en cours.....	20
5.2.6 Processus de construction et de validation du plan d'action local.....	21
5.2.7 L'impact des actions engagées via RECORD sur l'amélioration des processus de la MDPH	21
5.3 L'implication des personnes en situations de handicap.....	22
5.3.1 Atteinte des objectifs	22
5.3.2 Bilan qualitatif	24

5.4	La mobilisation des partenaires du second cercle.....	25
5.4.1	Atteinte des objectifs	25
5.4.2	Bilan qualitatif.....	26
6.	BILAN DU PILOTAGE NATIONAL DE LA RECHERCHE-ACTION.....	26
6.1	Pilotage national.....	26
6.2	Intranet.....	27
6.3	Appui au pilotage.....	27
7.	BILAN DES ACTIONS ENTREPRISES	28
7.1	Segmentation des actions	28
7.2	Etat d'avancement des actions au moment de l'évaluation de la recherche-action RECORD	30
7.3	Actions de formation et d'information envers les professionnels	31
7.3.1	Atteinte des objectifs	32
7.3.2	Bilan qualitatif.....	32
7.4	Actions d'information et de concertation avec les personnes en situations de handicap	34
7.4.1	Atteinte des objectifs	34
7.4.2	Bilan qualitatif.....	35
7.5	Animation de permanences d'accueil emploi au sein des MDPH.....	36
7.5.1	Atteinte des objectifs	36
7.5.2	Bilan qualitatif.....	36
7.6	Création d'outils de suivi de parcours d'insertion	37
7.6.1	Atteinte des objectifs	37
7.6.2	Bilan qualitatif.....	37
7.7	Bilans de positionnement et d'évaluation	38
7.7.1	Atteinte des objectifs	38
7.7.2	Bilan qualitatif.....	38
7.8	Synthèse chiffrée des actions menées	39
7.8.1	Commentaires sur le coût et le financement des actions	40
8.	LES FICHES BONNES PRATIQUES.....	41
8.1	La construction d'un réseau d'acteurs coordonné au service de la MDPH	42
8.2	La formation et l'information des personnels du territoire intervenant dans le processus d'accueil, d'information et d'instruction.....	44
8.3	La mise en place d'un accueil emploi au sein de la MDPH	46
8.4	Le développement et la pérennisation de groupes témoins d'utilisateurs.....	48
8.5	La construction d'outils de suivi de parcours appropriés par les personnes en situations de handicap	50
8.6	L'information des personnes en situations de handicap	52
8.7	L'appui à la décision d'orientation.....	54
9.	RECOMMANDATIONS CONCERNANT L'ACCES A L'EMPLOI.....	56
9.1	Les convictions du Comité de Pilotage national RECORD.....	56
9.2	Recommandations pour l'amélioration de l'accueil, de l'information et de l'orientation des personnes dans leur parcours vers l'emploi.....	56
9.2.1	Volet 1 : Mettre en place un réseau départemental coordonné entre l'ensemble des acteurs de l'insertion professionnelle et la MDPH, plus particulièrement sur l'amont des parcours (accueil, information, orientation)	57

9.2.2	Volet 2 : Créer au sein de chaque département et en partenariat avec la MDPH une cellule emploi.....	58
9.2.3	Volet 3 : Former / informer les acteurs départementaux impliqués dans le processus de l'insertion professionnelle	60
9.2.4	Volet 4 : Donner aux personnes en situations de handicap les moyens pour assurer la continuité de leur parcours d'insertion professionnelle et s'impliquer dans leur parcours d'insertion professionnelle	61
10.	CONCLUSIONS ET PERSPECTIVES.....	62
11.	ANNEXES.....	62
11.1	Fiche action type	63
11.2	Tableau de suivi des actions RECORD dans les départements.....	65
11.3	Courriers de MDPH appuyant les actions RECORD	66
11.4	Interventions lors de la convention Bilan et Perspectives du 16 Octobre 2008	70

1. SYNTHÈSE DE LA RECHERCHE ACTION

RECORD est une recherche action sur l'emploi des Personnes Handicapées en milieu ordinaire de travail.

Son objectif principal est de contribuer à l'amélioration des processus d'accueil, information, évaluation / orientation des personnes en situations de handicap en vue de **faciliter leur parcours vers l'emploi en milieu ordinaire**, et ceci, en s'inscrivant résolument au service des MDPH et en amont de la décision de la CDPAH.

17 actions ont été lancées sur 7 départements pilotes afin de répondre aux besoins locaux. Les plans d'actions sont mis en œuvre et réalisés à 68 % à mi-juillet 2008, et leur évaluation fait l'objet du présent document. Ces actions se situent sur 5 thématiques majeures :

- Formation et information envers les professionnels impliqués dans la phase amont du processus d'insertion (sessions de formation, diffusion d'outils d'information, ...)
- Information et concertation avec les personnes en situations de handicap
- Animation de permanences d'accueil emploi au sein des MDPH animées par des membres de l'équipe départementale RECORD, en concertation avec les autres acteurs
- Création d'outils de suivi de parcours d'insertion dynamiques et évolutifs (passeport professionnel personnalisé / classeur rassemblant les documents importants de la personne et les étapes principales de son parcours)
- Mise en place de bilans de positionnement et d'évaluation, afin de réaliser, en amont de la prise de décision par la CDAPH, des évaluations sur des dossiers dits complexes et / ou spécifiques dans le cadre de personnes ayant établi une demande d'orientation professionnelle

La réussite des actions menées tient par ailleurs à la qualité du pilotage global au niveau de chaque département.

Plusieurs spécificités caractérisent l'originalité de cette recherche-action :

- L'entrée des personnes en situations de handicap dans une action, qui ne se fait pas à partir d'un statut mais d'une demande,
- La mise en œuvre des actions, qui a été construite avec l'implication des personnes concernées,
- L'écoute de personnes en situations de handicap comme préalable au démarrage des actions dans la majorité des départements, et la constitution de groupes d'utilisateurs,
- Une posture « au service des MDPH », qui a permis d'ancrer les actions à partir des besoins exprimés par leurs responsables,
- Des actions menées non pas au nom d'une structure, mais au titre d'un réseau d'acteurs coordonnés, et qui acquièrent de ce fait une crédibilité sur le territoire

Le bilan des actions menées permet d'identifier 7 bonnes pratiques reproductibles dans d'autres départements :

- La construction d'un réseau d'acteurs coordonné au service de la MDPH
- La formation et l'information des personnels du territoire intervenant dans le processus d'accueil, d'information, et d'instruction
- La mise en place d'un accueil emploi au sein de la MDPH
- Le développement et la pérennisation de groupes témoins d'utilisateurs
- La construction d'outils de suivi de parcours appropriés par les personnes en situations de handicap
- L'information des personnes en situations de handicap
- L'appui à la décision d'orientation

En conclusion de ces travaux, les recommandations proposées par RECORD s'inscrivent sur les 4 volets suivants :

Volet 1 : Mettre en place un réseau départemental coordonné entre l'ensemble des acteurs de l'insertion professionnelle et la MDPH, plus particulièrement sur l'amont des parcours (accueil, information, orientation)

Volet 2 : Créer au sein de chaque département et en partenariat avec la MDPH une cellule emploi

- Développer un réseau d'accueil spécialisé emploi des personnes en situations de handicap
- Informer les personnes en situations de handicap de manière adaptée et ciblée
- Construire des outils qui contribuent à une meilleure orientation des personnes à toutes les étapes de leur parcours

Volet 3 : Former / informer les acteurs départementaux impliqués dans le processus de l'insertion professionnelle

Volet 4 : Donner aux personnes en situations de handicap les moyens pour assurer la continuité de leur parcours d'insertion professionnelle et s'impliquer dans leur parcours d'insertion professionnelle

Enfin, les questions qui se posent à l'issue de cette recherche-action, et les solutions à imaginer portent :

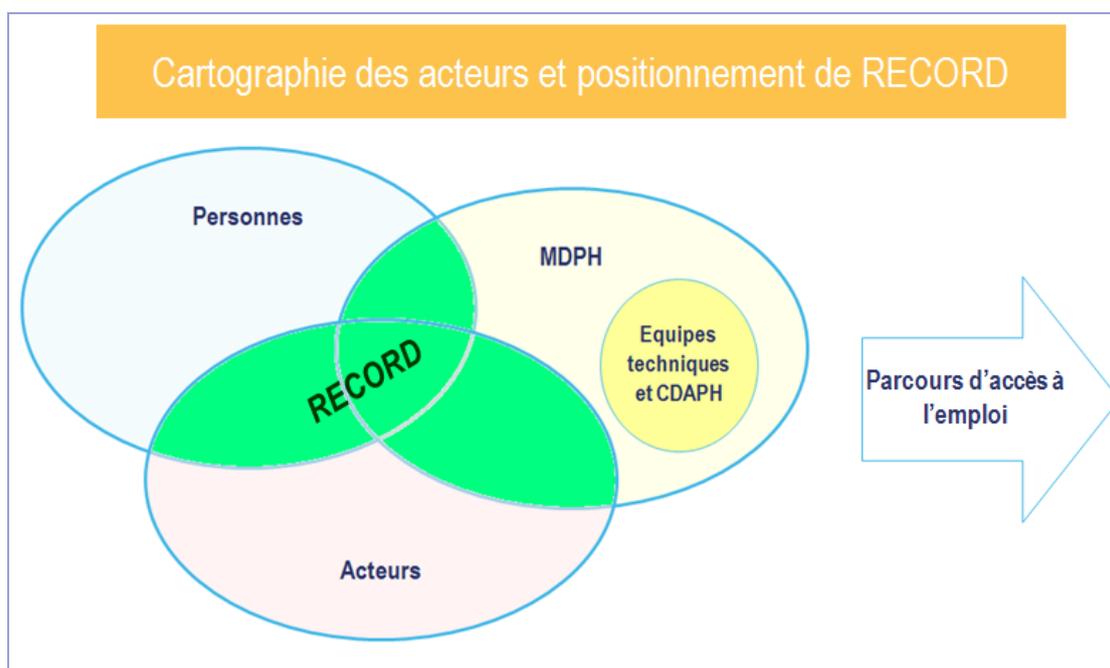
- La continuité des actions RECORD dans les départements pilotes,
- Le déploiement vers d'autres départements, voire à un échelon régional,
- Le développement d'une formation-action d'animateurs départementaux,
- Le portage par la CNSA vers les MDPH des expériences en matière d'emploi, ce en étroite relation avec l'AGEFIPH et le FIPHFP

2. PRESENTATION DE LA RECHERCHE ACTION RECORD

2.1 Rappel des objectifs de RECORD

RECORD est une recherche action sur l'emploi des Personnes Handicapées en milieu ordinaire de travail. Son objectif principal est de contribuer à l'amélioration des processus d'accueil, information, évaluation / orientation des personnes en situations de handicap en vue de **faciliter leur parcours vers l'emploi en milieu ordinaire**, et ceci, en s'inscrivant résolument au service des MDPH et en amont de la décision de la CDDPAH. Les actions mises en œuvre à travers le projet RECORD se fondent sur les principes suivants :

- **Appuyer les MDPH** (Maisons Départementales des Personnes Handicapées) afin de rendre concret leur volet "accès à la formation professionnelle et à l'emploi", prévu par la loi du 11 février 2005 sur l'égalité des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées.
- **Evaluer l'impact** d'une action coordonnée et précoce des structures associées au sein des MDPH sur les chances d'accès à l'emploi des personnes en situations de handicap et en particulier :
 - L'accueil des personnes
 - L'information fournie
 - L'évaluation multidimensionnelle des capacités des personnes en vue de la reprise d'un emploi, en amont de la décision d'orientation à prendre par la Commission des Droits et de l'Autonomie.
- **Elaborer des outils communs** pour l'information et l'évaluation professionnelle qui pourront être une contribution au guide d'évaluation multidimensionnelle, notamment dans son volet professionnel.



La recherche-action RECORD s'est développée dans 8 départements pilotes :

- Haute-Garonne
- Gironde
- Loire
- Loire-Atlantique
- Morbihan
- Pas-de-Calais
- Seine-et-Marne
- Val d'Oise

Le choix des départements pilotes a été effectué essentiellement en fonction de la présence de structures issues des 5 réseaux partenaires sur le territoire. Les modalités de sélection des départements et des pilotes font l'objet de commentaires dans la suite de ce document.

Initialement, le département des Alpes Maritimes avait été retenu dans la liste des territoires pilotes, mais la situation locale n'étant pas propice au bon déroulement de la recherche-action, le comité de pilotage national a décidé d'arrêter l'expérimentation ; au même moment, plusieurs structures de la Haute-Garonne se sont portées volontaires pour lancer un tel projet dans le département.

Les actions menées ont été l'occasion d'expérimenter de nouveaux processus qui doivent permettre d'améliorer l'accès à l'emploi et :

- Qui s'appuient sur le **travail d'une équipe départementale** (état des lieux et plan d'action)
- **Qui reçoivent l'appui des MDPH** des départements concernés
- Qui permettent d'identifier des **bonnes pratiques diffusables** dans d'autres départements par la suite

2.2 Organisation nationale

Cinq têtes de réseau sont rassemblées au sein d'un comité de pilotage national :

- **COMÈTE FRANCE** (COMmunication Environnement Tremplin pour l'Emploi). Réseau national d'établissements de médecine physique et de réadaptation qui développent, pendant l'hospitalisation, la Démarche Précoce d'Insertion sociale et professionnelle (6.000 personnes suivies par 28 établissements sanitaires).
- **FAGERH** (Fédération des Associations, Groupements et Etablissements pour la Réadaptation des personnes en situation de Handicap). Réseau d'établissements et de services de réadaptation professionnelle qui permet le retour à l'emploi par la recherche et l'apprentissage d'un métier compatible avec l'état de santé (11.000 personnes accueillies chaque année, 120 structures).
- **FNATH** (association des accidentés de la vie) œuvre, aux plans national et européen, à l'amélioration du sort des accidentés de la vie, victimes d'accidents du travail, de la route, de maladies professionnelles, de catastrophes naturelles ou industrielles, d'accidents médicaux ou domestiques, d'agressions ou d'actes de terrorisme, ainsi que du sort de toutes personnes handicapées, invalides ou malades et de leurs ayants droits (200.000 adhérents).
- **FNMF** (Fédération Nationale de la Mutualité Française). Réseau des sites pour la vie autonome portés par la Mutualité Française (14.000 dossiers suivis par an, 28 départements).
- **UNITH** (Union Nationale pour l'Insertion des Travailleurs Handicapés). Regroupement de 62 Cap Emploi.

La participation active des personnes en situations de handicap, directement concernées, est sollicitée dans chaque département.

Le comité de pilotage national tient informés régulièrement de l'avancée de ces travaux les principaux partenaires institutionnels nationaux que sont la CNSA, la DGEFP, la DGAS et l'AGEFIPH¹, ainsi que l'ensemble des financeurs².

¹ **CNSA** : Caisse Nationale de Solidarité pour l'Autonomie, **DGEFP** : Direction Générale de l'Emploi et de la Formation Professionnelle, **DGAS** : Direction Générale de l'Action Sociale, **AGEFIPH** : Association de Gestion du Fonds pour l'Insertion professionnelle des Personnes Handicapées

² CNSA, AGEFIPH, Fondation des Caisses d'Epargne pour la Solidarité, Chorum, Fondation Paul Bannetot, FNMF

2.3 Les équipes départementales RECORD

Chaque **équipe départementale** est composée de **représentants locaux des têtes de réseau nationales** et est animée par un pilote, représentant départemental d'une des têtes de réseau nationale. Les pilotes ont été désignés par leur structure d'appartenance et leur tête de réseau nationale ; ce processus fait aussi l'objet de commentaires dans la suite de ce document.

Des personnes en situations de handicap sont intégrées aux actions mises en œuvre et à leur évaluation : étant les principales bénéficiaires de cette recherche-action, elles doivent valider l'ensemble des réflexions et actions menées.

Les partenaires de RECORD interviennent en complément de l'équipe pluridisciplinaire de la MDPH et en appui à la Commission des Droits et de l'Autonomie des Personnes Handicapées, en amont de la décision de reconnaissance de la qualité de travailleurs handicapés.

2.4 Les étapes du projet RECORD

2.4.1 Les 3 phases de la recherche-action :

1. OBSERVATION.

Procéder à l'inventaire de ressources existantes, interviewer des usagers pour chaque étape du parcours d'intégration professionnelle de la personne en situations de handicap, dans chacun des huit départements sélectionnés.

2. PLAN D'ACTION.

Développer les actions les plus pertinentes dans les 8 départements pilotes à l'issue de la phase d'observation, dans l'objectif de répondre au mieux aux premières étapes d'un parcours d'intégration professionnelle des personnes en situations de handicap, en vue de renforcer leur accès à l'emploi et à la qualification par :

- Le développement et la garantie d'un accueil personnalisé et d'une information complète et compréhensible sur l'ensemble des droits et sur les dispositifs au plus près des lieux de vie des personnes,
- La meilleure participation active possible de la personne dans le processus de l'évaluation globale de sa situation et tout particulièrement, de son projet professionnel intégré dans son projet de vie,
- Le développement de partenariats entre les acteurs concernés.

3. ÉVALUATION DE LA PLUS-VALUE apportée par la mise en œuvre, dans les 8 départements pilotes des actions retenues lors de l'étape précédente.

2.4.2 Calendrier de réalisation

Etapes	Dates initiales prévues dans le cahier des charges initial (3 ^{ème} TR 2006)	Calendrier revu dans le cahier des charges définitif (mars 2007)	Calendrier effectivement réalisé
Observation / Etat des lieux	Octobre / Novembre 2006	Janvier / Avril 2007	Octobre 2006 / Mai 2007
Formalisation des plans d'action Mise en œuvre des plans d'action des équipes	Décembre 2006 / Décembre 2007	Janvier à avril 2007 Mars 2007 / Mars 2008	Juin / Octobre 2007 Octobre 2007 / Juin 2008 et après
Evaluation	Janvier / Mars 2008	Mars 2008 / Juin 2008	Mars / Juillet 2008

Commentaires :

Le démarrage de la recherche-action a été plus lent que prévu :

- Difficultés de constitution des équipes et de légitimation de leur action
- Discussions avec le Service Public de l'Emploi sur le champ de RECORD, aboutissant à un nouveau cahier des charges en mars 2007 : en effet, il était apparu important de **situer RECORD en AMONT de l'accompagnement vers l'emploi** et donc des décisions prises par la Commission des Droits et de l'Autonomie, pour situer sa valeur ajoutée sur le champ de la prévention et de l'anticipation.
- Formalisation des plans d'action au 3^{ème} trimestre 2007, avec validation par les MDPH dans le courant du 4^{ème} trimestre
- La date butoir de la recherche-action a été arrêtée à cette période afin de maintenir les délais prévus dans le second cahier des charges de mars 2007 : la clôture du projet par la 2^{ème} Convention nationale est réalisée le 16 octobre 2008.

2.5 L'originalité de l'expérience RECORD

Plusieurs éléments peuvent décrire **ce qui est original dans cette recherche-action** :

- **L'entrée des personnes en situations de handicap dans une action, qui ne se fait pas à partir d'un statut mais d'une demande** : cela devrait être une base pour des actions d'accueil, d'information et d'orientation, mais dans la réalité, est fait rarement
- La **mise en œuvre des actions** a été construite avec **l'implication des personnes concernées**, qui ont également été associées à leur évaluation
- Le rôle des **interviews de personnes en situations de handicap** comme **préalable au démarrage des actions** dans la majorité des départements
- **Une posture « au service des MDPH »**, qui a permis d'ancrer les actions à partir des besoins exprimés par leurs responsables
- **Des actions menées au nom d'un réseau coordonné, et non des institutions**, qui acquièrent de ce fait une légitimité, en particulier vis-à-vis de la MDPH

3. METHODOLOGIE D'ÉVALUATION

3.1 Introduction

- La méthode d'évaluation retenue diffère d'une évaluation "universitaire" : il s'agit avant tout d'aider les équipes à prendre du recul par rapport aux actions engagées, et d'en tirer des conclusions pertinentes pour formuler des recommandations. Objectifs, indicateurs de mesure et méthode d'évaluation ont été définis pour chaque action engagée, permettant ainsi de fournir une mesure des résultats atteints.
- **L'échéance fixée pour l'évaluation a contraint les équipes RECORD à limiter la durée des actions engagées** et à lancer le processus d'évaluation alors que les actions n'étaient pas encore mûres ou lancées. Cette évaluation présente donc des résultats sur la base d'un taux de réalisation des actions de 68 %. C'est le principe même d'une recherche-action que d'évaluer des actions dont le terme et les résultats ne sont pas nécessairement maîtrisés à l'avance.
- Le **champ de l'évaluation concerne 2 domaines principaux** :
 - La **conduite du projet RECORD** dans le département, selon une méthodologie semblable à tous les départements
 - Les **actions menées** et leurs résultats atteints
- La conduite du projet au niveau national n'a pas fait l'objet d'une évaluation aussi structurée (ex : fonctionnement du comité de pilotage national, événements nationaux, implication des têtes de réseau nationales, intranet, ...); néanmoins des éléments sont présentés dans ce document, ainsi que des recommandations.

3.2 Méthodologie d'évaluation des actions et des résultats obtenus

- Outil : une grille pour chaque action, comprenant les critères d'évaluation qui ont été définis dans les fiches actions au moment de la conception de chaque action et affinés au cours de la mise en œuvre des actions. La structure de la grille est la suivante :
 - Rappel des objectifs initiaux (quantitatifs et qualitatifs) de l'action
 - Critères et méthode d'évaluation retenus
 - Résultats atteints
 - Facteurs clés de succès et difficultés rencontrées
 - Perspectives et recommandations pour la pérennisation ou l'extension de l'action
- La méthodologie d'évaluation de chaque action a été élaborée en amont des actions par les partenaires RECORD.
- Parties prenantes de l'évaluation :
 - L'équipe RECORD
 - Les participants aux actions : partenaires du "2^{ème} cercle", utilisateurs / bénéficiaires des actions
 - MDPH lorsque cela est possible
- Après leur mise en place effective, l'ensemble de ces actions est évalué, afin de déterminer objectivement si elles permettent une amélioration significative des conditions d'accueil, d'information et d'orientation des personnes ayant une demande concernant l'emploi.

- Dans la recherche-action, le processus d'évaluation a permis :
 - **Une crédibilité accrue** et un crédit accordé aux actions RECORD : une exigence de mesure de l'impact des actions, pour en démontrer les résultats et l'intérêt

- La valorisation de l'investissement réalisé depuis 24 mois, ce qui est de nature à renforcer une relation de confiance avec la MDPH et les acteurs
- **Un renvoi d'image** des partenaires du 2^{ème} cercle, ce qui favorise l'ouverture des points de vue

3.3 Méthodologie d'évaluation du projet RECORD

- Outil identique à celui utilisé pour évaluer les actions, avec des chapitres spécifiques dans la grille d'évaluation
- Champ évalué :
 - Rappel des objectifs initiaux (quantitatifs et qualitatifs) du projet départemental
 - Points évalués :
 - Le pilotage du projet départemental
 - L'implication de la MDPH
 - L'implication des personnes en situations de handicap
 - La mobilisation des partenaires du "2^{ème} cercle"
 - A chaque étape du processus :
 - Résultats atteints : facteurs clés de succès et difficultés rencontrées
 - Commentaires
- Parties prenantes : essentiellement au sein des équipes RECORD, et les partenaires proches (dont la MDPH lorsqu'elle est intégrée fortement au projet).

3.4 En amont de l'évaluation : des outils de pilotage

- La méthode de la recherche-action a comporté des jalons permettant de recueillir des informations nécessaires à l'évaluation
 - L'état des lieux départemental, puis la validation des plans d'action avec la MDPH, les partenaires et les personnes en situations de handicap lorsque cela est possible
 - La formalisation de fiches action avec objectifs et indicateurs
 - Des tableaux de suivi des actions par département pilote

4. ETAT DES LIEUX DES 7 MDPH DANS LES DEPARTEMENTS PILOTES

Le tableau suivant présente le contexte général des 7 MDPH

Département	Nombre d'agents ETP	Demandes de RQTH 2007	Référent insertion professionnelle
Haute Garonne	68	5.483	Oui
Gironde	80	6.484 (1)	Non
Loire	40	4.972	Oui
Morbihan	45	3.172	Oui
Pas-de-Calais	69	8.249	Oui
Seine-et-Marne	91	2.860 (1)	Oui
Val d'Oise	79	4.805	Non

(1) : changement de système d'information de la MDPH, chiffres susceptibles de correction

5. BILAN DE LA MISE EN ŒUVRE DU PROJET DANS LES DEPARTEMENTS

Nous distinguons le résultats des actions menées dans le cadre de RECORD, présenté ci-dessus, des processus qui ont permis la réalisation de ces actions, et que nous avons séparé en 4 domaines différents :

- Le pilotage du projet
- L'implication de la MDPH
- L'implication de personnes en situations de handicap
- La mobilisation d'un partenariat départemental autour de la MDPH

5.1 Le pilotage du projet départemental RECORD

5.1.1 Atteinte des objectifs

De véritables équipes se sont constituées à partir des structures issues des têtes de réseau

- Une connaissance mutuelle de départ "de surface" qui s'est approfondie au cours du projet, en particulier à travers l'état des lieux réalisé.
- Une légitimité acquise, non par une lettre de mission, mais par le travail en commun.
- Une crédibilité gagnée vis-à-vis des MDPH par une posture "au service de", et pas "donneur de leçon".
- Une solidarité entre les membres et une unité autour d'objectifs communs.
- Des compétences complémentaires et mutualisées.

Des plans d'actions

- Construits à partir d'un diagnostic terrain et validés par la MDPH dans 7 départements sur 8, car ils correspondent aux besoins locaux.
- 17 actions mises en œuvre et réalisées à 68 % à mi-juillet 2008 (avec des disparités entre les départements).
- Evalués ou en cours d'évaluation, avec parfois des conflits de calendrier entre les échéances de la recherche-action et la réalisation sur le terrain.

5.1.2 Etat initial des relations entre les membres de l'équipe RECORD

- Les personnes ou institutions se connaissaient mais soulignent que cette connaissance est limitée et reste à une connaissance de surface.
- Le manque de disponibilité a rendu difficile, dans certains cas, la participation de certains membres
 - Cap Emploi en Gironde, Fnath dans le Pas-de-Calais et la Loire Atlantique
- Dans certains départements (en particulier 31, 42, 56, 62), un noyau dur a déjà eu l'occasion de mener des projets en commun, ce qui a favorisé la constitution de l'équipe.
- Aucune des équipes ne se sentait légitime au démarrage vis-à-vis de la MDPH pour lui proposer des actions et l'aider à les mettre en œuvre, ce qui a ralenti le travail en commun par rapport au calendrier initial.

Facteurs clés de succès

- La posture neutre du pilote, au service du bien commun, au-delà de sa logique institutionnelle, mais validé / appuyé / reconnu par sa structure.
- La volonté de plusieurs membres de l'équipe de dépasser leur cadre institutionnel :
 - C'est l'investissement personnel qui crée le réseau, sans attendre un retour direct ou immédiat
 - La capacité à percevoir un intérêt gagnant – gagnant, (y compris à moyen terme pour les structures), a été un élément positif
 - La mise en place d'actions communes entre les membres de l'équipe (exemple en Gironde entre la FNATH et la Tour de Gassies) a été facilitée
- L'accueil de la diversité au sein de l'équipe.
 - La Fnath, qui a une autre culture plus "associative" que les autres membres, et qui, dans certains départements, a su être un aiguillon, en questionnant les pratiques des autres membres de l'équipe (ex : Gironde)
- La définition d'un objectif commun à l'équipe à partir d'un constat partagé a donné une force à son action
 - Dans la Loire, l'équipe a pris le parti d'aller rencontrer dès le début la MDPH avec un point de vue original, celui de personne en situations de handicap
 - En Haute-Garonne, la nécessité de réduire les délais de traitement des dossiers et de mieux répondre aux demandes des personnes handicapées, et le coût de la non qualité des dossiers, ont été mis en avant vis-à-vis de la MDPH.

Difficultés rencontrées dans la création d'une dynamique de réseau :

- Remise à plat du fonctionnement des acteurs (audits des CAP Emploi par l'Agefiph sur l'ensemble du territoire français, audit du fonctionnement de la DDTEFP et du PDITH dans le Val d'Oise, ...).
- Faiblesse de l'organisation et de la structuration de la MDPH, qui considère dans certains cas la maîtrise du traitement du flux de dossiers comme une priorité par rapport à des sujets plus « qualitatifs »
- Absence de culture transversale entre acteurs qui s'observent mais ne travaillent pas réellement ensemble.

5.1.4 Appropriation du cahier des charges

Facteurs clés de succès :

- Les déclics se sont produits lorsque les participants ont compris les enjeux (y compris pour leur propre structure), ou le caractère innovant de la recherche-action, en particulier dans le fait de donner la parole aux personnes en situations de handicap.
- L'appropriation a été favorisée par la confiance instaurée au sein des équipes RECORD.
- La structuration du projet avec un comité de pilotage national a fourni aux pilotes départementaux des éléments de contenu et de méthode contribuant :
 - A l'appropriation du cahier des charges,
 - A la pertinence des actions menées
- Les termes employés dans le titre du projet ont été des leviers de communication tant au sein de l'équipe que vis-à-vis des partenaires externes :
 - "Recherche-Action" = des résultats attendus avec une mesure objective sur une période limitée
 - RECORD = Réseau de Ressources Coordonnées au service des MDPH

Difficultés rencontrées liées :

- A la lourdeur de la méthode proposée (outils, étapes) par rapport à la disponibilité des membres.
- Au temps nécessaire à sa compréhension par chacun des membres
- Aux évolutions du cahier des charges

5.1.5 Réalisation d'un état des lieux départemental

Facteurs clés de succès :

- La réalisation d'un travail en commun :
 - Qui a "forcé" les membres de l'équipe à se connaître réellement,
 - Qui a permis de poser ensemble un constat sur les problématiques d'accueil, d'information et d'évaluation/orientation des personnes en situations de handicap
 - Qui a identifié les compétences respectives des acteurs (à travers les fiches acteurs décrivant succinctement l'activité de chaque membre de l'équipe départementale).
- La réalisation d'interviews auprès des PH, "contraignant" les professionnels à prendre le risque de l'écoute, en acceptant d'accueillir et de donner du poids à la parole des personnes en situations de handicap (voir ci-dessous le chapitre consacré à ce point). Les interviews de PH ont permis de porter un autre regard et à sortir d'une logique institutionnelle. S'appuyant sur des verbatim et les histoires de vie de personnes handicapées, les états des lieux des départements ont acquis une force de conviction auprès de la MDPH et des partenaires des départements.

Difficultés rencontrées

- La recherche d'information chiffrée parfois fastidieuse en l'absence d'état des lieux antérieur
- La lourdeur de certaines grilles et leur aspect parfois scolaire
- Dans certains cas, l'absence de retour de la MDPH sur l'état des lieux réalisé par l'équipe.

5.1.6 *Elaboration d'une tactique départementale par l'équipe RECORD*

Facteurs clés de succès

- Trouver une clé d'entrée permettant de retenir l'attention de la MDPH permet de renforcer la conviction de l'équipe qu'elle active les bons leviers :
 - Dans la Loire, le point de vue de l'utilisateur.
 - En Haute-Garonne, un constat chiffré sur la faible qualité des données et l'impact, y compris financier pour la MDPH.
 - Une approche collective de l'équipe RECORD vis-à-vis de la MDPH (Haute-Garonne, Loire).
- Une posture humble vis-à-vis de la MDPH :
 - Ne pas chercher à imposer un point de vue, mais interroger la MDPH à partir des questions soulevées par l'état des lieux.
- Rechercher rapidement des alliés dans les partenaires principaux :
 - Inviter la directrice de la MDPH (Gironde) à la convention nationale RECORD de septembre 2007
 - Intégrer dans l'équipe RECORD la coordinatrice du PDITH, qui intégrera la MDPH par la suite (En Gironde et Pas-de-Calais).
 - Savoir repérer la motivation des différentes institutions.

Difficultés rencontrées

- Les susceptibilités des individus ou des institutions (exemple d'une DDTEFP).
- Les "territoires" ou les politiques décidées au niveau national
 - La définition du champ de RECORD avec les partenaires du Service Public de l'Emploi au printemps 2007, qui a retardé le projet de plusieurs semaines. Cette difficulté s'est fortement ressentie sur le terrain, les partenaires adoptant une attitude attentiste voire hostile dans certains départements.

5.1.7 *Entretien d'une dynamique d'équipe*

Facteurs clés de succès

- Le profil du pilote (voir ci-dessous son portrait idéal) au service de l'équipe et appuyé par son institution
- Le réalisme par rapport aux forces de l'équipe et aux enjeux départementaux, et la capacité à mettre en œuvre un plan d'action réaliste et gérable par une équipe légère
- La structuration de l'équipe :
 - En sous groupes avec un processus de validation rapide par l'ensemble de l'équipe (Gironde)
 - Par délégation / répartition du travail (Loire).
- La diffusion à l'équipe des nouvelles utiles pour entretenir un niveau souhaitable d'information :
 - Au niveau départemental
 - Informations retransmises du Comité de Pilotage National.

Illustration

Le nombre de réunions de l'équipe RECORD :

- Haute-Garonne : 11
- Gironde : 14
- Loire : 20
- Loire-Atlantique : 8, puis arrêté
- Morbihan : 20
- Pas-de-Calais : 24
- Seine-et-Marne : 16 + réunions spécifiques pour les actions
- Val d'Oise : 28

Illustration

Le nombre de partenaires actifs de l'équipe RECORD à fin juin 2008

- Haute-Garonne : 9
- Gironde : 4
- Loire : 9
- Loire-Atlantique : 0
- Morbihan : 5
- Pas-de-Calais : 4
- Seine-et-Marne : 12
- Val d'Oise : 9

Difficultés rencontrées

- La mobilisation des partenaires parfois difficile du fait de l'augmentation du nombre de réunions à certaines phases du projet : état des lieux, lancement des actions
- La conduite simultanée de plusieurs actions, dans tous les départements
- Le calendrier d'évaluation national "serré" par rapport à la maturité des actions terrain, certaines actions n'ont pu donc être évaluées que de manière partielle (exemples : Forum "Formation et qualification" en Seine-et-Marne, plaquette d'information en Haute-Garonne, formations se poursuivant après l'évaluation en Haute-Garonne et dans le Pas-de-Calais)
- La lenteur d'avancement du projet en raison des contraintes des institutions d'appartenance de certains participants (exemple du Val d'Oise).
- La dynamique portée uniquement par 2 ou 3 personnes (exemple du Pas-de-Calais)

5.1.8 Synthèse du pilotage d'un projet RECORD

Illustration

Le profil type du pilote d'un projet RECORD

- Etre volontaire
- Avoir le sens de l'organisation
- Savoir animer une équipe
- Adopter une posture de neutralité : se présenter dans l'intérêt général du territoire. Cette posture a un impact fort sur les membres de l'équipe qui adoptent collectivement une posture identique.
- Connaître le réseau des acteurs locaux afin de l'utiliser efficacement
- Savoir agir au niveau technique d'une part, et au niveau politique de l'autre

Les missions principales du pilote

- Présenter clairement les objectifs RECORD et les règles du jeu
- Elaborer la méthodologie du projet : identifier les objectifs poursuivis, les résultats concrets à obtenir et les étapes à mener à bien pour y arriver
- Organiser et coordonner le projet : organiser régulièrement les réunions d'équipe, être réactif dans la rédaction et dans l'envoi des comptes-rendus
- Gérer le calendrier du projet pour éviter les dérives
- Participer activement aux réunions nationales (Comités de Pilotage), qui sont essentielles pour mobiliser, donner du sens à l'action et s'assurer de la cohérence entre la finalité de RECORD et les actions mises en œuvre localement.
- Faire le lien entre les discussions au niveau national et au niveau local avec les grands partenaires DGEFP, DGAS, AGEFIPH
- Communiquer efficacement vers l'équipe RECORD et les autres partenaires du projet

Les conditions de réussite du pilote

- Etre appuyé et reconnu par sa structure
- Disposer de moyens suffisants (disponibilité, moyens matériels, ...)
- Une relation étroite entre la tête de réseau, la structure employant le pilote et le pilote lui-même

Illustration

La structure type d'un état des lieux départemental :

- Le rôle des partenaires RECORD dans l'insertion professionnelle des personnes handicapées
- Le détail de l'offre de service des partenaires RECORD
- Quelques données de cadrage
- Le point de vue de l'équipe sur les différentes étapes du parcours vers l'emploi
- La synthèse des interviews de personnes handicapées, avec une large place aux verbatims
- Des suggestions d'améliorations et des pistes d'action

5.2 L'implication de la MDPH

5.2.1 Atteinte des objectifs

Les équipes RECORD ont systématiquement fait valider par la MDPH des plans d'action correspondant aux besoins de la MDPH et répondant aux attentes des personnes handicapées et des acteurs.

- Sans mandat légitimant leurs actions, 7 équipes sur 8 ont réussi à faire valider un plan d'action.
- Les MDPH ont été réceptives à l'approche RECORD et conçu la Recherche-Action comme une opportunité.
- Le degré d'implication des MDPH dans les actions est manifeste dans la majorité des départements, malgré une diversité importante.
- L'implication de la MDPH se traduit par l'implication de plusieurs de ses responsables.
 - Illustration en Seine-et-Marne : Directrice, Responsable du Service Evaluation – Orientation, Référent insertion professionnelle, Médecin coordonnateur, Responsable accueil.
 - La mise à disposition de moyens matériels (salles, ...).
 - La participation aux réunions RECORD.

La contribution des actions RECORD à l'amélioration des processus d'accueil, d'information et de prise de décision en vue de l'insertion professionnelle est moins évidente, mais des actions le montrent de façon précise :

- Amélioration de la qualité des dossiers MDPH (Gironde).
- Formation / Développement des compétences des agents MDPH à tous les niveaux (Morbihan, Pas-de-Calais).
- Amélioration de l'aide à la décision dans le cas des situations complexes (Seine-et-Marne).

5.2.2 Etat de l'organisation des MDPH

- Typologie des MDPH au moment du démarrage de RECORD (2006) :
 - La majorité des MDPH est en période de "rodage" organisationnel.
 - Retards très importants dans le traitement des dossiers, plusieurs fonctions non encore attribuées, en particulier le référent emploi (2 MDPH sur 7).
 - Recomposition totale des équipes après le départ des membres de l'ex-Cotorep, ...
- Des initiatives sont prises dans certains départements :
 - Dans la Loire : embauche et formation d'agents d'accueil, CDA simplifiées pour les personnes en réorientation professionnelle.
- Au-delà de ces difficultés de fonctionnement, les leviers pour faciliter un partenariat avec RECORD ont été :
 - La volonté d'implication sur le volet emploi (très nette dans la Loire, parfois absente dans certains départements, comme la Gironde).
 - La transparence de la MDPH sur ses propres difficultés d'organisation et un état d'esprit ouvert au progrès (Gironde, Morbihan).
- Pour l'équipe RECORD, un des leviers de la relation a été la capacité à construire des actions sans avoir la tentation de réformer, et à ne pas enchérir sur les critiques dont la MDPH peut être l'objet.

5.2.3 La volonté politique par rapport à l'insertion professionnelle

- La faible volonté politique sur ce sujet est perçue par les équipes RECORD comme un frein majeur. Cela limite nettement l'intérêt et l'impact des actions de fond.
 - Absence de référent insertion professionnelle (Gironde, Val d'Oise) à ce jour.
- A contrario, les MDPH structurées sur ce sujet ont largement été un soutien pour RECORD (Haute-Garonne, Pas-de-Calais, Seine-et-Marne). L'existence d'une "Culture emploi" issue de l'équipe Cotorep a constitué un levier au sein des MDPH de la Loire et de la Seine-et-Marne entre autres.

5.2.4 Construction de la relation entre l'équipe RECORD et la MDPH

Facteurs clés de succès

- Les partenariats précédents entre des membres de l'équipe RECORD et la MDPH (Haute-Garonne, Gironde) ce qui peut parfois créer une confiance d'emblée, mais cela reste rare.
- La participation de membres de l'équipe RECORD aux instances de décisions (Gironde: CDA via la FNATH; Morbihan : Cap Emploi et le CRP de Kerpape en équipe pluridisciplinaire).
- La présence de membres de l'équipe RECORD parmi les agents ou la direction de la MDPH (Loire Atlantique au début).
- La qualité du diagnostic et la pertinence des préconisations. Exemples :
 - Dans la Loire : le constat que les personnes handicapées sont perdues dans la "jungle administrative" aboutit à la création d'un livret rassemblant leurs documents et leur histoire de vie.
 - Et en particulier l'appui du diagnostic sur les paroles des personnes handicapées
 - La composition pluridisciplinaire de l'équipe RECORD crédibilise son action (médecins, travailleurs sociaux, gestionnaires, juristes, ...).

Illustration

En Seine-et-Marne, la réunion de présentation de l'état des lieux à la directrice de la MDPH par l'ensemble de l'équipe RECORD a resserré les liens avec la MDPH et a permis l'implication de la référente Emploi et de la responsable de l'équipe pluridisciplinaire

Illustration

Le nombre de réunions de l'équipe RECORD avec la MDPH :

- Haute-Garonne : la MDPH participe à toutes les réunions
- Gironde : 2, ainsi que des rencontres informelles via la CDAPH
- Loire : 3 réunions formelles avec le Directeur, puis participation de la référente insertion professionnelle aux réunions RECORD et réunions RECORD dans les locaux de la MDPH
- Loire-Atlantique : participation du médecin coordinateur à 3 rencontres
- Morbihan : 4 à 5 rencontres formelles avec le directeur, dont une au démarrage du projet
- Pas-de-Calais : 5 rencontres avec la direction, dont 1 pour le lancement de la formation dans l'hémicycle du Conseil Général, et implication des conseillers généraux sur leurs territoires
- Seine-et-Marne : 2 rencontres formelles avec la direction, puis participation de la responsable évaluation –orientation et de la référente insertion professionnelle et parfois de la responsable accueil aux réunions RECORD

Illustration dans la Loire :

Le diagnostic de territoire comprend deux aspects : le point de vue des personnes handicapées sur les points forts et points faibles du dispositif, les prestations offertes par 16 acteurs du territoire et leur point de vue sur le service rendu aux personnes. Ces éléments sont présentés à la MDPH

Après la présentation du diagnostic nos préconisations et pistes de travail sont validées en une séance par le directeur de la MDPH et son équipe.

A partir de cette étape, nos travaux de mise en place des axes de travail se feront systématiquement avec la MDPH. L'état des lieux a donnée l'idée à la MDPH d'aller plus loin dans sa relation avec l'usager, elle envisage des réunions d'information à la suite des dépôts de dossier.

Difficultés rencontrées :

- Le turn-over des personnels de la MDPH : direction, coordinateurs médicaux, ...
- Le changement d'équipe de direction de la MDPH a été un des facteurs expliquant l'arrêt de l'action RECORD en Loire-Atlantique.
- Dans le Val d'Oise, les changements consécutifs de direction et de majorité départementale ont fortement retardé la réalisation des actions (6 mois environ).
- La difficulté de la MDPH de saisir l'intérêt qu'elle pourrait tirer de RECORD au début du projet (Seine-et-Marne)

Illustration

Le Turn-over dans les MDPH sur les 8 départements pilotes

- Gironde, départ de la directrice
- Loire Atlantique : départ de la directrice et de la référente emploi
- Val d'Oise, départ du directeur et mise en place de nouveaux membres siégeant à la COMEX en raison du changement de majorité politique du Conseil Général

5.2.5 Facteurs contribuant à l'avancement des actions en cours

Facteurs clés de succès

- La volonté de la part de la MDPH de mettre en place un travail partenarial (Seine-et-Marne)
- La prise en compte du point de vue et des attentes des personnes en situations de handicap.
- Une très bonne communication sur les enjeux de RECORD (Gironde).
- La clarification des objectifs RECORD auprès de la MDPH.
- Une MDPH à l'écoute des sources de progrès (Pas-de-Calais).
- L'intégration dans l'équipe RECORD d'agents de la MDPH, ainsi que le facteur humain.

Illustration

Des marques d'engagement : dans plusieurs départements, la MDPH marque clairement son soutien au projet RECORD :

- Dans le Pas-de-Calais, le lancement de l'action de formation se fait dans l'hémicycle du Conseil Général avec la participation du vice président en charge des affaires sociales et de l'équipe de direction de la MDPH.
- Dans la Loire, les réunions RECORD, en particulier la commission d'usagers, se tiennent à la MDPH et sont co-animées avec l'équipe de direction de la MDPH.
- En Seine-et-Marne, la MDPH a été fortement impliquée dans chacune des 3 actions engagées
- Dans la Haute-Garonne, la MDPH a fortement contribué à la rédaction d'une plaquette d'information et co-animera les formations prévues dans le cadre du cycle validé avec l'équipe RECORD.

Difficultés rencontrées

- La difficulté à accorder le calendrier d'équipe RECORD avec celui de la MDPH
- La lenteur des processus de décision du Conseil Général ou de la MDPH
- La MDPH a d'autres priorités que l'emploi : attribution de la PCH, maîtrise du flux des dossiers, recrutement, turn-over, changements d'orientations politiques

5.2.6 Processus de construction et de validation du plan d'action local

Facteurs clés de succès

- L'ensemble des départements pilotes a réussi à contractualiser un plan d'actions avec la MDPH. Le choix des actions en commun est un vrai signe de collaboration.
 - Dans le Pas-de-Calais, l'équipe RECORD a soumis trois pistes d'action à la MDPH qui a fortement adhéré à l'idée d'un cycle de formation pour les agents de la MDPH et a saisi RECORD comme une opportunité.
 - En Seine-et-Marne, les 3 actions retenues ont été validées avec la MDPH à partir de 7 pistes d'action
- Les équipes RECORD font l'apprentissage du processus de décision des MDPH.
 - Dans le Val d'Oise, les projets d'action retenus sont soumis à la Commission Exécutive pour être repris et concrétisés par la MDPH au-delà de RECORD.
 - Dans le Pas-de-Calais, trois niveaux de décision sont nécessaires pour obtenir une réponse. Dans d'autres départements, le circuit de décision est plus court dès lors que la direction de la MDPH a clairement identifié le champ et l'objectif de RECORD.

Illustration

"Le point fort est notre méthodologie de travail, l'exposé du diagnostic de synthèse et le fait que nos propositions soient axées exclusivement sur la place des personnes handicapées et leur recherche d'autonomie dans leur retour à l'emploi.

Le directeur et son équipe valident immédiatement après l'exposé de nos propositions les différents axes proposés. D'autres propositions sont ajoutées par l'équipe MDPH elle-même. Le référent emploi est immédiatement désigné pour travailler avec Record en intégrant l'équipe. A partir de ce moment les réunions se feront à la MDPH les courriers adressés aux acteurs et aux personnes handicapées partiront de la MDPH, il y a appropriation de l'action" (Loire)

5.2.7 L'impact des actions engagées via RECORD sur l'amélioration des processus de la MDPH

Ce point sera repris dans l'évaluation de chacune des actions menées. Cependant, nous pouvons identifier plusieurs éléments de résultat :

- Un impact sur la qualité des dossiers obtenu par la formation des personnels aidant à la constitution des dossiers en amont de la MDPH (Gironde).
- Un impact sur la qualité de l'accueil spécifique emploi dans le Morbihan.
- Une amélioration de la prise de décision d'orientation professionnelle dans le cadre de bilans de positionnement et d'évaluation réalisés par une équipe pluridisciplinaire en Seine-et-Marne.

Illustration

Dans la Loire, la constitution d'un groupe témoin de personnes en situations de handicap contribue à la réalisation concrète de document d'information.

Cette méthode participative menée avec la MDPH donne une image d'institution ouverte qui cherche le dialogue avec l'utilisateur. Elle contribue aussi à l'élaboration d'une information adaptée à la demande des personnes en situations de handicap.

Difficultés rencontrées :

- Le manque de recul pour apprécier les résultats des actions dans la durée.
- Le ciblage des actions menées dans le cadre de RECORD, qui ne constituent qu'un des leviers d'amélioration des processus de la MDPH

5.3 L'implication des personnes en situations de handicap

5.3.1 Atteinte des objectifs

Association des personnes handicapées aux actions menées par RECORD

Cet objectif a été atteint de 2 manières :

- 7 équipes sur les 8 ont réalisé des interviews de personnes en situations de handicap lors de l'état des lieux et a tenu compte de ces entretiens pour la construction des actions. Dès l'état des lieux, l'écoute de personnes en situations de handicap a donné sa légitimité aux projets, aux équipes RECORD et aux actions menées.

Illustration

Une écoute à large échelle : 252 personnes interviewées dans les 8 départements

- Haute Garonne : 50
- Loire : 33
- Loire Atlantique : 20
- Morbihan : 50
- Pas-de-Calais : 30
- Seine-et-Marne : 40
- Val d'Oise : 29

- Dans la majorité des départements, cette phase a permis de construire des actions correspondant aux besoins identifiés des personnes en situations de handicap.
- Certaines des équipes sont allées plus loin dans l'implication de personnes handicapées, au sein même de leurs réunions et des actions menées. C'est le cas en particulier de la Loire, du Morbihan et du Pas-de-Calais.

Illustration

Réalisation d'interviews auprès de personnes handicapées

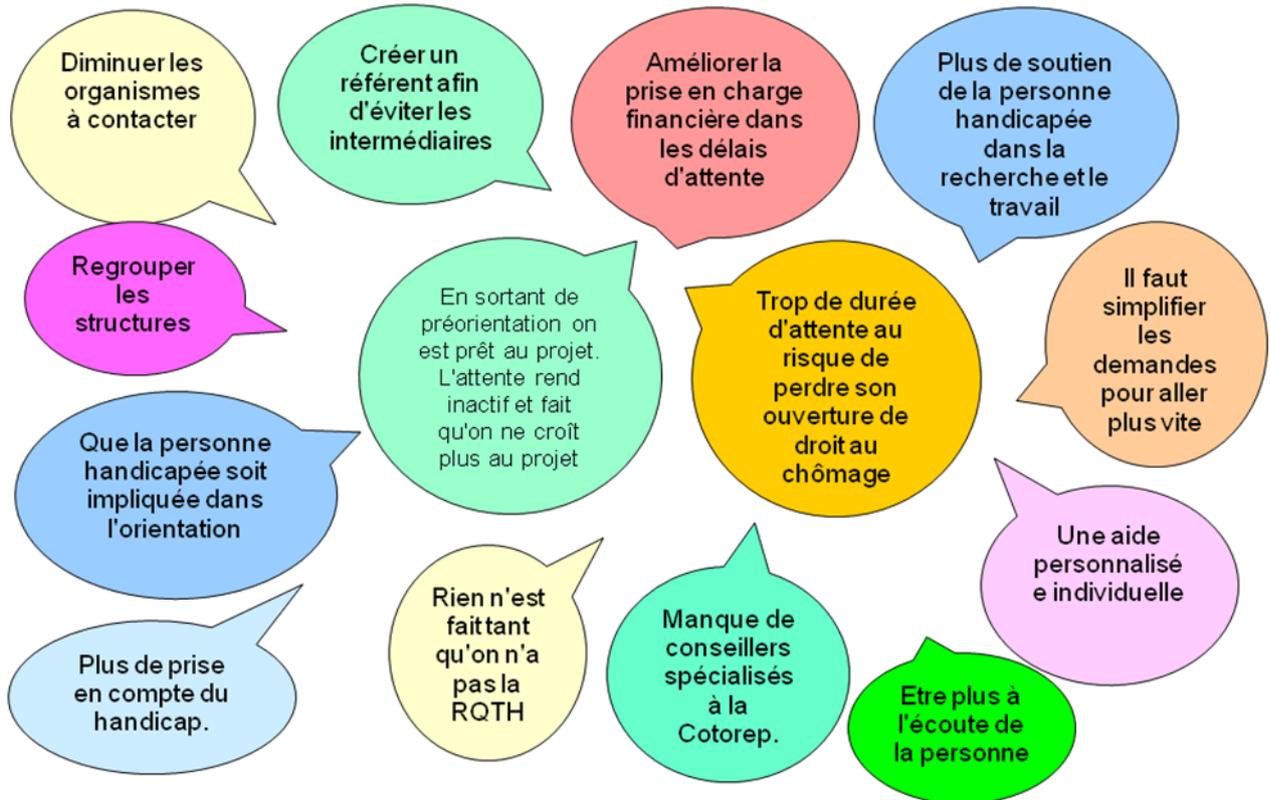
- Composer des cohortes issues de différents partenaires.
- Définir des critères de composition sans chercher une valeur statistique, mais en garantissant une diversité.
- Des questions ouvertes laissant une large place aux parcours de vie des personnes et à des verbatims
- Réaliser des interviews croisées entre organismes pour favoriser la découverte mutuelle
- Les personnes menant les entretiens doivent se situer comme porteurs de l'équipe RECORD et non comme représentants de leur institution pour permettre de libérer la parole des personnes interviewées
- Expliquer clairement aux personnes interviewées les finalités et leur restituer la synthèse des entretiens

Illustration

Panel de personnes interviewées dans le Pas-de-Calais

- 30 personnes : 19 hommes et 11 femmes
- Tranches d'âge de 22 ans à 52 ans dont :
 - 4 pers. de - de 26 ans.
 - 20 pers. de + de 26 ans et de - de 50 ans
 - 6 pers. de 50 ans et +.
- La durée d'inactivité varie de 3 mois à 7 ans.
- Certaines personnes sont toujours salariées et envisagent de reprendre leur emploi.
- D'autres sont très éloignées de l'emploi ou viennent d'être licenciées pour inaptitude.
- Le handicap physique est le plus fortement représenté. Il est quelquefois identifié comme handicap lourd (tétraplégie par exemple)
- Pas de bénéficiaire de l'AAH

Quelques paroles d'usagers du Val d'Oise



Associer professionnels et usagers à l'amélioration des processus d'accueil, d'information et de prise de décision vers l'emploi

- Cet objectif a été atteint à travers la réalisation des actions décrites par ailleurs
 - Constitution de commissions d'usagers au sein de la MDPH (Loire et Morbihan), certaines réunions ayant des thèmes spécifiques (ex : comment définir un accueil de qualité ?)
 - Co-intervention de professionnels et d'usagers dans des formations (Morbihan, Pas-de-Calais)
 - Réalisation d'un classeur personnel rassemblant les données du parcours de la personne (Loire)

Développer la participation active des personnes à la construction de leur projet professionnel

- Cet objectif a été atteint à travers la réalisation de deux actions décrites par ailleurs
 - L'utilisation du classeur personnel (Loire, Pas-de-Calais) dans la relation entre professionnels et usagers
 - La réalisation d'un forum "Formation et Qualification" à l'attention de personnes en situations de handicap (Seine-et-Marne)

Illustration

250 personnes en situations de handicap ont été associées aux différentes phases de l'action dans la Loire

- 33 ont été interviewées dans l'état des lieux
- 200 personnes ont expérimenté le livret personnel de parcours
- Un groupe témoin, qui s'est renouvelé au fil des rencontres, a rassemblé environ 10 personnes à chaque rencontre, avec un renouvellement régulier

5.3.2 Bilan qualitatif

Facteurs clés de succès :

- Le point de vue de l'utilisateur est une clé d'entrée pour élaborer la tactique départementale et asseoir la légitimité de l'équipe RECORD. L'écoute des personnes handicapées a permis d'identifier les actions à mettre en œuvre au sein de chacun des départements pilotes.
- Lorsque le point de vue de l'utilisateur et des professionnels sont présentés comme complémentaires et s'enrichissent mutuellement, l'équipe RECORD acquiert une crédibilité importante. La démarche d'écoute des usagers et d'échange avec des professionnels peut constituer un état d'esprit qui se poursuit dans la durée. La complémentarité des points de vue des usagers et des professionnels peut être mise en valeur à toutes les phases du projet RECORD : état des lieux, rencontres avec les institutions, formations de professionnels, groupes d'usagers, évaluation des actions

Principales difficultés rencontrées

- Si la grande majorité des équipes Record a réalisé des interviews de personnes handicapées dans son état des lieux, toutes n'ont pas souhaité poursuivre cette dynamique dans la réalisation des actions concrètes. Cet état de fait s'explique par plusieurs raisons :
 - La conviction affirmée par certains professionnels qu'ils connaissent les situations des personnes handicapées, et qu'en conséquence, ils ne considèrent pas que la participation des personnes en situations de handicap apporte une plus-value par rapport à ce qu'elles expriment communément dans la relation professionnel / usager.
 - Le manque de définition précise des finalités de la démarche d'écoute des personnes dans le cahier des charges RECORD : s'agissait-il d'une simple démarche d'écoute ou d'une implication de personnes handicapées plus large et à plus long terme ?
 - La faible disponibilité de certains membres des équipes RECORD
 - Le manque d'intérêt de certaines personnes handicapées elles-mêmes pour participer à un travail de groupe (Haute-Garonne)
- D'autre part, les équipes qui ont expérimenté par la suite des actions sur cet axe se posent la question légitime de la pérennisation de la démarche :
 - Le temps consacré à cette écoute est important, et certaines équipes ont manqué de disponibilité
 - L'entretien de la mobilisation des personnes et des institutions suppose des règles établies et une forte capacité de l'équipe Record à rester créative sans s'enfermer dans une approche standardisée. Une approche non institutionnelle est par nature plus fragile
 - Il est plus difficile de donner leur place à des personnes handicapées mentales dans de telles démarches et par rapport à l'insertion en milieu ordinaire de travail

Illustrations

- Dans la Loire, l'ensemble de ces collaborations avec les personnes en situations de handicap a permis à la MDPH de découvrir une relation moins institutionnelle ainsi qu'une parole plus directe et plus riche avec ses usagers.
- Dans le Morbihan, les témoignages de personnes en situations de handicap lors des sessions de formation / information ont permis de donner un éclairage aux professionnels sur ce qu'elles vivent réellement et sur leurs attentes.
- Dans la Loire, une des actions RECORD a consisté à mettre en place une commission d'usagers dont l'objectif principal est de faire évoluer la nature des relations entre la MDPH et ses usagers. L'équipe RECORD a eu un rôle fédérateur et de médiateur entre la MDPH et cette commission d'usagers.
- Dans le Morbihan, afin de mieux répondre aux attentes de ses usagers, la MDPH 56 a souhaité que soit identifié un référent interne pour chaque usager.
- Dans le Pas-de-Calais, une personne en situations de handicap participe régulièrement aux réunions RECORD, à l'issue de son témoignage lors de la convention nationale de Septembre 2007
- En Seine-et-Marne, la plaquette d'information a été testée par 122 usagers et le Forum a permis de recueillir 85 questionnaires d'évaluation des usagers. Ces retours ont été analysés et pris en compte dans le bilan de ces 2 actions.

5.4 La mobilisation des partenaires du second cercle

5.4.1 Atteinte des objectifs

La mobilisation d'acteurs dépassant les enjeux institutionnels

Cet objectif a été atteint principalement dans le cadre des actions spécifiques impliquant ces partenaires :

- Livrets de parcours diffusés par l'intermédiaire de ces partenaires (Loire, Pas-de-Calais)
- Plaquettes d'information diffusées aux partenaires (Haute-Garonne, Seine-et-Marne)
- Forum "Formation et Qualification" rassemblant un large nombre de partenaires (Seine-et-Marne)

Cette mobilisation a pu se faire à partir du moment où l'équipe RECORD acquiert une légitimité :

- Vis à vis de la MDPH
- En impliquant des partenaires dans un processus semblable à la constitution du "1^{er} cercle" (entretiens, fiches acteurs, ...), permettant une connaissance mutuelle et un rapprochement.
- En revanche, certains départements ont enregistré des résultats mitigés :
 - Manque de disponibilité (Gironde)
 - Contraintes des institutions dont dépendaient certains participants qui ont freiné leur mobilisation sur le projet (Val d'Oise)

Le partenariat gagnant-gagnant entre la MDPH et le réseau d'acteurs départemental de l'insertion professionnelle des personnes handicapées

La dynamique du projet RECORD a initié un mouvement de rencontres entre les MDPH départementales et les acteurs de l'insertion professionnelle des personnes handicapées. Peu de départements ont en revanche réussi à aller jusqu'à faire évoluer les relations de la MDPH avec les différents partenaires.

- Certains n'ont pas fait le choix de travailler sur les relations entre ces partenaires
- Ce sont essentiellement les actions engagées qui ont été l'occasion de renforcer ces liens de partenariat.
- Cet objectif dépend à la fois de la volonté de la MDPH de mieux travailler en réseau et de la maturité / visibilité des actions menées dans le cadre de RECORD

Illustration

Dans la Loire, la MDPH souhaiterait que l'ensemble des acteurs de l'insertion s'approprie le "livret personnel de parcours", et que celui-ci soit un outil de mutualisation de l'information au service du parcours de la personne et à disposition de l'ANPE

Illustration

Le nombre de partenaires du "second cercle" dans les départements :

- | | |
|--|---|
| • Gironde : pas d'implication | • Pas-de-Calais : 15 structures contactées |
| • Haute-Garonne : 3 structures | • Seine-et-Marne : 20 structures exposantes lors du forum, 60 personnes impliquées à fin août 2008 : les actions plaquette et forum sont le fruit d'un travail de coordination et de concertation |
| • Loire : 14 structures contactées | • Val d'Oise : 27 contactés, 6 intègrent l'équipe RECORD, 4 participent régulièrement |
| • Morbihan : 10 structures intervenant dans la formation | |

5.4.2 Bilan qualitatif

Facteurs clés de succès

- L'implication des partenaires dans la concrétisation des actions menées (exemple : animation d'une formation dans le Pas-de-Calais)
- La réalisation d'entretiens en amont pour présenter RECORD aux partenaires
- L'implication des membres de l'équipe RECORD pour "faire jouer" leur réseau (Seine-et-Marne)
- L'invitation aux événements RECORD (convention nationale de septembre 2007)
- La volonté claire de la MDPH d'élargir son travail partenarial (Seine et Marne, Loire)

Difficultés rencontrées

- L'absence d'un véritable réseau départemental (Val d'Oise) et le manque de maturité collective (Loire) sont soulignés comme un frein à une collaboration élargie
- L'absence de volonté et de disponibilité de l'équipe RECORD
- La maîtrise de la diffusion de l'information à un nombre important d'acteurs
- Le faible partage d'une culture de "la personne handicapée au centre" du projet (Loire)
- Le maintien de logiques institutionnelles (Val d'Oise)
- Les logiques institutionnelles entraînent parfois un manque d'implication des acteurs malgré les volontés individuelles. D'où l'importance que revêt la connaissance de la culture de chaque institution ou organisme et d'identifier les personnes à impliquer dans le projet

6. BILAN DU PILOTAGE NATIONAL DE LA RECHERCHE-ACTION

6.1 Pilotage national

Le **Comité de pilotage national** s'est réuni à 10 reprises entre le 30 août 2006 et le 11 septembre 2008.

L'ordre du jour type de ces rencontres est le suivant :

- Point d'actualité nationale et locale
- Suivi des actions des départements
- Thèmes transversaux (ex : préparation de l'évaluation du projet)
- Prochaines étapes

Y participent les têtes de réseau (8 personnes) et pilotes départementaux (7 personnes), soit une quinzaine de personnes au total. Les enjeux de ces réunions sont les suivants

- Permettre de situer RECORD parmi l'ensemble des initiatives liées au handicap et à l'insertion professionnelle des personnes en situations de handicap (autres projets en cours, circulaires, ...),
- Fournir aux pilotes départementaux des informations et une prise de recul leur permettant de faire progresser les projets au niveau local
- Valider l'avancement du projet dans les différents départements et prendre des orientations nécessaires, (en particulier en cas de difficulté repérées sur le terrain), en référence au cahier des charges du projet et aux ambitions affichées par rapport au volet emploi de la loi du 11 février 2005
- Définir une position commune par rapport à des initiatives nationales (ex : conférence nationale sur le handicap, en juin 2008)

Pilotes et têtes de réseau considèrent ce lieu d'échange, de régulation et de décision essentiel pour maintenir le cap de la recherche-action.

En complément de ces rencontres, se sont tenues **5 rencontres spécifiques pour les pilotes départementaux**, qui ont permis d'aborder :

- Un partage de pratiques sur le pilotage départemental et sur les actions en cours.
 - En particulier, les pilotes ont travaillé en sous-groupes sur les thèmes d'action communs entre plusieurs départements.
 - Les pilotes ont ainsi pu échanger les supports de formation, les plaquettes de communication, livrets, ...
- La méthode d'évaluation de la recherche-action
- La préparation d'événements (ex : convention nationale du 13 septembre 2007)

De plus, **5 réunions se sont tenues avec les partenaires nationaux** (CNSA, AGEFIPH, DGAS, DGEFP) afin de faire le point sur l'avancée du projet.

Pour rythmer le projet, une **première convention nationale s'est tenue le 13 septembre 2007** à la MGEN, à Paris : elle avait pour objet de rendre lisible les actions et la démarche des équipes RECORD, et de renforcer les liens au sein du réseau en construction. Elle a également été une occasion de mettre en valeur la parole de personnes en situations de handicap et de montrer l'importance accordée à leur participation au projet RECORD. Objectif atteint avec 220 personnes présentes.

La **seconde convention nationale** se tient le **16 octobre 2008 à la CNSA**. Elle réunit 80 personnes pour réaliser le bilan de la recherche-action, mettre en valeur les bonnes pratiques, et dresser des perspectives pour un déploiement de la démarche auprès d'autres départements.

6.2 Intranet

Un outil intranet a été mis en place dans le cadre du projet. L'ensemble des productions des équipes (documents, compte rendus, ...) y a été publié.

Il a été peu utilisé, en particulier du fait du manque d'intérêt a priori des utilisateurs, et d'une préférence pour des échanges par mail ou téléphone.

Cependant, il a permis un suivi en temps réel des actions par les têtes de réseau, ainsi que de mettre à disposition les supports de formation réalisés par certains départements (Pas-de-Calais), avec accès par mot de passe aux participants à la formation.

6.3 Appui au pilotage

Deux niveaux d'animation ont été mis en œuvre :

- L'appui-conseil réalisé par le cabinet Optim Ressources, auprès du comité de pilotage national ainsi que des équipes départementales
- L'intervention des têtes de réseau pour soutenir une équipe, en particulier celle dont le pilote appartient à leur réseau.

7. BILAN DES ACTIONS ENTREPRISES

Nous présentons dans ce chapitre le bilan des 17 actions réalisées par les équipes RECORD dans les 7 départements où elles ont pu être lancées.

Deux départements n'ont pu aboutir dans le projet :

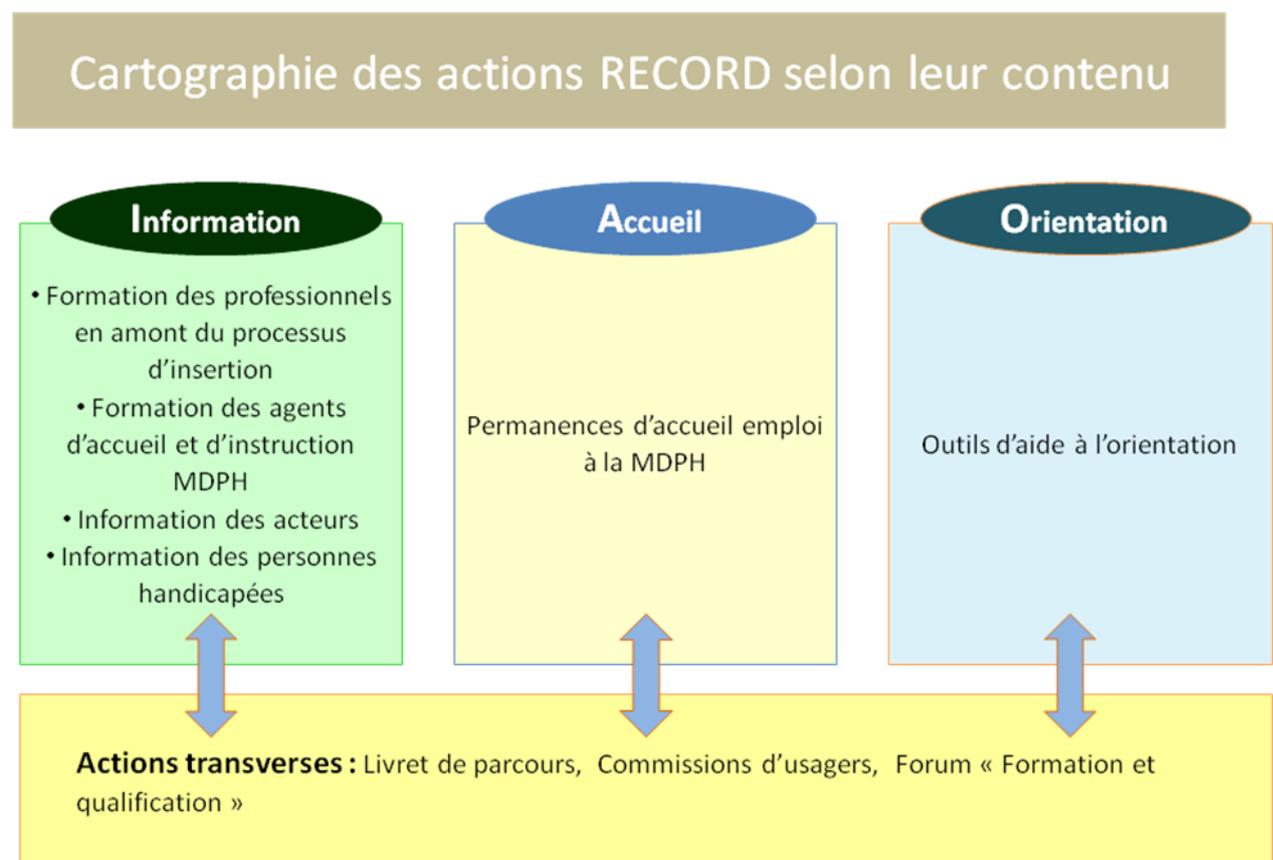
- Alpes-Maritimes : arrêt du projet après les premières réunions de présentation
- Loire-Atlantique : arrêt après la réalisation de l'état des lieux, du fait :
 - des difficultés pour le pilotage
 - du contexte départemental peu favorable

Nous avons veillé à en faire une typologie lisible :

- Selon leur contenu
- Selon leur impact dans le processus d'insertion professionnelle de la personne

Il est cependant difficile d'isoler le contenu d'une action de son impact dans le processus. Par exemple, une action de formation des agents d'accueil et instructeurs de la MDPH devrait avoir des conséquences positives sur la qualité de l'accueil et le traitement des dossiers au sein de la MDPH.

7.1 Segmentation des actions



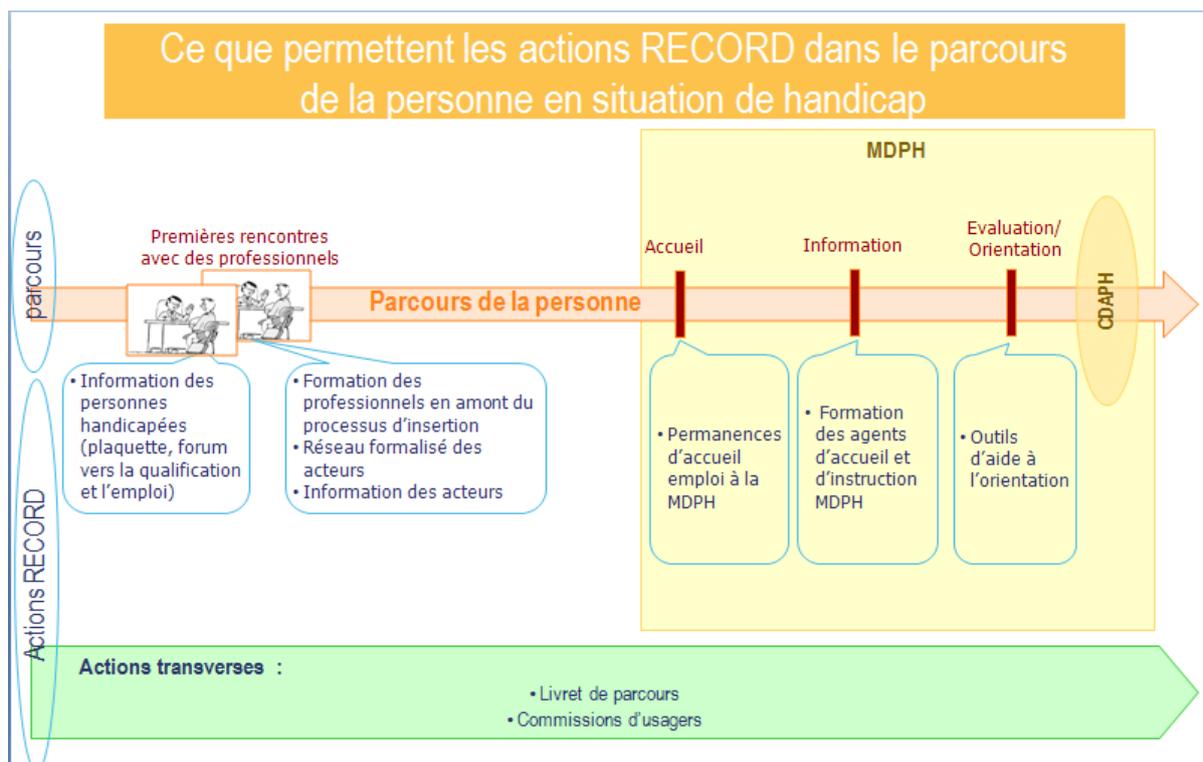
Dans les départements pilotes, les actions qui ont été mises en œuvre peuvent être segmentées de la manière suivante :

- Des actions de **formation et d'information envers les professionnels** impliqués dans la phase amont du processus d'insertion (sessions de formation, diffusion d'outils d'information, ...) avec pour objectifs :
 - D'améliorer la qualité de l'accueil
 - D'améliorer la qualité des dossiers et leur instruction en amont de la Commission des Droits et de l'Autonomie
 - Des faciliter la relation professionnels usagers et d'aider à mieux orienter les personnes

Ces actions concernent :

- Des professionnels de la santé, du domaine social, des de collectivités locales
 - Des professionnels de la MDPH : agents d'accueil ou instructeurs, membres des équipes pluridisciplinaires, membres de la CDA du département
- Des actions **d'information et de concertation avec les personnes en situations de handicap** avec pour objectifs :
 - De mieux connaître les parcours d'insertion professionnelle et les attentes des personnes,
 - De co-construire des outils permettant de faciliter le projet d'insertion professionnelle,
 - De dialoguer entre professionnels et usagers.
- Pour ces actions, l'implication de personnes handicapées est un élément important de la démarche RECORD

- Animation de **permanences d'accueil emploi** au sein des MDPH animées par des membres de l'équipe départementale RECORD, en concertation avec les autres acteurs, avec pour objectifs :
 - De comprendre les problématiques d'accueil "insertion professionnelle" dans les MDPH
 - De proposer des pistes d'organisation de cet accueil au sein des MDPH
- Création **d'outils de suivi de parcours d'insertion** dynamiques et évolutifs (passeport professionnel personnalisé / classeur rassemblant les documents importants de la personne et les étapes principales de son parcours), avec pour objectifs :
 - D'aider les personnes à mieux se repérer pour s'impliquer directement dans leur parcours vers l'emploi
 - De contribuer à améliorer la relation professionnels / usagers
- Mise en place de « **bilans de positionnement et d'évaluation pluridisciplinaires** » afin de réaliser, en amont de la prise de décision par la CDAPH, des évaluations sur des dossiers dits complexes et / ou spécifiques dans le cadre de personnes ayant établi une demande d'orientation professionnelle. Les objectifs visés sont :
 - D'effectuer des investigations supplémentaires nécessaires à l'établissement du Plan Personnalisé de Compensation (PPC)
 - De faciliter la prise de décision par la CDA



7.2 Etat d'avancement des actions au moment de l'évaluation de la recherche-action RECORD

Au total, 17 actions ont été lancées sur 7 départements, soit 2 à 3 actions par département.

Synthèse de l'avancée des actions au 15 juillet 2008		
Haute Garonne	Action 1 : Formation des personnes aidant à remplir des dossiers MDPH	75%
	Action 2 : Plaquette d'information	50%
Gironde	Action 1 : Former le personnel d'accueil de mairies en charge d'aider à remplir les dossiers MDPH	100%
	Action 2 : Présentation du dispositif de reclassement professionnel auprès de la CDA 33	100%
Loire	Action 1 : Livret de parcours	60%
	Action 2 : Constituer et faire vivre un groupe témoin composé de personnes en situations de handicap	75%
	Action 3 : Fiche d'information générale à destination des personnes en situations de handicap	75%
Morbihan	Action 1 : Formation / information des agents d'accueil et instructeurs de la MDA (MDPH) sur les dispositifs de l'insertion professionnelle	80%
	Action 2 : Formaliser les permanences emploi à la MDPH (physiques et téléphoniques)	75%
	Action 3 : Faire vivre dans la durée une commission d'usagers de la MDA / MDPH	75%
Pas-de-Calais	Action 1 : Cycle d'information auprès des professionnels de la MDPH sur les prestations des différents partenaires	90%
	Action 2 : Passeport Professionnel Personnalisé	60%

Synthèse de l'avancée des actions au 15 juillet 2008		
Seine-et-Marne	Action 1 : Plaquette d'information sur les acteurs de l'orientation et de l'insertion professionnelle	90%
	Action 2 : Améliorer, l'information sur l'ensemble des dispositifs d'accès à la formation et à la qualification par le biais d'un forum décroisé	60%
	Action 3 : Mise en place de « bilans de positionnement et d'évaluation » afin de réaliser, en amont de la prise de décision par la CDAPH, des évaluations sur des dossiers dits complexes et / ou spécifiques dans le cadre de personnes ayant établi une demande d'orientation professionnelle	50%
Val d'Oise	Action 1 : Actualiser la qualité des informations sur le volet insertion professionnelle des conseillers handicapés de la MDPH	30%
	Action 2 : Créer un support d'information concernant l'insertion professionnelle à destination des professionnels susceptibles de donner une première information aux personnes handicapées	20%

Ce tableau présente un état d'avancement des actions à la date retenue pour l'évaluation. Cependant, depuis la mi-juillet 2008, des actions se sont poursuivies, et sont proches de leur aboutissement. Nous tenons compte dans les commentaires de la dynamique des actions menées dans la durée. Certaines actions initiées dans le cadre de RECORD sont susceptibles d'être poursuivies localement du fait de l'engagement et de l'intérêt des partenaires concernés.

7.3 Actions de formation et d'information envers les professionnels

Dépts.	TITRE DES ACTIONS	Lien avec les axes initiaux de RECORD			PUBLIC ATTEINT
		Accueil	Information	Evaluation / Orientation	
Actions de formation et d'information auprès de professionnels					
31	Programme d'information / sensibilisation des professionnels de santé et du domaine social (hôpitaux, CCAS, ...) aidant à remplir les dossiers MDPH, aux outils de la MDPH concernant la formation et l'emploi	X	X		40 personnes (Session 1)
31	Plaquette à destination des personnels aidant à remplir les dossiers MDPH (hôpitaux, CCAS, ...)	X	X		2000 envisagées
33	Programme d'information / sensibilisation des professionnels du domaine social (CCAS) aidant à remplir les dossiers MDPH, aux outils de la MDPH concernant la formation et l'emploi, et mesure de l'impact de la formation sur des cohortes de dossiers MDPH	X	X		20 personnes
33	Présentation des dispositifs de formation aux membres des équipes techniques de la MDPH		X	X	20 personnes
56	Formation / information des agents d'accueil et instructeurs de la MDPH sur les dispositifs de l'insertion professionnelle	X	X	X	47 personnes (3 sessions)
62	Formation à destination de différents publics : membres des équipes techniques, membres de la CDA, agents de la MDPH	X	X	X	85 visées sur 5 sessions
95	Actualiser la qualité des informations sur le volet insertion professionnelle des conseillers "personnes handicapés" de la MDPH par l'intermédiaire d'un cycle de visite des différentes structures (après validation par la MDPH, évolution de l'action vers une journée de formation / information élargie à d'autres professionnels)	X	X		
95	Création d'un support d'information concernant l'insertion professionnelle à destination des professionnels susceptibles de donner une première information aux personnes handicapées	X	X		

7.3.1 Atteinte des objectifs

Dept.	Objectifs	Commentaires sur atteinte
31	Diminuer le délai de traitement des dossiers Avoir un meilleur remplissage des dossiers, pour mieux répondre à la personne	Satisfaction des participants Pas encore de mesure de l'impact sur les dossiers
33	Des dossiers de demande à la MDPH bien renseignés, (éviter pertes de temps, erreurs d'orientation, améliorer la qualité de la décision) Faire connaître le fonctionnement de la MDPH auprès des personnels de mairies Faire connaître aux personnels de mairies les fonctionnements des institutions intervenant dans la démarche d'insertion professionnelle	Impacts positif sur les dossiers : complets, correctement remplis, projet de vie et projet professionnel renseignés, plus faibles sur les prestations Constat du niveau hétérogène des participants Regard positif porté sur la MDPH, demande d'information sur les prestations, besoins d'études de cas
56	Mobiliser 15 agents d'accueil et instructeurs de la MDPH sur le volet emploi Faire monter en compétences les agents d'accueil et instructeurs sur les sujets emploi Améliorer la connaissance réciproque entre acteurs de l'insertion et agents MDPH Contribuer au renforcement d'un réseau d'acteurs coordonnés entre MDPH et partenaires	47 agents (soit 80 % du personnel de la MDPH) formés, 3 ^{ème} stage demandé pour décembre 2008. Fort impact réseau entre intervenants et participants. Les agents de la MDPH connaissent les professionnels de l'insertion Intérêt de former tous les agents de la MDPH (pas uniquement agents d'accueil) Poursuivre une approche très pratique présentant les prestations des structures intervenant
62	Développer la connaissance des acteurs de la MDPH Mieux informer et former pour une meilleure orientation professionnelle des personnes	Retours partiels sur 2 sessions (5 programmées) Fort impact réseau intervenant / participants Développement du partenariat MDPH / acteurs de l'insertion professionnelle
95	Améliorer la qualité du contenu de l'accueil de 2 ^{ème} niveau de la MDPH sur le volet insertion professionnelle	Action prévue sur fin 2008 (relais pris par la MDPH)

7.3.2 Bilan qualitatif

- Globalement les actions de formation / information des professionnels répondent à leurs attentes, et les évaluations à chaud sont satisfaisantes :
 - **Un besoin de formation très concrète et pratique** des professionnels sur le processus de traitement des dossiers par les MDPH et sur les activités des différents partenaires, avec interventions de la part de professionnels. Les participants confirment que la formation atteint l'objectif de favoriser une meilleure orientation, (y compris en équipe pluridisciplinaire), par une connaissance réciproque des interventions de tous les partenaires du processus d'insertion
 - Les évaluations ont mis en évidence que **les formations ont permis de faire évoluer le regard porté par les professionnels sur la MDPH** : "on sait mieux comment la MDPH travaille". Ceci a révélé une image de professionnalisme, d'implication et de "sens humain" de la MDPH : "à la MDPH, on s'intéresse aux personnes".
 - Les participants aux formations ont pu appréhender le fait que les professionnels peuvent avoir des avis différents sur les situations des personnes, et que l'équipe pluridisciplinaire rend un avis concerté et non imposé par un seul professionnel.
- Pour la formation des agents de la MDPH, une des difficultés a été l'identification suffisamment précise avec la MDPH de la finalité de telles actions et leur impact éventuel sur l'organisation : en particulier sur des permanences d'accueil spécialisées « emploi »

Besoins de formation d'agents d'accueil d'une MDPH (synthèse d'une enquête préalable à la formation, réalisée par la référente emploi de la MDPH du Morbihan) :

- La connaissance des pathologies / différents handicaps
- Une faible connaissance des prestations, ainsi que les dispositifs de droit commun « emploi », de la formation, et les prestations spécialisées
- Les agents connaissent peu les interlocuteurs (Agefiph, Mission Locale, Médecine du Travail, associations représentatives de personnes handicapées,)
- La majorité ne pratique un accueil physique qu'exceptionnellement, et ne réalise pas d'entretien d'évaluation du projet de vie ni d'entretien de conseil sur le projet professionnel

Illustration : PROGRAMME DE FORMATION DES AGENTS MDPH du MORBIHAN
Lundi 21 janvier 2008
Accueil des participants
<ul style="list-style-type: none"> • Présentation des pathologies de MPR (Médecine Physique et de Réadaptation) • Conséquence des pathologies sur le plan fonctionnel et socio professionnel <ul style="list-style-type: none"> – La lésion cérébrale – La lésion médullaire – Les lombalgies
Programme Comète France : <ul style="list-style-type: none"> • Modalités d'accès au soin de réadaptation sociale et professionnelle au CMRRF de Kerpape
Présentation de l'action nationale RECORD : <ul style="list-style-type: none"> • Diffusion du Film de la première convention
Présentation de l'ADIEPH <ul style="list-style-type: none"> • CAP EMPLOI • ATLAS Prestations • ACTA • Mesures AGEFIPH
Mardi 22 janvier 2008
<ul style="list-style-type: none"> • La place de la commission usagers dans le projet RECORD • Réparation/prévention : les missions de la FNATH
Handicap psychique et insertion
Handicap sensoriel et insertion professionnelle
Le rôle du PDI TH
L'articulation ANPE / CAP Emploi
L'accès à la formation PRFPH
Table ronde animée par le PDI TH : <ul style="list-style-type: none"> • Les opérateurs d'insertion et du maintien dans l'emploi peuvent être un appui à l'équipe pluridisciplinaire MDA 56 ?
Conclusion et actions RECORD à venir

Illustration

En Gironde, la mesure de la qualité des dossiers MDPH a été réalisée pour 18 dossiers en provenance des CCAS des mairies dont les personnels ont été formés :

- L'action de formation a eu un fort impact sur la qualité des dossiers, aucun dossier n'a été retourné
- Le projet de vie est présent systématiquement dans les dossiers, ce qui facilitera les orientations
- La faiblesse des dossiers sur l'aspect "prestations" traduit le manque de formation juridique des personnels de CCAS

7.4 Actions d'information et de concertation avec les personnes en situations de handicap

Dépts.	TITRE DES ACTIONS	Lien avec les axes initiaux de RECORD			PUBLIC ATTEINT
		Accueil	Information	Evaluation / Orientation	
Actions d'information et de concertation avec les personnes en situations de handicap					
42	Constitution et animation d'un groupe contribuant à la création d'outils et d'actions d'amélioration entreprises par RECORD et soutenues par la MDPH	X	X		250 personnes associées au total
42	Fiche d'information générale à destination des personnes en situations de handicap		X		incluse dans les 200 classeurs distribués
56	Faire vivre dans la durée une commission d'usagers de la MDPH	X	X		6 personnes
77	Création et diffusion auprès d'un panel de professionnels chargés d'accueil, d'une plaquette à destination des personnes en situations de handicap pour améliorer leur information sur les acteurs de l'orientation et de l'insertion professionnelle		X		360 plaquettes diffusées
77	Organisation d'un forum public pour améliorer l'information sur l'ensemble des dispositifs de formation		X		300 personnes

7.4.1 Atteinte des objectifs

Dept.	Objectifs	Commentaires sur atteinte
42	<p>Groupe témoin de personnes handicapées :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que toute initiative relevant de la MDPH soit appuyée sur un questionnement pertinent des personnes handicapées • Pérenniser l'esprit d'une démarche participative sans l'institutionnaliser (et sans prendre la place des associations d'usagers) • Montrer que la MDPH est une institution qui bouge et qui est proche du citoyen • Que les usagers se sentent partie prenante de certaines décisions prises par la MDPH 	<p>Le groupe est en place, il est représentatif. A juin 2008, 250 personnes ont participé d'une façon ou d'une autre à l'action Record.</p> <p>Le groupe a été renouvelé fréquemment et une dizaine de personnes en moyenne sont présentes aux réunions</p> <p>La MDPH a largement associé ce groupe, qui a contribué à développer une image d'institution ouverte</p>
56	<ul style="list-style-type: none"> • Constituer une commission usagers représentative des PH du département • Contribuer à des améliorations du fonctionnement de la MDPH • Comprendre comment pérenniser une commission d'usagers • Intégrer des personnes ayant la capacité de dépasser leur propre handicap, pour qu'elles ne représentent pas qu'elles mêmes 	<p>6 personnes. Elles se sont réellement positionnées comme des usagers et ont dépassé leurs propres problématiques</p> <p>Rencontres sur des sujets pratiques (qualité de l'accueil)</p> <p>Manque de disponibilité de l'équipe pour l'animer, mais intervention des personnes handicapées dans les formations menées</p>
77	<ul style="list-style-type: none"> • Plaquette d'information : donner une information complète aux PH, pour qu'elles se repèrent mieux dans leur parcours, et contribuer à l'objectif gouvernemental de construction du projet professionnel de la Personne Handicapée dans un délai < 6 mois • Mesurer l'utilité du document (plus que la pertinence et l'impact dans un premier temps) 	<p>Plaquette testée par 122 usagers sur 360 plaquettes distribuées</p> <p>Les retours montrent qu'il convient de faire quelques ajustements pour qu'elle réponde tout à fait aux besoins (contenu / forme) des usagers dans le cadre d'une diffusion par des professionnels</p> <p>C'est la 1^{ère} fois qu'une plaquette est réalisée de façon collective, à l'attention spécifique des usagers et qui balaie tous les champs de l'insertion</p>

Dept.	Objectifs	Commentaires sur atteinte
77	<p>Forum : Mettre en place des réponses d'information adaptées aux premières étapes du parcours professionnel :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pour le rendre plus lisible • Pour rassembler une information éclatée, en un seul lieu, et en un seul moment • Pour permettre aux personnes d'être davantage actrices de leur parcours et de choisir leur voie d'accès à la formation ou à la qualification • Pour faciliter le dialogue professionnels / usagers 	<p>Dynamique créée au sein du réseau d'acteurs par la mise en place du forum : 17 acteurs du département sont investis, soit environ 60 personnes</p> <p>Evaluation prévue sur le forum par la remise d'un questionnaire aux usagers et une demande de le renseigner sur place</p> <p>Evaluation par les professionnels 3 jours après le forum</p>

7.4.2 Bilan qualitatif

• Commissions d'usagers

- Deux départements, la Loire et la Morbihan, ont mis en place un groupe composé de personnes en situations de handicap. Ces groupes existent, ils perdurent même si les participants changent. Au sein de ces groupes, les personnes se sont réellement positionnées comme des usagers et ont dépassé leurs propres problématiques.
- La mise en place de groupes d'usagers ne remet pas en cause les représentants institutionnels des usagers (associations) : il s'agit d'une consultation complémentaire et différente :
 - Sur des sujets concrets et identifiés
 - Permettant d'apporter le regard de l'utilisateur
 - Permettant aux usagers et aux professionnels d'approfondir la pertinence de leurs points de vue respectifs, afin de contribuer à améliorer le fonctionnement de la MDPH

• Outils d'information

- Les départements de la Loire et de la Seine-et-Marne ont diffusé, par l'intermédiaire de professionnels ou en direct auprès des personnes handicapées, une fiche / plaquette d'information à destination des personnes en situations de handicap.
- Cet outil répond à plusieurs besoins
 - Que les usagers se fassent mieux comprendre des professionnels (Loire)
 - Que la MDPH et les professionnels communiquent plus directement avec l'utilisateur (Seine-et-Marne)
- Le support réalisé en Seine-et-Marne se veut simple et répond aux questions « à qui m'adresser et pourquoi » que se posent les personnes dans le cadre de leur demande d'orientation professionnelle et de retour à l'emploi.
- Dans la Loire, la fiche d'information a été rédigée avec les personnes du groupe témoin. Elle comprend notamment, sous forme de schéma, le circuit du dossier au sein de la MDPH ce qui permet à l'utilisateur de reconnaître l'activité effective de l'institution et elle présente la MDPH et ses missions
- Pour les professionnels c'est un support d'échange avec les personnes en situations de handicap qu'ils rencontrent.
- En Seine-et-Marne, le travail collaboratif fourni par les partenaires pour mettre en œuvre la plaquette a offert un espace d'échange d'informations privilégié entre professionnels.

• Forum "Formation et qualification"

Il a eu lieu le 2 octobre 2008. Son originalité : 7 pôles ont été identifiés et correspondent aux différentes étapes du parcours de la personne, et non à la présentation des institutions directement (Règles d'accès aux

actions, Accompagnement du parcours, Evaluation des capacités et des compétences, Remise à niveau, Formation et qualification, VAE, Découverte des métiers et aide à l'élaboration du projet professionnel). Les 20 acteurs du département qui se sont positionnés sur un ou plusieurs pôles selon leurs missions et prestations, ont pour cela dû échanger sur leurs prestations réciproques et se poser les mêmes questions que celles que se posent les personnes en situations de handicap. 106 personnes en situation de handicap ont visité le forum. C'est un bel exemple de coordination réussie des ressources évaluation, orientation et formation professionnelles sur un territoire.

7.5 Animation de permanences d'accueil emploi au sein des MDPH

Dépts.	TITRE DES ACTIONS	Lien avec les axes initiaux de RECORD			PUBLIC ATTEINT
		Accueil	Information	Evaluation / Orientation	
Animation de permanences emploi dans les MDPH					
56	Formaliser les permanences emploi à la MDPH (physiques et téléphoniques)	X	X		30 personnes

7.5.1 Atteinte des objectifs

Dept.	Objectifs	Commentaires sur atteinte
56	Aider les personnes dans leur orientation (avant l'arrivée convention SPE / MDPH), et pas seulement à constituer leur dossier MDPH Augmenter le nombre de personnes venant à la MDPH pour des questions d'emploi	30 personnes reçues au 15 juin 2008 par les membres de l'équipe RECORD En attente de l'analyse des questionnaires sur l'amélioration des processus Pas d'augmentation du flux

7.5.2 Bilan qualitatif

- Les permanences d'accueil emploi ont été mises en place au sein de la MDPH du Morbihan. Cette action faisait suite aux formations de personnels d'accueil réalisées à partir de janvier 2008. Elles ont permis :
 - Aux personnes en situations de handicap de bénéficier d'éléments d'orientation qui correspondent à leurs besoins, sans attendre que leur dossier soit saisi par la MDPH : cela permet donc de favoriser une prise en charge plus rapide de la personne et de son projet.
 - A l'équipe RECORD de commencer à apprécier l'impact de la formation des agents, sensés mieux réaliser l'accueil généraliste vers un accueil de 2^{ème} niveau « insertion professionnelle ». Des questionnaires remis lors de ces permanences, et intégrés aux dossiers MDPH, permettront d'identifier si l'équipe pluridisciplinaire a eu plus de facilité à traiter ces dossiers du fait que la personnes handicapée a été mieux accueillie.
- Les premiers éléments d'évaluation font ressortir un flux de personnes ayant une problématique "emploi" nettement plus limité qu'il n'avait été imaginé. Cela tient probablement aux facteurs suivants :
 - Des questions d'organisation internes à la MDPH : du fait de l'importance du flux "généraliste", les agents d'accueil orientent systématiquement les personnes sur la référente emploi dès qu'elles identifient une problématique spécifique "emploi", mais la capacité de réponse est limitée du fait de la disponibilité d'une seule personne. Il s'agit donc d'une répartition des tâches entre accueil de 1^{er} niveau et accueil spécialisé, qui autolimité l'expression de la demande des personnes en situations de handicap.

- L'absence de communication de l'existence de la permanence vis-à-vis de l'extérieur : il a donc été impossible de mesurer le réel besoin car les rendez-vous pris lors des permanences étaient dus aux aléas des appels téléphoniques
- L'équipe RECORD estime que les réponses à cette situation peuvent être étudiées au plan technique, afin de proposer aux élus des scénarios d'évolution en faveur du volet emploi des personnes handicapées.

7.6 Création d'outils de suivi de parcours d'insertion

Dépts.	TITRE DES ACTIONS	Lien avec les axes initiaux de RECORD			PUBLIC ATTEINT
		Accueil	Information	Evaluation / Orientation	
Outils de suivi des parcours d'insertion					
42	Classeur rassemblant tous les documents importants de la personne		X	X	200 classeurs distribués
62	Passeport Professionnel Personnalisé : livret de format poche résumant le parcours de la personne		X	X	30 passeports diffusés aux partenaires

7.6.1 Atteinte des objectifs

Dept.	Objectifs	Commentaires sur atteinte
42	Améliorer la lisibilité du parcours et l'autonomie des personnes au regard de leur parcours	200 livrets de parcours distribués Evaluation en cours
62	Faciliter le dialogue entre les personnes en situations de handicap (ou en risque de le devenir) et les professionnels de la prévention, de la santé et de l'insertion professionnelle	6 passeports délivrés à des personnes en situations de handicap à fin juin Un faible investissement des partenaires pour en assurer la diffusion

7.6.2 Bilan qualitatif

- Les démarches dans les 2 départements pilotes sont différentes.
 - Dans le Pas-de-Calais, il s'agissait de créer un outil délivré par des professionnels, sensé faciliter la relation entre professionnel et usager. Le premier retour des usagers souligne l'importance de l'accueil, de l'information et de l'accompagnement par un professionnel. Or se pose la question de sa diffusion plus massive par les professionnels, avec très peu de moyens pour le faire aboutir (en faire la promotion auprès des professionnels, animation de la démarche pour le faire vivre par la suite) et de soutien des partenaires clés. Une association de médecine du travail souhaite son extension à la région Nord Pas-de-Calais.
 - Dans la Loire, le classeur est la propriété de la personne en situations de handicap. Ce sont les personnes elles-mêmes qui le portent et sont responsables de leur outil de suivi de parcours d'insertion, ce qui les rend donc acteurs de leur parcours. A travers l'évaluation du classeur, elles ont la possibilité d'évaluer la qualité de l'accueil des professionnels à qui elles se sont adressées : elle remplissent une fiche dans le classeur, une enquête téléphonique auprès de détenteurs de classeurs est en cours. Cette première évaluation montrera si l'outil facilite le dialogue entre les personnes en situations de handicap (ou en risque de le devenir) et les professionnels de la prévention, de la santé et de l'insertion professionnelle, et si les personnes souhaitent que l'outil soit pérennisé. De son côté, la MDPH souhaite la poursuite de cette action.

7.7 Bilans de positionnement et d'évaluation

Dépts.	TITRE DES ACTIONS	Lien avec les axes initiaux de RECORD			PUBLIC ATTEINT
		Accueil	Information	Evaluation / Orientation /	
Outils d'aide à la décision					
77	« Bilans de positionnement et d'évaluation » afin de réaliser, en amont de la prise de décision par la CDAPH, des évaluations sur des dossiers dits complexes et / ou spécifiques dans le cadre de personnes ayant établi une demande d'orientation professionnelle.			X	60 personnes environ à fin août 2008

7.7.1 Atteinte des objectifs

Dept.	Objectifs	Commentaires sur atteinte
77	Réaliser, en amont de la prise de décision par la CDAPH, des investigations complémentaires sur des dossiers dits complexes et / ou spécifiques dans le cadre de personnes ayant établi une demande d'orientation professionnelle	<p>2 séries : Avril /Mai et Juin/Juillet 50 à 80 évaluations prévues. Fin août 08 : 59 personnes convoquées, 27 évaluations réalisées et 18 prévues sur août et septembre</p> <p>1^{er} bilan fin juin :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Délais respectés • Concordance entre propositions faites par l'équipe d'instruction et les décisions prises par la CDAPH : à vérifier dans la durée <p>Action satisfaisante pour la MDPH et pour le CRPF</p>

7.7.2 Bilan qualitatif

- La mise en place de bilans de positionnement et d'évaluation en amont de la prise de décision de la CDAPH dans le département pilote de la Seine-et-Marne a mis en évidence l'intérêt de la MDPH, du fait :
 - Du caractère pluridisciplinaire du contenu de l'évaluation qui comprend un volet pédagogique et professionnel, un volet psychologique, un volet médical et fonctionnel et une synthèse
 - De l'utilisation du GEVA renseigné dans ses volets 1 et 3 B, 4, 5 et 6 .
- Les critères d'évaluation suivants ont été fixés par la MDPH de Seine-et-Marne :
 - Respect des délais entre le mandatement du bilan par la MDPH, la convocation de la personne et le retour du bilan à la MDPH
 - Des propositions suffisantes pour l'établissement de plans personnalisés de compensation par les équipes pluridisciplinaires
 - Concordance entre le Plan Personnalisé de Compensation et l'avis final de la CDAPH

7.8 Synthèse chiffrée des actions menées

Bilan financier / temps passé des actions RECORD		
Département	Actions	Estimation des coûts/ temps passé
Haute Garonne	Action 1 : Formation des personnes aidant à remplir des dossiers MDPH	Intervenants 4800 € pour 3 j de formation à 8 intervenants, déplacements 1400 €, courrier / salle : 300 € + pilote RECORD 2,5 mois + membres équipe RECORD 15 j x 8 personnes
	Action 2 : Plaquette d'information	Conception / reprographie : 5000 €
Gironde	Action 1 : Former le personnel d'accueil de mairies en charge d'aider à remplir les dossiers MDPH	8 à 10 j d'ingénierie, 1 j d'intervention à 2 intervenants + bilan ½ j + mesure des résultats sur dossiers 1,5 j Peu de frais de déplacement (intervenants locaux)
	Action 2 : Présentation du dispositif de reclassement professionnel auprès de la CDA 33	½ j d'intervention + préparation
Loire	Action 1 : Livret de parcours	200 livrets à 4 €, soit 800 € Distribution des livrets : 3 x ½ j x 5 pers.
	Action 2 : Constituer et faire vivre un groupe témoin composé de personnes en situations de handicap	5 x ½ j d'entretiens préalables avec MDPH, 3 séances de travail (4 animateurs + 10 personnes),
	Action 3 : Fiche d'information générale à destination des personnes en situations de handicap	3 séances de travail (cf. ci-dessus) x ½ j
Morbihan	Action 1 : Formation / information des agents d'accueil et instructeurs de la MDA (MDPH) sur les dispositifs de l'insertion professionnelle	Pour un module de 2 j : 1200 € / j * 2 j + préparation 2 j + bilan 1 j + déplacements
	Action 2 : Formaliser les permanences emploi à la MDPH (physiques et téléphoniques)	1 conseiller à l'année : 20 k€ pour 2 permanences hebdomadaires (2 x 1 j, animation + travail administratif)
	Action 3 : Faire vivre dans la durée une commission d'usagers de la MDA / MDPH	Budget remboursements de frais de déplacement + repas sur la base de 5 j / an et 100 km par déplacement (36 €)
Pas-de-Calais	Action 1 : Cycle d'information auprès des professionnels de la MDPH sur les prestations des différents partenaires	Ingénierie : 3 réunions 1,5 j + finalisation des supports 3 j + envoi mailings 2 j Intervenants / vacations estimées à 2800 € pour 12 intervenants + déplacements minimum 1500 € pour une session (du fait de l'éloignement des intervenants)
	Action 2 : Passeport Professionnel Personnalisé	Non chiffré à ce jour : pas encore imprimé
Seine-et-Marne	Action 1 : Plaquette d'information sur les acteurs de l'orientation et de l'insertion professionnelle	Préparation / conception : 30 j Impression : 100 €, diffusion : 5 j
	Action 2 : Améliorer, l'information sur l'ensemble des dispositifs d'accès à la formation et à la qualification (forum)	Préparation : 42 j, affiches : 200 €, location salle, présence des exposants et installation : 46 j
	Action 3 : Bilans de positionnement et d'évaluation pluridisciplinaires en amont de la décision de la CDAPH	Réunions / comité de suivi / cahier des charges : 16 j
Val d'Oise	Action 1 : Actualiser la qualité des informations sur le volet insertion professionnelle des conseillers handicapés de la MDPH	Pilote RECORD : 2 j / sem. en phase de démarrage et d'état des lieux, 1 j par sem. ensuite Pour les membres de l'équipe RECORD : ½ j par sem. en phase de démarrage et d'état des lieux, ½ j par mois ensuite
	Action 2 : Créer un support d'information concernant l'insertion professionnelle	

7.8.1 Commentaires sur le coût et le financement des actions

Ce document n'a pas pour objectif de présenter un bilan financier de la recherche-action, mais de fournir des éléments de cadrage en vue de la diffusion du guide de bonnes pratiques, afin d'engager un dialogue objectif sur la question du financement. Ces éléments restent indicatifs.

Le travail de réseau

Les pilotes départementaux RECORD étaient financés sur la base d'une journée hebdomadaire. Dans la réalité, le temps d'investissement du pilote dépend entre autres de la vitesse de mobilisation des partenaires « 1^{er} cercle », de la montée en charge du plan d'action, et des phases successives, de l'implication de la MDPH, ...

Le temps passé par les pilotes sur 2ans se situe dans les fourchettes suivantes : dans les phases de démarrage ou de temps fort : jusqu'à 2 jours par semaine, dans les phases de croisière : 0,5 j à 1 j par semaine.

Nous n'avons pas établi de moyenne, l'information ne serait pas cohérente sans la relier à la diversité des contextes départementaux.

Au temps du pilote RECORD s'ajoute le temps des partenaires 1^{er} cercle, estimé dans une fourchette comprise entre 0,5 j par semaine et 0,5 j par mois selon les situations.

Le coût des actions engagées

Nous avons segmenté les actions de la manière suivante :

- Les actions de formation
 - Un fort investissement initial en ingénierie / préparation, largement supérieur aux standards pratiqués en formation : ceci est dû au caractère expérimental de ces actions (montage, organisation, travail en réseau, ...). A l'avenir, nous recommandons la formalisation d'un kit pédagogique type, utilisable par une équipe souhaitant mettre en place une action de formation : l'ingénierie serait alors limitée à l'adaptation du kit au contexte local
 - Ces actions sont onéreuses du fait de leur spécificité d'action de réseau : le nombre d'intervenants est important (jusqu'à 10 à 12 sur 2 jours), ce qui nécessite une coordination de l'animation, des animations en binôme... et engage des frais de déplacement / repas significatifs
 - Au total, certains départements ont estimé le coût de ces formations dans une fourchette de 1.100 à 1.300 € / j + frais de déplacement
- Les outils / supports de communication : le coût de telles actions dépend des choix effectués par l'équipe RECORD. Exemples :
 - Conception et reproduction d'une plaquette en Haute-Garonne : 5.000 € => appel à sous-traitant + diffusion importante
 - Impression d'une plaquette en Seine-et-Marne : 100 € => service communication / infographie intégré à la structure d'un membre de l'équipe RECORD, diffusion plus limitée
 - Classeurs de suivi du parcours de la personne (Loire) : 800 €, pris en charge par la MDPH
- Les actions impliquant la participation de personnes en situations de handicap (ex : commission d'usagers, participation à des réunions RECORD, ...) : dans l'esprit de RECORD, il n'est pas prévu de rétribuer cette participation, considérée comme « citoyenne ». En revanche, les frais de déplacement et de repas doivent être pris en compte dans l'évaluation financière de telles actions.
- Actions de « mise à disposition de professionnels » (ex : permanences accueil) : ces actions doivent être chiffrées sur la base d'un nombre de jours annuel x salaire chargé, selon conventions collectives en vigueur.

8. LES FICHES BONNES PRATIQUES

Les **7 bonnes pratiques** que nous proposons de valoriser sous forme de fiches sont les suivantes :

- **La construction d'un réseau d'acteurs coordonné au service de la MDPH**
- **La formation et l'information des personnels du territoire intervenant dans le processus d'accueil, d'information, et d'instruction**
- **La mise en place d'un accueil emploi au sein de la MDPH**
- **Le développement et la pérennisation de groupes témoins d'usagers**
- **La construction d'outils de suivi de parcours appropriés par les personnes en situations de handicap**
- **L'information des personnes en situations de handicap**
- **L'appui à la décision d'orientation**

Ces **fiches bonnes pratiques** sont **structurées** de la manière suivante :

- Titre de l'action (ou des actions)
- Les différentes actions menées et leurs objectifs
- Les résultats obtenus
- Les étapes clés, la durée, les indicateurs de suivi
- Les acteurs impliqués
- Les conditions de réussite
- Les points de vigilance
- Conditions de pérennisation
- Les personnes à contacter

8.1 La construction d'un réseau d'acteurs coordonné au service de la MDPH

Nous avons retenu cette première fiche de bonne pratique, bien qu'elle ait déjà été largement décrite dans la partie d'évaluation du pilotage départemental ci-dessus, pour mettre en valeur le rôle essentiel du pilote départemental et l'esprit dans lequel les projets départementaux RECORD sont menés.

Titre de l'action (ou des actions)	La mobilisation d'un large réseau d'acteurs coordonnés au sein d'un département au service de la MDPH et des personnes en situations de handicap
Les différentes actions menées et leurs objectifs	<p>L'action de pilotage et de construction de réseau est identique au sein des départements pilotes.</p> <p>Les objectifs sont les suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Construire au sein d'un département, une équipe de partenaires agissant en confiance les uns vis à vis des autres, avec pour objectif commun de développer des actions d'intérêt général au delà des intérêts particuliers de chaque structure • Faire se connaître et se rencontrer les partenaires de l'ensemble du processus d'insertion professionnelle des personnes en situations de handicap, en menant des actions opérationnelles en commun contribuant à décloisonner les modalités d'actions et à faciliter le parcours des personnes vers l'emploi • Renforcer l'action d'animation de la MDPH au service des usagers, tout en gardant un rôle d'aiguillon bienveillant et orienté vers l'amélioration des pratiques
Les résultats atteints	<ul style="list-style-type: none"> • La majorité des actions mises en œuvre dans le cadre de RECORD n'aurait pas pu émerger sans un portage collectif et « non partisan ». Cette dimension a été un argument fort vis à vis de plusieurs MDPH (ex : mise en œuvre de permanences d'accueil emploi dans le Morbihan). Même lorsqu'une seule structure a mené un projet (ex : bilans de positionnement en Seine-et-Marne), celui-ci a été mené au nom de RECORD • Des actions illustrent particulièrement le décloisonnement des logiques : la participation d'une douzaine d'intervenants différents dans des sessions de formation (Haute-Garonne, Morbihan, Pas-de-Calais), la réalisation du forum d'information sur les dispositifs de formation (Seine-et-Marne) • Plusieurs MDPH reprennent les actions RECORD à leur compte, voire en demandent leur poursuite (cf. courriers en annexe). Des discussions entre MDPH et équipe RECORD sont en cours pour rechercher des financements permettant de les pérenniser.
Les étapes clés, la durée, les indicateurs de suivi	<ul style="list-style-type: none"> • Les étapes de construction de réseau sont longues : 12 à 15 mois dans les départements pilotes se sont écoulés entre les premières séances d'information et la formalisation d'un plan d'action discuté et validé par la MDPH • Les étapes clés sont décrites dans l'évaluation du projet départemental ci-dessus • Indicateurs de suivi : <ul style="list-style-type: none"> – nombre de partenaires « 1^{er} et 2^{ème} cercles », fréquence des contacts avec la MDPH, moyens ou financements mis à disposition par la MDPH,

	<p>nombre de structures impliquées dans une action...</p> <ul style="list-style-type: none"> – indicateurs plus qualitatifs : CR de réunion avec la MDPH, courriers de soutien, ...
Les acteurs impliqués	<ul style="list-style-type: none"> • L'ensemble des acteurs pouvant être concernés au niveau d'un département : MDPH, partenaires « 1^{er} et 2^{ème} cercles », personnes en situations de handicap
Les conditions de réussite	<ul style="list-style-type: none"> • La formation des pilotes (cf. recommandation ci-dessous à ce sujet), en particulier pour mener des projets multi-acteurs (connaissance des stratégies d'acteurs, pilotage de projet, ...) • Le respect des étapes d'un projet RECORD telles que présentées ci-dessus : appropriation d'un objectif commun, réalisation d'un état des lieux partagé, écoute du point de vue des personnes en situations de handicap, validation du plan d'action avec la MDPH, ... • La définition de règles d'éthique entre partenaires (les actions menées au titre de RECORD ne peuvent pas faire l'objet d'un retour sur investissement immédiatement mesurable mais donnent de la crédibilité aux acteurs et structures qui les mènent) • La capacité à distinguer les sujets techniques d'une part et le registre politique de l'autre : savoir proposer des scénarios alternatifs aux élus et décideurs • Le respect de la durée • L'exigence d'une évaluation partagée
Les points de vigilance	<ul style="list-style-type: none"> • Une méthode simple et légère mais structurée pour éviter de se perdre dans une recherche d'exhaustivité (ex : réalisation d'un état des lieux) • Les jeux d'acteurs et les changements institutionnels nécessitent une « relecture » permanente des situations rencontrées de la part des pilotes, sans quoi l'action peut s'arrêter ou échouer • L'isolement de l'équipe qui s'épuise sans réussir à déléguer, et sans réussir à mobiliser des financements ou soutiens matériels nécessaires : d'où la nécessité de chiffrer le coût des actions • La difficulté à tenir en main l'ensemble des paramètres d'un projet de cette nature : triple implication des partenaires, des personnes en situations de handicap, de la MDPH, ...
Conditions de pérennisation / Recommandations	<ul style="list-style-type: none"> • La construction (et le financement) d'un parcours de formation-action de pilotes / chefs de projet agissant à l'échelle départementale voire régionale en appui à des dynamiques et besoins locaux exprimés • L'évaluation régulière des actions tant sur le plan méthodologique que financier
Les personnes à contacter	<ul style="list-style-type: none"> • Les 7 pilotes départementaux RECORD

8.2 La formation et l'information des personnels du territoire intervenant dans le processus d'accueil, d'information et d'instruction

Titre de l'action (ou des actions)	Former et informer les personnes intervenant dans le processus d'accueil, d'information, et d'instruction sur le territoire départemental
Les différentes actions menées et leurs objectifs	Des sessions de formation / information Des supports de communication (dépliants, plaquettes) Objectifs visés : une amélioration de la qualité de l'accueil, du contenu dossiers de MDPH (projet professionnel / projet de vie), du processus d'instruction et de la prise de décision, qui peuvent être évalués à moyen terme, sur la base d'un échantillonnage statistique
Les résultats atteints	Une élévation du niveau de compétences concernant l'emploi Un fort impact « réseau » Une amélioration du regard professionnels / MDPH, et une meilleure compréhension des processus de décision de la MDPH
Les étapes clés, la durée, les indicateurs de suivi	Etapes : <ul style="list-style-type: none"> • Validation avec la MDPH • Définition de la cible à former • Evaluation des compétences « emploi » des personnes à former • Finalisation d'un kit pédagogique et du contenu des sessions • Animation des sessions • Evaluation à chaud • Evaluation à froid de l'impact de la formation (ex : sur un cohorte de dossiers MDPH remplis par les personnes formées) Durée : <ul style="list-style-type: none"> • 5 à 8 mois d'ingénierie et de construction du kit pédagogique • Formations étalées sur 3 à 6 mois, avec une première session test • Durée des sessions : 0,5 à 2 j, selon le programme Indicateurs de suivi : <ul style="list-style-type: none"> • Questionnaire de mesure des compétences « emploi » des participants en amont de la formation • Questionnaire de satisfaction des participants à chaud • Mesure de la mise en pratique des acquis par les participants : questionnaire à 3 mois, mesure de la qualité de l'accueil réalisé, ou de la qualité des dossiers renseignés...
Les acteurs impliqués	<ul style="list-style-type: none"> • Populations ciblées : personnels de santé, travailleurs sociaux au sein de CCAS, agents d'accueil de MDPH, personnes participant au processus d'instruction et de décision au sein des MDPH, ... : de 20 à 85 personnes selon les départements, à raison d'une quinzaine de personnes par session • Intervenants dans les formations : des représentants de structures agissant dans l'insertion professionnelle des personnes handicapées, à partir de la base de l'équipe RECORD, voire des personnes en situations de handicap : 8 à 12 intervenants pour un programme de 2 j

Les conditions de réussite	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier les populations à former en fonction de la stratégie locale, afin d'obtenir un impact réel sur les objectifs visés (ex : qualité des dossiers MDPH, qualité de l'accueil, pertinence de l'orientation, ...) • Choisir les intervenants parmi des structures du département • Construire un kit pédagogique (supports, guide animateur, ingénierie pédagogique, études de cas) pour harmoniser les messages et faciliter l'animation • Situer les partenaires intervenant dans la formation par rapport au parcours d'insertion professionnelle, pour renforcer l'effet réseau entre participants et intervenants • Des présentations concrètes et opérationnelles, sur le thème : "comment une personne en situations de handicap peut intégrer notre dispositif ?" • Un contenu à adapter selon le public, centré sur les activités des partenaires emploi et sur la RQTH, à étendre si besoin aux prestations (carte invalidité, AAH, ...) • Utiliser un langage simple et adapté au public concerné • Créer des visuels pertinents (schémas, dessins, cartographie, etc.) • Constituer des groupes de taille suffisante pour faciliter les échanges et la connaissance entre acteurs
Les points de vigilance	<ul style="list-style-type: none"> • Eviter de faire intervenir un organisme de formation, en particulier s'il est extérieur au département • Renoncer à l'exhaustivité des informations à transmettre • Eviter le discours théorique, car la demande est très pragmatique. Illustrer à l'aide de situations et cas concrets. • Identifier un objectif avec la direction de la MDPH par rapport à des besoins opérationnels • Trouver des financements pour un cycle de plusieurs formations, car l'action est consommatrice de ressources
Conditions de pérennisation / Recommandations	<ul style="list-style-type: none"> • Mobiliser le financement nécessaire (ex : délégation régionale CNFPT via accords nationaux CNFPT / CNSA) et développer un fort partenariat avec la MDPH (y compris par la mise à disposition de moyens matériels) • Constituer une équipe pour porter le projet, l'organiser, le faire évoluer • Evaluation rigoureuse des actions de formation et de leur impact sur les personnes formées et sur l'amélioration du fonctionnement du processus • Faire évoluer le contenu en fonction de l'objectif visé (ex : développer le thème des prestations si l'objectif est l'amélioration de la qualité des dossiers MDPH) • Renouveler régulièrement la formation (les institutions et les personnes évoluent)
Les personnes à contacter	<ul style="list-style-type: none"> • Gironde : Stéphanie Boué, FNATH • Haute-Garonne : Sophie Beydon Crabette, FNATH • Morbihan : Eric Villeneuve, ADIEPH • Pas-de-Calais : Isabelle Chopin, Fondation Hopale

8.3 La mise en place d'un accueil emploi au sein de la MDPH

Titre de l'action (ou des actions)	Mise en place de permanences d'accueil spécialisées « emploi » à la MDPH et délocalisées
Les différentes actions menées et leurs objectifs	Une action dans le Morbihan, avec pour objectif principal l'amélioration de l'aide à l'orientation, au delà du simple dossier de MDPH
Les résultats atteints	Résultat quantitatif limité (30 personnes accueillies) Délais insuffisants pour mesurer l'impact sur le processus d'instruction Nombreux éléments d'appréciation qualitatifs permettant des préconisations
Les étapes clés, la durée, les indicateurs de suivi	<p>Etapes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • « Observation » des pratiques d'accueil • Bilan / 1ers constats partagés avec la MDPH • Communication large au sujet des permanences • En appui à ces permanences : formation des agents d'accueil / du personnel de la MDPH • Animation des permanences • Bilan et présentation à la COMEX de la MDPH <p>Durée :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Environ 1 an entre la phase d'observation et le bilan • Fréquence : hebdomadaire à jour et heure fixe <p>Indicateurs de suivi :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre de personnes, satisfaction des personnes accueillies • Impact sur le processus d'instruction, en mesurant la qualité d'une cohorte de dossiers et par entretiens avec membres de l'équipe pluridisciplinaire
Les acteurs impliqués	<ul style="list-style-type: none"> • Cette action ne concerne pas que les agents d'accueil, mais l'ensemble des personnes agissant dans le processus d'instruction des dossiers

Les conditions de réussite	<ul style="list-style-type: none"> • Une véritable communication de la permanence emploi sur l'ensemble du département : <ul style="list-style-type: none"> – faire connaître les permanences emploi auprès des personnes en situations de handicap – identifier un jour et un créneau horaire fixes dans la semaine pour la permanence emploi pour une bonne lisibilité de la part des personnes • Assurer une proximité géographique entre la MDPH et les personnes : d'où une réflexion à élargir au delà des locaux de la MDPH • Evaluer le flux potentiel pour « calibrer » la permanence • Des permanences réalisées par un réseau coordonné d'acteurs, dans une logique non institutionnelle, pour garantir la crédibilité de l'action • Des règles définies à l'avance entre les animateurs de la permanence et la MDPH
Les points de vigilance	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre en place des discussions avec la MDPH sur l'organisation du processus d'accueil, avec pour objectif l'acceptation par les personnels de contraintes potentielles liées à des changements de pratiques et d'organisation • La neutralité des personnes réalisant les permanences par rapport à leur propre structure (éviter « l'auto-prescription ») • Ne pas négliger l'importance du travail administratif à l'issue de la permanence : compter autant de temps en présentiel qu'en administratif
Conditions de pérennisation / Recommandations	<ul style="list-style-type: none"> • L'objectif de réaliser des permanences délocalisées sur le territoire, dans des structures « neutres » pour créer un maillage de proximité. Commencer les permanences sur au moins 2 sites distincts • Situation idéale : pouvoir venir sans rendez-vous • Un financement pérenne (voir calcul du coût des actions), l'idéal est un cofinancement MDPH / Conseil Général • Une articulation avec les initiatives départementales ou régionales d'accueil des publics
Les personnes à contacter	Morbihan : Eric Villeneuve, ADIEPH

8.4 Le développement et la pérennisation de groupes témoins d'usagers

Titre de l'action (ou des actions)	Constituer un groupe témoin de personnes en situations de handicap / commission usagers
Les différentes actions menées et leurs objectifs	<p>Deux actions proches menées dans la Loire et le Morbihan</p> <p>Objectifs : constituer un groupe pérenne, non institutionnalisé, de personnes en situations de handicap, pour :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Connaître le point de vue des usagers • Participer à la construction d'outils • Participer à la réflexion de la MDPH sur l'amélioration de ses pratiques
Les résultats atteints	<p>Des groupes qui durent, avec une participation entre 2/3 et une dizaine de personnes</p> <p>Une contribution spécifique aux actions RECORD et une pratique appropriée par la MDPH : l'apport d'un point de vue apprécié et complémentaire de celui des professionnels</p>
Les étapes clés, la durée, les indicateurs de suivi	<p>Étapes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un préalable : instituer une démarche d'écoute de personnes en situations de handicap par des interviews (cf. Implication des personnes en situations de handicap) • Valider le projet et ses principes avec la MDPH • Officialiser le lancement avec les personnes et un calendrier • Série de rencontres • Bilan <p>Durée : environ une année, soit 2 à 3 mois pour la démarche d'écoute préalable, 2 à 3 mois pour la phase préparatoire au lancement, 4 à 6 mois pour les rencontres régulières (rythme à déterminer)</p>
Les acteurs impliqués	<ul style="list-style-type: none"> • Des personnes en situations de handicap issues de différents horizons (contactées par la MDPH et par les structures impliquées dans le projet) sans nécessité de représentativité • La MDPH • Des structures associées • Au delà des structures, l'implication de personnes porteuses de cette « esprit » est essentielle

Les conditions de réussite	<ul style="list-style-type: none"> • Les personnes en situations de handicap jouent leur rôle de partenaire : elles dépassent leur situation personnelle (même si elles sont amenées à en témoigner) pour apporter un point de vue structuré et complémentaire des professionnels. Cela doit être clarifié dès le départ avec les personnes du groupe. Elles doivent être considérées comme faisant partie d'un réseau coordonné d'acteurs • Considérer la prise en compte de leur parole comme une démarche de citoyenneté • Associer les membres de groupes d'usagers à participer activement à différentes actions menées (formations, outils pratiques) : il ne s'agit pas uniquement d'une consultation des personnes, mais d'une manière innovante de travailler entre professionnels et usagers, qui enrichit les pratiques • Valoriser les actions concrètes, et plus spécialement les réussites, auxquelles le groupe a été associé (ex : réalisation d'une fiche information dans la Loire) • Anticiper les départs des personnes du groupe pour les remplacer en fonction de leur insertion professionnelle, pour permettre un renouvellement • Organiser les réunions en fin de journée pour que les personnes qui travaillent puissent continuer à y participer • Garder une dimension « plaisir » à la démarche en alliant participation, simplicité et convivialité
Les points de vigilance	<ul style="list-style-type: none"> • L'identification des sujets sur lesquels la MDPH implique ce groupe • La régularité de la consultation • Utiliser un vocabulaire simple et compréhensible, de sortir du langage « professionnel » : nommer un garant de la bonne compréhension par des « non professionnels » de ce qui est dit par les professionnels
Conditions de pérennisation / Recommandations	<ul style="list-style-type: none"> • L'animation et la coordination d'un tel groupe nécessite une disponibilité importante, ce qu'il faut intégrer dès le départ de l'action. • La non institutionnalisation de tels groupes : il ne peut s'agir d'une concurrence avec structures de concertations des associations représentatives de personnes • L'équilibre à trouver entre la MDPH en tant qu'institution et des animateurs issus de structures travaillant en partenariat avec elle, suppose un engagement à faire vivre une dynamique dans la durée
Les personnes à contacter	<ul style="list-style-type: none"> • Morbihan : Eric Villeneuve, ADIEPH • Loire : Régine Laforgue, CREPSE

8.5 La construction d'outils de suivi de parcours appropriés par les personnes en situations de handicap

Titre de l'action (ou des actions)	Livret de parcours, Passeport Professionnel Personnalisé
Les différentes actions menées et leurs objectifs	Deux actions proches (Loire et Pas-de-Calais) Objectifs : <ul style="list-style-type: none"> • Lisibilité du parcours • Autonomie des personnes • Qualité du dialogue usagers / professionnels
Les résultats atteints	Au delà de la diffusion (200 dans la Loire), le livret est un outil de dialogue et d'appropriation de son parcours par la personne Peu de résultats encore mesurables dans le Pas-de-Calais
Les étapes clés, la durée, les indicateurs de suivi	Etapes : <ul style="list-style-type: none"> • Validation du projet avec la MDPH • Constitution d'un groupe test • Co-construction d'éléments du passeport avec des personnes en situations de handicap, validation progressive du contenu avec ce « groupe test » • Lancement et présentation à des personnes et des professionnels • Utilisation du passeport, et évaluation de son intérêt par la personne (grille de bilan des rencontres avec les professionnels) • Bilan avec un groupe de personnes en situations de handicap Durée : environ 6 mois pour initialiser le projet et construire le livret, 6 à 9 mois pour sa diffusion et un retour d'expérience Indicateurs : diffusion des livrets, enquête qualitative auprès des utilisateurs (usagers et professionnels) : renseignement des données, compréhension, impact sur le parcours, intérêt pour chacune des parties
Les acteurs impliqués	<ul style="list-style-type: none"> • 200 classeurs diffusés à des personnes en situations de handicap • Une vingtaine d'acteurs prestataires de service • Forte implication de la MDPH

Les conditions de réussite	<ul style="list-style-type: none"> • La MDPH doit être associée dès le départ de l'action : le livret devrait devenir un de ses outils de suivi du parcours de la personne, elle doit s'impliquer dans la diffusion, elle lui donne de la légitimité • Identifier les partenaires étant le plus en mesure de le délivrer : choix du premier interlocuteur rencontré par les personnes en situations de handicap : médecin du travail, assistante sociale CRAM, médecin traitant et interlocuteur de Comète • Présence de la MDPH au moment du lancement du livret • Les usagers doivent être moteurs de la dynamique et acteurs • Associer les usagers à la construction du contenu et à sa validation
Les points de vigilance	<ul style="list-style-type: none"> • Un essoufflement de l'utilisation de l'outil dans la durée • Un outil non perçu comme utile par les usagers, et ne facilitant pas le dialogue entre usagers et professionnels
Conditions de pérennisation / Recommandations	<ul style="list-style-type: none"> • Une action peu onéreuse, pouvant facilement être financée par une MDPH • Un outil de la MDPH qui en assure la légitimité • Une complémentarité avec le GEVA à établir • Une implication conjointe et dans la durée de la MDPH, des réseaux de partenaires et de personnes en situations de handicap suppose une évaluation régulière et croisée des résultats
Les personnes à contacter	<ul style="list-style-type: none"> • Loire : Régine Laforgue, CRESPE • Pas-de-Calais : Isabelle Chopin, Fondation Hopale

8.6 L'information des personnes en situations de handicap

Titre de l'action (ou des actions)	Réalisation d'outils d'information adaptés aux personnes en situations de handicap
Les différentes actions menées et leurs objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • Plaquette d'information sur le parcours d'insertion (Seine-et-Marne) • Fiche d'information générale (questions / réponses) et parcours du dossier à la MDPH (Loire) • Forum sur l'accès à l'emploi et la qualification (Seine-et-Marne) <p>Objectifs : développer des outils d'information qui correspondent aux besoins des personnes et leur permettent de mieux se repérer dans leur parcours</p>
Les résultats atteints	<ul style="list-style-type: none"> • Plus les outils sont co-construits avec les personnes en situations de handicap et entre les partenaires, plus l'information est comprise par les destinataires • Une information indissociable du canal de communication
Les étapes clés, la durée, les indicateurs de suivi	<p>Etapes (plaquette)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Validation avec la MDPH • Contacts avec les professionnels chargés de la diffusion • Création d'une V 1, pré-test auprès d'usagers, réunion de lancement • Remise de la plaquette aux personnes par des professionnels • Bilan avec panel de professionnels, voire usagers <p>Etapes (fiche d'information générale)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Validation avec la MDPH + définition des modalités de travail • Lancement auprès d'un groupe de personnes • Séances de travail (construction de la fiche) • Diffusion de la fiche (à travers le classeur de parcours) <p>Etapes (forum)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Validation avec la MDPH et les partenaires • Définir le portage du projet + Argumentaire pour convaincre les partenaires de s'investir • Suivi de l'organisation du forum + 1^{er} bilan • Animation du forum + bilan immédiatement après <p>Durée de mise en place :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plaquette : conception 3 mois, lancement et diffusion 4 à 6 mois • Fiche : valider le projet 5 à 6 mois, conception 2 mois • Forum : 5 mois pour valider le projet et sécuriser le « portage », 6 mois pour organiser, mettre en œuvre et évaluer <p>Indicateurs de suivi :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plaquette / Fiche d'information : diffusion, questionnaire rempli lors de la remise du document (contenu et intérêt de l'outil), retours qualitatifs avec un panel de professionnels et usagers • Forum : nombre de participants « 2^{ème} cercle » impliqués, nombre de personnes présentes au forum, bilan qualitatif avec partenaires et visiteurs du forum

Les acteurs impliqués	<ul style="list-style-type: none"> • Les professionnels et partenaires 2^{ème} cercle : ces actions sont des occasions concrètes d'échange autour des missions de chacun et d'un travail en réseau coordonné • Les personnes en situations de handicap : une occasion de co-construction d'outils + d'évaluation avec leur point de vue
Les conditions de réussite	<ul style="list-style-type: none"> • Plaquette : la rédaction doit privilégier un langage simple et accessible aux non spécialistes, réaliser un pré-test du support d'information auprès du groupe témoin de personnes en situations de handicap avant sa diffusion plus large • Fiche d'information : la co-construction avec les personnes concernées • Forum : un argumentaire pour convaincre les partenaires 2^{ème} cercle de s'impliquer, un portage efficace, une mise à disposition de moyens logistiques
Les points de vigilance	<ul style="list-style-type: none"> • Plaquette / Fiche d'information : <ul style="list-style-type: none"> – Renoncer à l'exhaustivité du contenu pour privilégier la présentation des perspectives de parcours, et donner une première information qui rassure et réponde aux besoins des personnes – Ne pas diffuser ce type de plaquette en libre service, mais via des professionnels qui l'expliquent lors d'un accueil généraliste ou lors d'un accueil emploi – Le contenu ne doit pas mettre en avant les structures mais présenter les types d'organismes et les différents métiers en lien avec l'insertion professionnelle des personnes en situations de handicap – Les personnes encore en soins sont très fragilisées : elles ne se projettent pas encore vers l'emploi, ne perçoivent pas toujours l'intérêt d'une plaquette, réagissent fortement à certains mots ou dessins • Forum : la difficulté à mobiliser les partenaires ; tant qu'ils ne sont pas convaincus, l'action risque d'être abandonnée avec des arguments de nature « politique » (pas de porteur, pas dans la mission, pas de financements, ...)
Conditions de pérennisation / Recommandations	<ul style="list-style-type: none"> • Ces outils font partie d'une stratégie plus large d'information de publics ciblés avec des canaux identifiés : outre les financements, c'est principalement l'ambition partagée entre un réseau coordonné et une MDPH qui peut garantir la concrétisation de tels « supports »
Les personnes à contacter	<ul style="list-style-type: none"> • Loire : Régine Laforgue, CREPSE • Seine-et-Marne, Marie Aude lochem, Fagerh / COS Nanteau

8.7 L'appui à la décision d'orientation

Titre de l'action (ou des actions)	« Bilans de positionnement et d'évaluation » en amont de la prise de décision par la CDAPH, pour réaliser des évaluations sur des dossiers dits complexes et / ou spécifiques dans le cadre de personnes ayant établi une demande d'orientation professionnelle
Les différentes actions menées et leurs objectifs	Cette action est spécifique à un seul département, elle a été menée par une structure membre de RECORD, mais à la demande de la MDPH et au titre de RECORD Objectifs : éclairer la décision d'orientation et accélérer le traitement des dossiers difficiles
Les résultats atteints	Intérêt de la MDPH : évaluation pluridisciplinaire et utilisation du GEVA
Les étapes clés, la durée, les indicateurs de suivi	Etapes : <ul style="list-style-type: none">• Validation du projet avec la MDPH• Rédaction du cahier des charges par la MDPH• Lancement des bilans• Evaluation intermédiaire Durée : 3 à 4 mois jusqu'au lancement des bilans, 6 mois pour le lancement et la réalisation des bilans Indicateurs : délais du processus (auxquels pourraient être ajoutés le délai global jusqu'à décision de la CDA), qualité des propositions pour le PPC, concordance avec avis CDAPH
Les acteurs impliqués	<ul style="list-style-type: none">• Toutes personnes adressées par l'équipe pluridisciplinaire de la MDPH ayant formulé une demande d'orientation professionnelle et pour lesquelles des investigations sont nécessaires à l'établissement du PPC• Une équipe de professionnels pluridisciplinaires• La MDPH

Les conditions de réussite	<ul style="list-style-type: none"> • La pluridisciplinarité de la composition de l'équipe qui réalise les diagnostics est essentielle (formateur ou chargé de bilan, psychologue, médecin, secrétaire) pour répondre à la complexité des dossiers. • Le Comité de Pilotage du projet qui regroupe le mandataire, le financeur et le mandaté, permet d'identifier les réajustements nécessaires à mettre en œuvre par l'équipe. • La proximité avec le lieu d'habitation de l'utilisateur est un facteur de réussite de cette action qui a lieu dans plusieurs endroits du département. • Portage par la MDPH avec comité de pilotage tripartite (MDPH, DDASS, CRPF)
Les points de vigilance	<ul style="list-style-type: none"> • Il est nécessaire d'expliquer clairement aux personnes en situations de handicap dès le début du recueil d'information que l'équipe qui réalise les diagnostics transmet uniquement des informations, qui seront une aide à la décision pour la CDAPH, et pas des propositions d'orientation professionnelle
Conditions de pérennisation / Recommandations	<ul style="list-style-type: none"> • La claire répartition des rôles entre l'animateur de la prestation et la MDPH • Des résultats améliorant durablement les délais et la qualité des décisions de la CDAPH • Un financement pérenne
Les personnes à contacter	<ul style="list-style-type: none"> • Seine-et-Marne, Alain Denoual, COS Nanteau

9. RECOMMANDATIONS CONCERNANT L'ACCES A L'EMPLOI

Les recommandations qui suivent :

- Sont issues de l'évaluation de la recherche-action
- S'inscrivent dans les convictions partagées par le Comité de Pilotage national RECORD

9.1 Les convictions du Comité de Pilotage national RECORD

- L'intégration du projet professionnel dans le projet de vie est essentiel à l'intégration sociale des personnes en situations de handicap
- Il est nécessaire de travailler dès l'amont avec la personne sur son parcours et son dossier, et ne pas se contenter d'attendre une décision de la CDAPH en matière d'orientation professionnelle
- Quel que soit le stade d'avancée dans son parcours, (et notamment entre le moment où le bilan est réalisé et l'entrée en emploi ou en formation), un accompagnement de la personne est nécessaire, dans l'objectif de la rendre actrice. Pour cela des outils de type "passeport personnalisé ou forum d'information" sont pertinents
- Pour réussir l'intégration professionnelle des personnes en situations de handicap, il est essentiel
 - Que chaque département mobilise et coordonne les ressources dont il dispose localement au sein d'un réseau local
 - Que le réseau associe les acteurs locaux et le point de vue des personnes en situations de handicap

9.2 Recommandations pour l'amélioration de l'accueil, de l'information et de l'orientation des personnes dans leur parcours vers l'emploi

En conséquence, les recommandations du Comité de Pilotage RECORD se situent sur 4 volets :

- Construire un réseau coordonné d'acteurs au niveau départemental : c'est en effet la première étape des démarches menées par les équipes dans les départements pilotes, grâce à laquelle il est possible de proposer des actions pertinentes à la MDPH et aux partenaires.
- Créer un sein de chaque département, et en partenariat avec les MDPH, une cellule emploi ayant une triple vocation :
 - L'accueil des personnes en situation de handicap en fonction de leur demande et non de leur statut
 - L'information des personnes avec des modalités et des outils adaptés
 - L'aide à la décision d'orientation par un pool de compétences médico-socio-psychologiques permettant d'éclairer les situations complexes au regard de l'emploi
- Former l'ensemble des acteurs départementaux intervenant sur le processus amont d'accès à l'emploi :
 - Avec des outils pédagogiques structurés
 - Avec la participation de professionnels du département
 - Avec des financements spécifiques et adaptés
- Donner aux personnes en situation de handicap les moyens de s'impliquer dans leur processus :
 - Avec des outils de type "passeport personnalisé" leur permettant de présenter leur passeport et d'échanger avec les professionnels
 - Avec le développement d'un dialogue positif entre usagers et professionnels

Les propositions de RECORD comportent donc 4 volets principaux :

9.2.1 **Volet 1** : *Mettre en place un réseau départemental coordonné entre l'ensemble des acteurs de l'insertion professionnelle et la MDPH, plus particulièrement sur l'amont des parcours (accueil, information, orientation)*

- Constats :
 - Il n'existe pas réellement dans les départements une coordination et une complémentarité des pratiques et des méthodes de l'ensemble des professionnels concernés, pour répondre avec clarté et efficacité aux demandes des personnes handicapées vis à vis de l'emploi
 - Les professionnels évoquent fréquemment le besoin de mieux se connaître réciproquement au delà de la représentation institutionnelle

- Rappel des enseignements clés de la recherche-action :
 - Les usagers sont perplexes face à la complexité des acteurs et de leurs prestations
 - L'évaluation des actions de formation en direction des professionnels a mis en évidence le besoin de connaissance mutuelle et de coordination des acteurs
 - La mise en œuvre d'actions coordonnées suppose une posture et une formation spécifiques des pilotes de telles actions (cf. le profil des pilotes départementaux RECORD)
 - La coordination se construit à travers la réalisation d'actions concrètes poursuivant des objectifs partagés : cela peut passer par un état des lieux initial dressé en commun
 - L'articulation entre une démarche au niveau national et une démarche locale facilite le travail en commun des acteurs sur le plan local : meilleure compréhension des enjeux, meilleur niveau d'information, partage de savoir-faire, plus forte implication des acteurs
 - La réalisation d'actions en commun ne peut se faire sans un travail préalable de construction de liens entre les acteurs. Ceci nécessite du temps et est rarement financé. Enfin, la mise en œuvre de partenariats reste fragile, et ceux-ci doivent être entretenus pour donner des résultats efficaces sur le terrain.

- Propositions d'action :
 - Développer au niveau départemental, des réseaux coordonnés tels que l'ont défini les partenaires de la recherche-action RECORD, au service des MDPH. Ces réseaux peuvent exercer des missions transversales d'appui, en particulier pour l'accueil et l'information des personnes en situations de handicap
 - Pour ce faire, encourager notamment à travers les appels d'offre de prestations au service de la MDPH, des réponses collectives portées par un réseau d'acteurs coordonnés, traduction effective de la mise en place sur les territoires de politiques concertées, dans l'intérêt des personnes accompagnées et / ou prises en charge et ce, quelque soit le(s) mode(s) de financement mobilisés
 - Développer de la compétence de coordination par des formations spécifiques de personnes en charge d'animation de réseau

9.2.2 **Volet 2** : *Créer au sein de chaque département et en partenariat avec la MDPH une cellule emploi*

Développer un réseau d'accueil spécialisé emploi des personnes en situations de handicap

- Constats :
 - Il n'existe pas suffisamment, et de manière systématique, d'accueil structuré des personnes handicapées sur les questions d'insertion professionnelle indépendamment de leur statut, mais en fonction de leur demande
 - Les compétences des acteurs en amont de la MDPH (CCAS, Santé, ...) et au sein des MDPH, en amont de l'insertion professionnelle sont à renforcer.
 - La couverture territoriale de l'accueil ne permet pas d'assurer une proximité avec les usagers

- Rappel des enseignements clés de la recherche-action :
 - La communication concrète de l'existence de permanences pour primo demandeurs doit être faite à partir de relais de proximité
 - L'accueil doit être assuré par des personnes formées
 - La coordination avec la MDPH et son organisation doit être assuré

- Propositions d'action :
 - Mise en œuvre, d'abord sur une période test de 12 à 18 mois, de permanences spécialisées emploi délocalisées sur un territoire, et animées par un réseau coordonné, afin d'anticiper l'orientation vers la bonne structure d'accompagnement
 - Fournir, à cette occasion, aux personnes un livret de suivi de parcours permettant à la personne de mieux dialoguer avec les professionnels
 - Instituer un suivi de la préconisation faite lors de cet entretien en partenariat avec la MDPH, et en particulier le référent emploi
 - Pour ce faire, partager des outils d'information pouvant alimenter utilement le processus d'évaluation de la situation de la personne
 - Evaluer les résultats de cette expérimentation afin d'en ajuster les modalités

Informier les personnes en situations de handicap de manière adaptée et ciblée

- Constats :
 - Les personnes n'ont pas les moyens de comprendre la complexité des acteurs et de leurs prestations réciproques
 - Lorsqu'elle existe, l'information qui leur est destinée est trop détaillée et utilise un vocabulaire de spécialistes
 - Les initiatives d'information systématique des personnes sur le parcours vers l'emploi (et non sur les seules structures) sont peu nombreuses

- Rappel des enseignements clés de la recherche-action :
 - Les outils d'informations en direction des personnes doivent être élaborés de manière collective, en associant les professionnels et, si possible, des personnes en situation de handicap
 - Les outils doivent éclairer le parcours vers l'emploi plus que les acteurs

-
- Les supports d'information doivent être remis de manière sélective et expliquée par les professionnels lors d'un accueil généraliste ou spécialisé "emploi"
 - Les événements d'information de type "forum" sont une occasion complémentaire de fédérer les acteurs et de fournir une explication en direct du parcours vers l'emploi, aidant la personne à comprendre les actions auxquelles elle peut accéder et à se projeter
 - Propositions d'action :
 - Développer, au sein de chaque département, des outils simples d'information sur le parcours vers l'emploi et diffusés de manière sélective par des professionnels
 - Organiser, à intervalles réguliers et de manière proactive, des événements de type « Forums d'information sur les dispositifs d'accès à la formation et qualification », présentés selon les étapes du parcours plutôt que de manière institutionnelle afin que la complexité institutionnelle ne s'ajoute pas à la problématique des personnes

Construire des outils qui contribuent à une meilleure orientation des personnes à toutes les étapes de leur parcours

- Constats
 - La mise en place du GEVA sur l'ensemble du territoire permettra certes une meilleure analyse des besoins et des situations des personnes, mais ne permettra pour autant de suivre chronologiquement et de manière dynamique le parcours d'insertion de la personne en impliquant et en responsabilisant les différents partenaires ainsi que les personnes en situations de handicap
 - Les professionnels ont parfois une vision parcellaire de la situation des personnes, et ont besoin d'outils d'information complémentaires pour améliorer la prise de décision et l'orientation socioprofessionnelle
- Rappel des enseignements clés de la recherche-action :
 - L'appui aux équipes pluridisciplinaires en amont de la décision de la CDAPH a montré l'importance d'une appréciation croisée de la complexité des dossiers, rendue possible par la mobilisation de compétences complémentaires (chargés de bilan, formateurs, psychologues, médecins, ...) dans le cadre de bilans de positionnement et d'évaluation pluridisciplinaires
 - Les professionnels, à travers des outils de type "livret de parcours" peuvent disposer d'une vue globale de la situation des personnes, et ouvrir ainsi le dialogue de manière pertinente. Les personnes qui n'ont donc pas à répéter leur histoire de vie à chaque rencontre avec des professionnels, sont plus disposées au dialogue.
 - Les démarches d'appui aux personnels en charge de l'accueil au sein d'une MDPH ont montré l'importance de former l'ensemble des personnels en contact avec le public et pas seulement les personnes en charge de l'insertion professionnelle
- Propositions d'action :
 - Proposer aux MDPH de solliciter des professionnels de compétences complémentaires (médicaux, sociaux, psychologiques) afin d'éclairer, à la demande de la MDPH, des dossiers "complexes" au regard de l'emploi, et ce, de manière pluridisciplinaire. Ces "plates-formes" pourraient rassembler des partenaires issus de plusieurs structures agissant de manière coordonnée.
 - Développer des outils tel que le "Passeport Professionnel Personnalisé", dont la diffusion est réalisée sous la responsabilité des MDPH, afin de donner une vision globale du parcours des personnes et de fournir des données pertinentes en matière d'orientation (en particulier pour contribuer à alimenter le GEVA en cas de besoin). Ces outils sont aussi utilisés par les personnes elles-mêmes et leur permettant de mieux s'impliquer dans leurs parcours (voir ci-dessous)

9.2.3 **Volet 3** : *Former / informer les acteurs départementaux impliqués dans le processus de l'insertion professionnelle*

- Constats :
 - Un déficit de connaissance mutuelle entre acteurs intervenant sur le parcours d'insertion professionnelle
 - Une faible connaissance générale des dispositifs existants
 - Un besoin de formation pratique et concrète
 - Une nécessité de travailler sur l'amont de la MDPH, afin d'améliorer l'instruction et la prise de décision

- Rappel des enseignements clés de la recherche-action :
 - Identifier précisément la cible des personnes à former / informer pour adapter le contenu
 - Elaborer une pédagogie permettant de se concentrer sur des messages clés et présenter des cas concrets illustrant la complexité des situations individuelles
 - Associer les acteurs terrain à la présentation des dispositifs, permettant de rendre concret l'effet réseau au niveau du département
 - Définir comme pré-requis un travail de préparation en commun des interventions, et garantir une approche pédagogique homogène et adaptée au public

- Propositions d'action :

Mettre en œuvre dans chaque département un dispositif de formation / information en direction de l'ensemble des professionnels du département :

 - Depuis l'amont du parcours (professionnels de santé, CCAS, travailleurs sociaux, ...) jusqu'aux personnels de la MDPH
 - Animées par les propres acteurs de terrain (incluant le cas échéant des personnes handicapées), les engageant ainsi à construire leur propre réseau en s'y impliquant personnellement. L'intérêt de cette approche est de renforcer les réseaux de coopération dans le respect des pratiques et contextes locaux
 - Construire des outils adaptés :
 - Un kit pédagogique (à partir des programmes de formation réalisés dans le cadre de RECORD), permettant de construire des sessions adaptées aux besoins locaux et d'optimiser leur préparation
 - Des plaquettes d'information qui présentent les étapes du parcours plutôt que les institutions (cf. ci-dessus)
 - Réaliser en amont des sessions de formation / information une mesure rapide du niveau de compétences des publics ciblés, puis en aval, mesurer l'impact des sessions sur le processus d'instruction : qualité de l'information fournie lors de l'accueil, qualité des dossiers MDPH,...
 - Ces sessions de formation doivent être renouvelées régulièrement en raison du fort turn-over des personnels dans les départements, des changements de législations,
 - Mesurer l'impact des sessions sur le processus d'instruction en aval : qualité de l'information fournie lors de l'accueil, qualité des dossiers MDPH,...
 - Mobiliser les fonds de formation adaptés (ex : CNFPT pour les personnels de collectivités territoriales, dans le cadre des accords CNFPT / Délégation Interministérielle aux Personnes Handicapées / CNSA / FIPH-FP sur ces sujets) pour la pérennisation de ces actions

9.2.4 *Volet 4 : Donner aux personnes en situations de handicap les moyens pour assurer la continuité de leur parcours d'insertion professionnelle et s'impliquer dans leur parcours d'insertion professionnelle*

- Constats :
 - Les personnes en situations de handicap s'estiment exclues de l'ensemble des processus conduisant à l'insertion professionnelle. Elles se sentent d'autant moins concernées qu'elles ne sont pas considérées comme acteurs.
 - Les personnes ne connaissent pas les rouages de fonctionnement et les modalités de décision les concernant (cf. ci-dessus)
 - Les acteurs ont peu de "culture" de la consultation du point de vue des usagers, et ne mesurent pas la valeur ajoutée que peut représenter la collaboration avec ces derniers
 - Les personnes en situations de handicap sont rarement mises en position d'être acteurs de leur parcours d'insertion professionnelle, et les outils pour le faire n'existent pas

- Rappel des enseignements clés de la recherche-action :
 - La démarche consistant à écouter "sans a priori" les histoires de vie des personnes en situations de handicap offre aux professionnels l'occasion de prendre le risque de se « décaler » par rapport aux représentations existantes, et elle focalise les énergies sur l'amélioration des pratiques transversales au service de l'utilisateur
 - La pérennisation de groupes d'utilisateurs, lorsqu'ils se mettent en place, peut se faire sous deux conditions :
 - Des modalités concrètes adaptées à la situation des personnes (ex : horaires, convivialité, ...)
 - Une volonté de ne pas institutionnaliser, ce qui suppose un juste équilibre entre la consultation systématique et le groupe informel
 - Les outils de suivi de parcours expérimentés montrent leur intérêt lorsqu'ils sont un moyen pour les personnes de l'approprier leur parcours et de dialoguer avec les professionnels. Ces outils devraient être la propriété des personnes elles-mêmes et remis de manière formalisée à toute personne contactée lors d'un accueil spécifique sur l'emploi

- Propositions d'action :
 - Créer dans chaque département (ou mettre en place les moyens d'inclure dans chaque département) un réseau de personnes handicapées intégré à l'ensemble des démarches animées par les professionnels de terrain, pour améliorer le processus d'insertion professionnelle en disposant d'un retour permanent de leur part (ex : témoignages de vie, participation au choix d'actions à mener, groupes de travail thématiques, commissions d'utilisateurs au sein des MDPH, ...). L'expérience de RECORD fournit des éléments pour pérenniser de telles initiatives sans les institutionnaliser : renouvellement des participants, pas de « concurrence » avec les instances statutaires de concertation, dépasser sa propre problématique
 - Construire des outils visant spécifiquement une information pertinente et une mobilisation des personnes dans leur parcours, tels que le « Classeur / Passeport personnalisé / Forum d'information en direct sur les étapes du parcours », rassemblant l'ensemble des informations et documents utiles au parcours, et permettant aux personnes en situations de handicap d'intervenir dans la relation avec les professionnels.
 - S'assurer, en partenariat avec les référents emploi des MDPH, que toute personne en situations de handicap dispose de l'assurance de la continuité de son parcours.

10. CONCLUSIONS ET PERSPECTIVES

Les questions qui se posent à l'issue de cette recherche-action, et les solutions à imaginer portent sur 4 points :

- La continuité des actions RECORD dans les départements pilotes, et ce, sans interruption, dès demain, pour permettre aux projets engagés d'aboutir complètement, et de valoriser leurs résultats, voire d'être poursuivis dans la durée lorsque les partenaires départementaux le souhaitent
- Le déploiement vers d'autres départements, voire à un échelon régional, avec le soutien de la CNSA :
 - par la diffusion du guide de bonnes pratiques qui met en évidence les facteurs clés du succès, et les points bloquants,
 - à travers les rencontres d'échanges qu'elle anime au sein du réseau des MDPH,
 - par l'intermédiaire des 5 réseaux à l'initiative de RECORD.
- Le développement d'une formation-action d'animateurs départementaux, qui constitueraient un pool de compétences capable de porter une dynamique du type de RECORD dans différents départements. Cette formation-action pourrait s'étendre sur la durée de mise en place d'un projet à l'échelle départementale ou régionale, et s'appuierait sur la capitalisation des pratiques issues des bonnes pratiques.
- Le portage par la CNSA vers les MDPH des expériences en matière d'emploi, ce en étroite relation avec l'AGEFIPH et le FIPHFP.

11. ANNEXES

- Fiche action type
- Tableau de suivi des actions RECORD dans les départements
- Courriers de MDPH appuyant les actions RECORD
- Interventions lors de la convention Bilan et Perspectives du 16 Octobre 2008

11.1 Fiche action type

FICHE PROJET DES ACTIONS RETENUES DANS LE CADRE DE RECORD

	Nom, Prénom	Structure	Téléphone	Adresse e-mail
Personne(s) Référénte(s) à contacter pour toute précision sur ce projet				

TITRE DE L'ACTION (un intitulé clair qui définit en quelques mots le sujet traité)

PROBLEMATIQUE

- Quel est le problème ? Quels sont les effets que vous avez constatés ? :

- A votre avis, quelles sont les principales causes du problème ?

- Quelles solutions permettraient à votre avis de résoudre ce problème ?

FICHE DESCRIPTIVE DE L'ACTION RETENUE :

Objectifs visés	
Acteurs, partenaires associés au projet	
Résultats concrets attendus (A quoi verra-t-on que l'action a réussi ?)	
Etapes et modalités d'action	
Echéances	
Zone géographique d'application	
Nombre de personnes concernées par le projet	
Modalités de suivi et d'évaluation	
Modalités de collaboration avec la MDPH	
Modalités d'implication des personnes en situations de handicap	
En quoi cette action est-elle cohérente avec les finalités de RECORD ?	

11.2 Tableau de suivi des actions RECORD dans les départements

RECORD, actions en cours du département

Date de mise à jour du tableau

02/01/2008

N°	TITRE DES ACTIONS ET ETAPES	Échéances	Responsable	Avancement				Commentaires
				25%	50%	75%	100%	
ACTION 1 :		juin-08						
1.1	Constituer équipe projet							
1.2	Définir le projet							
1.3								
1.4								
1.5								
1.6								
1.7	Evaluation et recommandations							
ACTION 2 :		juin-08						
2.1	Constituer équipe projet							
2.2	Définir le projet							
2.3								
2.4								
2.5	Evaluation et recommandations							
ACTION 3 :		juin-08						
3.1	Constituer équipe projet							
3.2	Définir le projet							
3.3								
3.4	Evaluation et recommandations							

11.3 Courriers de MDPH appuyant les actions RECORD

Vannes le 10 septembre 2008



Le directeur de la maison
départementale de l'autonomie

Aux

Agents de la MDA

Affaire suivie par : B. Le Toux
☎ : 02.97.62.25.10

Objet : note de service

Je vous rappelle en premier lieu que l'objectif du projet RECORD, soutenu par la CNSA, est d'appuyer les MDPH afin de rendre concret leur volet « accès à la formation professionnelle et à l'emploi » tel qu'il est prévu par les articles 26 et 64 de la loi du 11 février 2005 dans 8 départements pilotes (dont le Morbihan), ceci en organisant des **recherches - actions**.

Pour ce qui concerne la MDA, plusieurs recherches actions ont été retenues. L'une d'entre elle consiste dans l'organisation de sessions de formation/information à destination des agents de la MDA sur le thème de « l'insertion professionnelle des personnes handicapées.»

2 sessions ont déjà été organisées en 2008. La première les 21 et 22 janvier et la seconde les 28 et 29 janvier. Ces sessions, de 12 personnes chacune, concernaient prioritairement les agents d'accueil et les agents du pôle travail.

Il avait été convenu, qu'en cas de succès, une troisième session serait organisée au profit des autres agents. Je vous informe qu'une troisième session sur le thème de « l'insertion professionnelle des personnes handicapées » sera effectivement organisée :

Les 1^{er} et le 2 décembre 2008
Dans les locaux du CMRRF de KERPAPE à Ploemeur
Dans la limite de 20 places

Au profit des agents qui n'ont pas pu participer aux 2 premières sessions. Les inscriptions devront parvenir à Mmes CONAN et MAREC avant le 13 octobre 2008.

Bonne journée

Bertrand Le Toux

Maison Départementale de l'Autonomie du Morbihan
16 rue Ella Maillart - parc tertiaire de Laroiseau
BP 379 - 56009 - VANNES Cedex
Tél. 02.97.62.74.74 - Fax. 02.97.62.74.94
Mail : contact@mda56.fr



Berck, le 17/07/2008

Objet : Journées d'information / formation délocalisées « Territoire du Calais ».

A Mesdames et Messieurs :

*Les Membres des équipes pluridisciplinaires du
Territoire du Calais,
La Conseillère du Territoire du Calais
Les animateurs du Territoire du Calais relevant du
pôle administratif,
La direction et les Responsables et responsables adjoints
des différents pôles du territoire du Calais*

Pour faire suite à la réunion de lancement qui s'est tenue à Arras le 20/05/2008, nous avons le plaisir de vous informer que les journées d'information / formation se dérouleront sur le :

BASSIN DE TERRITOIRE DU CALAISIS

Le Mercredi 12 novembre de 9h à 12h et de 14 h à 17h

Et

Le Mercredi 18 novembre de 9h à 12h et de 14 h à 17h

Pourquoi ces 2 journées d'information/formation ? :

Vous êtes appelés dans le cadre de vos responsabilités à participer à l'orientation des personnes en situation de handicap sur les différents dispositifs d'insertion professionnelle présents sur le territoire.

Ces 2 journées vont être pour vous l'occasion de rencontrer chacun des opérateurs du territoire. Ceux-ci se sont mobilisés pour vous faire part des actions qu'ils mènent.

Ils seront amenés à vous faire connaître leur(s) dispositif(s) (contenus, nature du public accueilli, effets et limites des prestations proposées etc.) pour vous donner les moyens d'orienter au mieux le public concerné par l'insertion professionnelle.



Nous vous rappelons que le programme est établi sur les 2 journées et nous vous conseillons de suivre les 2 jours sur le même territoire car l'aménagement du programme sera différent d'un lieu à l'autre, en fonction des disponibilités des intervenants.

Ces journées se veulent avant tout interactives, dépassant le seul fait de présentations de dispositifs.

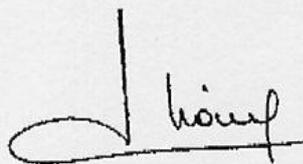
Vous trouverez le détail de ces journées en pièce jointe.

Il est possible de vous restaurer sur place, les frais (de l'ordre de 5 €) sont à votre charge.

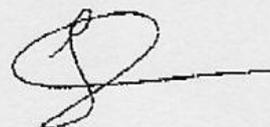
Nous vous remercions de réserver dès à présent vos 2 journées et de confirmer votre participation en retournant le bulletin d'inscription ci-joint.

Veuillez recevoir, Madame, Monsieur, l'expression de notre considération distinguée.

*Pour la MDPH du Pas de Calais
Le Directeur
Jean François VITOUX*



*Pour l'action recherche RECORD
Pilote Pas-de-Calais
Isabelle CHOPIN*



*Référent cycle d'information
Guy ROBERT*



1, SEP, 2008

**val
d'oïse**
le département
**Maison départementale
des personnes handicapées**
DGAS/MDPH/RM/CA

CMPJA - Reçu le

06 AOUT 2008

Ressources Humaines

Cergy, le 4 AOUT 2008

Madame, Monsieur,

Le projet de recherche action « Record » - Réseau de Ressources Coordonnées pour l'Intégration Professionnelle des Personnes en situation de handicap - a effectué un précieux travail d'état des lieux et d'analyse qui a abouti à la définition d'actions à mener pour améliorer l'insertion professionnelle des personnes handicapées.

La recherche action ayant pris fin en juin 2008, la Maison Départementale des Personnes Handicapées qui avait précédemment été associée, a proposé de devenir pilote sur l'amélioration de l'information concernant l'insertion professionnelle par la création de supports de communication.

La commission exécutive de la MDPH a voté le principe de l'intégration d'un volet sur l'insertion professionnelle dans son plan de communication ainsi que de l'organisation d'une journée de formation sur le thème du Handicap et de l'Insertion Professionnelle, au dernier trimestre de l'année 2008.

Aussi ai-je le plaisir de vous convier à une réunion le :

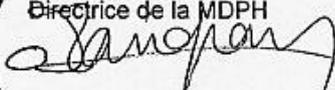
Mardi 16 septembre 2008 à 9 h 30
Conseil général du Val d'Oïse
Bât F - 3^{ème} étage
2 avenue du Parc
95024 CERGY PONTOISE CEDEX

qui nous permettra d'échanger sur ces projets et de définir la participation de chaque institution et la méthodologie adaptée.

Dans l'attente, je vous prie de croire, Madame, Monsieur, en l'assurance de ma considération distinguée.

Conseil général du Val d'Oïse
Maison départementale des
personnes handicapées du Val d'Oïse
Hôtel du Département
Bâtiment H
2, avenue du Parc
95032 Cergy-Pontoise cedex

n°vert 0 800 300 701
fax 01 34 25 10 76
www.valdoise.fr
communication@valdoise.fr

P / Roselyne MASSON
Directrice de la MDPH


11.4 Interventions lors de la convention Bilan et Perspectives du 16 Octobre 2008

2^{ème} convention nationale RECORD, 16 octobre 2008

Allocution n° 1 : Mme. Michelle DANGE, Présidente de l'UNMPAPH Fédération Nationale de la Mutualité Française

La recherche/action RECORD (Réseau des Ressources Coordonnées pour l'intégration professionnelle des Personnes en situation de Handicap) est le fruit d'une réflexion conduite dès avril 2005, soit deux mois après la publication de la loi du 11 février 2005 sur l'égalité des chances et de la citoyenneté des personnes en situation de handicap, par cinq grands acteurs nationaux concernés par l'emploi en milieu ordinaire de travail des personnes en situation de handicap (COMETE FRANCE, FAGERH, FNATH, FNMF, UNITH) et qui ont trouvé que les quelques lignes dans la loi concernant l'emploi étaient très insuffisantes.

Tous ont pris l'initiative de proposer à la CNSA une étude/recherche/action conduite dans 7 départements pour qu'en fonction des résultats, des propositions/recommandations soient proposées à la CNSA afin qu'elle puisse les diffuser auprès de l'ensemble des Maisons Départementales des Personnes Handicapées (MDPH) du territoire. Nous disposons à ce jour de 7 expériences départementales de bonnes pratiques décrites dans la synthèse de nos travaux.

Le concept de cette recherche action est simple : pour que la CDA des MDPH puisse prendre les décisions les mieux appropriées à toutes demandes de formation professionnelle – de maintien ou de recherche d'emplois d'une personne en situation de handicap, il est essentiel qu'on lui fournisse l'ensemble des éléments indispensables. Ces éléments ne peuvent lui être fournis que par une équipe pluridisciplinaire maîtrisant l'ensemble des paramètres de l'insertion socio-professionnelle ; cette équipe départementale existe dans 7 départements choisis (31-33-42-56-62-77-95) où sont présents les cinq réseaux initiateurs de l'étude.

La méthodologie et le suivi de cette recherche-action ont été conduits par un cabinet sélectionné OPTIM/RESSOURCES et des réunions d'informations/réflexions/recentrages ont été régulièrement organisées. Chaque département est piloté par une personne détachée spécifiquement à cet effet et appartenant à une des structures nationales. L'originalité de ce travail tient à la mise en réseau et la coordination des acteurs de terrain du département concernés par la problématique de l'emploi des personnes en situation de handicap notamment : les MDPH (avec qui des relations privilégiées ont été construites), les CAP EMPLOIS, la Direction Départementale du Travail, l'ANPE, les collectivités territoriales, les services sanitaires, les associations... Il s'agit d'un travail en confiance au niveau d'une équipe se mettant au service des MDPH.

Enfin, et surtout l'une des originalités de ce travail est l'intégration à la réflexion et à la conduite de la recherche-action des personnes en situation de handicap elles-mêmes, garantissant la véracité, l'objectivité et le réalisme des travaux menés. Au delà de la diversité des contextes locaux du degré de « maturité » de l'organisation

des MDPH, les équipes RECORD ont trouvé des réponses adaptées à la demande des Personnes en situations de handicap et des MDPH, en menant des actions concrètes et démultipliables.

Nous nous étions déjà réunis à la MGEN (Paris Montparnasse) le 13 septembre 2007 pour faire le point sur ce travail débuté en 2006 et être sûr que les bénéficiaires, c'est-à-dire les personnes en situation de handicap, étaient bien preneuses et totalement concernées, ce qui me semble-t-il a été largement démontré par leurs présences et leurs témoignages.

Siégeant moi-même au CNCPH et au Conseil de la CNSA, je confirme que l'accès à l'emploi, le travail sont un des meilleurs moyens d'éviter l'exclusion sociale et donc de permettre à la personne handicapée de rester dans ce que les anglo-saxons appellent le main-streaming, et donc ainsi d'augmenter/maintenir l'égalité des chances. Merci aux équipes qui se sont mobilisées pendant ces deux ans et qui ont bougé des montagnes pour que tout le monde se parle » !

2^{ème} convention nationale RECORD, 16 octobre 2008

Allocution n° 2 :

Docteur Michel BUSNEL, Président de COMETE FRANCE

Avoir des idées novatrices partagées par les intéressés et les professionnels, vouloir les mettre en pratique sur le terrain et les évaluer afin d'en extraire leur pertinence et leur efficacité est la démarche qui a réuni les cinq têtes de réseaux nationaux impliqués depuis de nombreuses années dans l'ensemble des processus de formation et d'insertion professionnelles des personnes handicapées en milieu ordinaire de travail. Nous étions en effet tous convaincus qu'intégrer le projet professionnel dans le projet de vie était essentiel et que l'accompagnement nécessaire pour en permettre sa réalisation devait être évalué en amont de la Commission des Droits à l'Autonomie (CDA) des Maisons Départementales des Personnes Handicapées (MDPH). Aujourd'hui les équipes RECORD ont montré la pertinence de leurs actions en agissant précisément sur l'amont de la CDA, pour donner des outils à tous les professionnels du processus : depuis l'accueil, l'information et l'aide à la décision, donnant ainsi une meilleure information aux personnes handicapées.

Rencontrer les différents financeurs pour les convaincre de bien vouloir nous accompagner dans notre recherche action a été une démarche passionnante, enrichissante et ceci d'autant plus qu'ils m'ont tous reçu avec enthousiasme et conviction.

J'en profite pour remercier tout particulièrement ceux et celles qui ont cru en nous :

- *Madame MOREAU, Monsieur LOIRAT* et Madame Emilie DELPIT de la CNSA
- *Madame LYAZID, Monsieur ZENACKER* de la Fondation des Caisses d'Épargne pour la solidarité
- *Madame BEYDON CRABETTE, Madame Najiba FRADIN, Tahar TIZROUTINE* de l'AGEFIPH
- *Madame LESOT, Madame LECLERE* de CHORUM
- *Monsieur CANIARD, Monsieur LETOURNEAU* de la Fondation Paul BENNETOT
- *Madame DANGE, Monsieur LENOIR, Madame MILLET-CAURIER, Madame Nathalie CHEVALLIER* de la FNMF

Se faire accompagner tout au long de la recherche-action par le Cabinet OPTIM RESSOURCES nous a permis de maintenir une très grande cohérence et de garder, pendant ces 24 mois, une méthodologie très efficace. Un grand merci à *Charles DUBOURG*, notre prévoyant et clairvoyant guide référent qui a su nous supporter, tout au long de l'action, sans jamais s'énerver et nous ramener en permanence à l'essentiel dans les délais impartis.

Réussir à démontrer que l'emploi, pour ceux qui en ont la possibilité, est au cœur du processus d'insertion, et, qu'avec la mise en place d'un accompagnement individuel, précoce et suivi, les chances de réussite sont potentialisées de manières déterminantes et très significatives. Lors de multiples réunions préparatoires

organisées par le Ministère, en vue de la conférence nationale du 10 juin 2008 du président de la République, sur l'état des lieux 3 ans après la promulgation de la loi de février 2005, un groupe de travail très conséquent intitulé Emploi/Ressources (60 participants de tout horizon : Ministères, associatifs, syndicaux, professionnels...) a été créé. Celui-ci fut animé et coordonné avec dynamisme, convivialité, et de manière magistrale par M. Patrick GOHET, délégué interministériel après des personnes handicapées. Participant à ces réflexions avec mon collègue, Médecin de santé au travail le Dr. Thierry Hennion, il a été clairement énoncé à l'issue d'un grand nombre de réunions : l'urgence de repenser les concepts **d'employabilité, d'incapacité, et d'invalidité.**

Ce message a été entendu par les plus hauts responsables de l'Etat et Madame LETARD, secrétaire d'Etat chargée de la solidarité, dès septembre 2008, a souhaité que nous fassions partie, mon collègue et moi-même, du groupe d'experts qu'elle a nommé sur ces différentes questions et tout particulièrement, sur le thème employabilité / allocation. Ces questions sont d'autant plus d'actualité, qu'en parallèle, le ministère du Travail réfléchit à une réforme complète de l'exercice de la médecine de santé au travail.

RECORD est une des étapes essentielles de cette stratégie de réussite qui se situe en amont et qui enclenche un accompagnement de la personne au moment où elle en a réellement besoin et qui lui permet de présenter à la MDPH son projet professionnel intégré dans son projet de vie.

Je vous propose de visualiser le film que nous avons tourné lors de notre première rencontre 2007, bilan intermédiaire de notre recherche-action.

Restera à se poser les questions de savoir s'il faut pérenniser, et comment, dès maintenant les actions engagées dans les 7 départements, et réfléchir à la manière de diffuser ces bonnes pratiques à l'ensemble des MDPH du territoire.

2^{ème} convention nationale RECORD, 16 octobre 2008

Allocution n° 3 :

Mme. Sophie Beydon Crabette, responsable de la mission emploi à la FNATH et vice-présidente de l'Agefiph

M. Gérard Boyer, président de la FAGERH

Mesdames, Messieurs,

Vous avez entendu les conclusions de la recherche-action RECORD : le bilan des actions menées et dans les départements pilotes, ainsi que la présentation du guide de bonnes pratiques.

Forts de ces éléments, nous allons maintenant vous présenter des propositions pratiques. Celles-ci ne pourront certes pas être mises en œuvre dès demain dans tous les départements français, mais elles constituent une base solide de réflexion et de discussion que nous souhaitons initier dans ces lieux, à la CNSA, et poursuivre avec les partenaires ici réunis. Les préconisations du Comité de Pilotage RECORD se situent sur 4 thèmes majeurs.

Proposition n° 1 : Mettre en place un réseau départemental coordonné entre l'ensemble des acteurs de l'insertion professionnelle et la MDPH, plus particulièrement sur l'amont des parcours (accueil, information, orientation)

- Sur ce sujet, nous avons donc 3 propositions d'action :
 - Développer au niveau départemental, des réseaux coordonnés tels que l'ont défini les partenaires de la recherche-action RECORD, au service des MDPH. Ces réseaux peuvent exercer des missions transversales d'appui, en particulier pour l'accueil et l'information des personnes en situations de handicap
 - Pour ce faire, encourager notamment à travers les appels d'offre de prestations au service de la MDPH, des réponses collectives portées par un réseau d'acteurs coordonnés
 - Développer de la compétence de coordination par des formations spécifiques de personnes en charge d'animation de réseau

Proposition n°2 : Créer au sein de chaque département et en partenariat avec la MDPH une « cellule emploi » active sur 3 domaines :

Le développement d'un réseau d'accueil spécialisé « emploi » pour les personnes en situations de handicap

- Nos propositions d'action consistent à :
 - Mettre en œuvre des permanences spécialisées emploi délocalisées sur un territoire, et animées par un réseau coordonné, afin d'anticiper l'orientation vers la bonne structure d'accompagnement
 - Fournir, à cette occasion, aux personnes un livret de suivi de parcours permettant à la personne de mieux dialoguer avec les professionnels

-
- Instituer un suivi de la préconisation faite lors de cet entretien, en partenariat avec la MDPH, et en particulier le référent emploi
 - Pour ce faire, partager des outils d'information pouvant alimenter utilement le processus d'évaluation de la situation de la personne
 - Evaluer les résultats de cette expérimentation afin d'en ajuster les modalités

L'information adaptée et ciblée des personnes en situations de handicap

- Nos propositions d'action consistent à :
 - Développer, au sein de chaque département, des outils simples d'information sur le parcours vers l'emploi et diffusés de manière sélective par des professionnels
 - Organiser, à intervalles réguliers et de manière proactive, des événements de type « Forums d'information sur les dispositifs d'accès à la formation et qualification », présentés selon les étapes du parcours plutôt que de manière institutionnelle afin que la complexité institutionnelle ne s'ajoute pas à la problématique des personnes

La construction d'outils qui contribuent à une meilleure orientation des personnes à toutes les étapes de leur parcours

- Nos propositions d'action consistent à :
 - Proposer aux MDPH de solliciter des professionnels de compétences complémentaires (médicaux, sociaux, psychologiques) afin d'éclairer, à la demande de la MDPH, des dossiers "complexes" au regard de l'emploi, et ce, de manière pluridisciplinaire. Ces "plates-formes" pourraient rassembler des partenaires issus de plusieurs structures agissant de manière coordonnée.
 - Développer des outils tel que le "Passeport Professionnel Personnalisé", dont la diffusion est réalisée sous la responsabilité des MDPH, afin de donner une vision globale du parcours des personnes et de fournir des données pertinentes en matière d'orientation (en particulier pour contribuer à alimenter le GEVA en cas de besoin). Ces outils sont aussi utilisés par les personnes elles-mêmes et leur permettant de mieux s'impliquer dans leurs parcours

Proposition n° 3 : Formation / information des acteurs départementaux impliqués dans le processus de l'insertion professionnelle

- Notre proposition consiste à mettre en œuvre dans chaque département un dispositif de formation / information en direction de l'ensemble des professionnels du département :
 - Depuis l'amont du parcours (professionnels de santé, CCAS, travailleurs sociaux, ...) jusqu'aux personnels de la MDPH
 - Animées par les propres acteurs de terrain (incluant le cas échéant des personnes handicapées), les engageant ainsi à construire leur propre réseau en s'y impliquant personnellement. L'intérêt de cette approche est de renforcer les réseaux de coopération dans le respect des pratiques et contextes locaux
 - Construire des outils adaptés (kit pédagogique permettant d'optimiser la préparation et l'animation, plaquettes d'information qui présentent les étapes du parcours plutôt que les institutions)
 - Réaliser en amont des sessions de formation / information une mesure du niveau de compétences des publics ciblés, puis en aval, mesurer l'impact des

sessions sur le processus d'instruction : qualité de l'information fournie lors de l'accueil, qualité des dossiers MDPH,...

- Ces sessions de formation doivent être renouvelées régulièrement en raison du fort turn-over des personnels dans les départements, des changements de législations,
- Mobiliser les fonds de formation adaptés (en particulier avec le CNFPT pour les personnels de collectivités territoriales, dans le cadre des conventions CNFPT / Délégation Interministérielle aux Personnes Handicapées / CNSA / FIPH-FP) pour la pérennisation de ces actions

Proposition n°4 : Donner aux personnes en situations de handicap des moyens pour assurer la continuité de leur parcours d'insertion professionnelle et pour s'y impliquer :

- Nos propositions d'action consistent à :
 - Créer dans chaque département (ou mettre en place les moyens d'inclure dans chaque département) un réseau de personnes handicapées intégré à l'ensemble des démarches animées par les professionnels de terrain, pour améliorer le processus d'insertion professionnelle en disposant d'un retour permanent de leur part (ex : témoignages de vie, participation au choix d'actions à mener, groupes de travail thématiques, commissions d'usagers au sein des MDPH, ...). L'expérience de RECORD fournit des éléments pour pérenniser de telles initiatives sans les institutionnaliser : renouvellement des participants, pas de « concurrence » avec les instances statutaires de concertation, dépasser sa propre problématique
 - Construire des outils visant spécifiquement une information pertinente et une mobilisation des personnes dans leur parcours, tels que le « Classeur / Passeport personnalisé / Forum d'information en direct sur les étapes du parcours », rassemblant l'ensemble des informations et documents utiles au parcours, et permettant aux personnes en situations de handicap d'intervenir dans la relation avec les professionnels.
 - S'assurer, en partenariat avec les référents emploi des MDPH, que toute personne en situations de handicap dispose de l'assurance de la continuité de son parcours.

2^{ème} convention nationale RECORD, 16 octobre 2008

Allocution n° 4 : M. Pascal MICHEL, Administrateur UNITH

Mesdames, Messieurs,

Je tiens tout d'abord à remercier mes amis et partenaires du groupe de pilotage RECORD de m'avoir confié un exercice aussi important : vous faire partager les perspectives essentielles de l'expérimentation qui vous a été préalablement présentée.

Il nous semble important de rappeler ceux qui ont fondé notre groupe (la Mutualité Française, COMETE France, la FNATH, la FAGERH et l'UNITH).

La place de l'insertion professionnelle, élément prépondérant de l'autonomie de la personne en situations de handicap ne nous semblait pas avoir été suffisamment traitée dans la loi du 11 février 2005 et notamment la place de la personne au sein du ou des réseaux qui participent à cette cause.

En quelques mots, le contexte actuel ne peut que tous nous encourager, nous convaincre d'accompagner les employeurs à atteindre leur obligation de résultat.

Le contexte actuel ne peut que nous faire re-visiter la démarche de discrimination positive à l'égard des personnes en situations de handicap.

Le Docteur BUSNEL soulignait précédemment de repenser les concepts d'employabilité, d'incapacité et d'invalidité.

Ces 3 éléments de contexte représentent la dimension du handicap au sein du Service Public de l'Emploi, en étroite relation avec les MDPH.

Les équipes RECORD mesurent les évolutions de leur environnement :

- la réforme de la formation professionnelle,
- la création du nouvel établissement,
- la place de l'orientation professionnelle incertaine,
- l'innovation invalidité / employabilité

Nous remercions la CNSA pour son écoute et pour l'attention qu'elle a portée à notre volonté d'exprimer un guide de bonnes pratiques dont la finalité est de contribuer à l'amélioration des processus d'accueil, d'information, d'évaluation et d'orientation des personnes en situations de handicap en vue de faciliter leur parcours vers l'emploi en milieu ordinaire.

C'est ainsi que la recherche-action menée par les groupes départementaux a basé sa démarche avec les MDPH et les personnes en situations de handicap.

Les dénominateurs communs de cette expérience sont :

- l'émergence d'une équipe locale, départementale, pluridisciplinaire, en réseau avec les MDPH,
- l'implication des personnes en situations de handicap,
- la nécessité de mettre en place le pilotage de plans d'action locaux,
- l'intérêt d'un fonctionnement en réseau, certainement au-delà du cadre départemental.

Chacun a pu repérer que les MDPH ont été remarquablement attentives et participatives aux initiatives des groupes départementaux. Les MDPH ont validé les plans d'action et participé à donner des priorités qui, dans leur ensemble répondaient aux besoins des personnes et aux attentes des professionnels que nous sommes.

Cependant, loin de nous est de proposer des solutions toutes faites, mais de délivrer nos certitudes qui peuvent être mises en cohérences avec la situation de chaque territoire.

LA VALEUR AJOUTEE DE RECORD, et des équipes, est : LE TRAVAIL ENSEMBLE ET LA COORDINATION DES RESSOURCES DE L'ENSEMBLE DU TERRITOIRE.

Notre attention a porté sur les thèmes de l'accueil de l'information et de l'orientation au sein desquels nous avons relevé des actions transversales.

Nous vous rappelons 4 certitudes, qui viennent d'être développées sous forme de recommandations formelles :

- il est essentiel de créer, sur les propres ressources du département, un réseau coordonné de l'ensemble des professionnels chargés de s'occuper des problématiques de l'emploi et de la formation professionnelle, ainsi que de ceux chargés de résoudre les paramètres connexes qui s'y rattachent (accessibilité, transport, logement, conduite automobile, ...), et animé au service des MDPH,
- il est important de mettre en place une cellule emploi en un lieu unique au sein de la MDPH (et identique si en plusieurs sites) et qui répond aux problématiques des personnes, en partant de leur demande et non de leur statut,
- la formation des professionnels appelés à intervenir dans le processus d'élaboration et de suivi du parcours d'insertion socio - professionnelle est une démarche indispensable,
- la mise en place de moyens techniques (passeports, livrets, ...) et humains (référents) dont l'objet est d'assurer sans rupture, sans discontinuité, le suivi et l'évolution des situations auxquelles sont confrontées les personnes handicapées qui doivent rester acteurs de la mise en place de son projet jusqu'à sa réalisation.

Les questions que nous devons nous poser aujourd'hui et les solutions que nous devons trouver portent sur :

- la continuité des actions dans les départements pilotes et ce sans interruption, dès demain, pour permettre aux projets engagés d'être finalisés et de valoriser complètement leurs résultats, voire poursuivis dans la durée lorsque les partenaires départementaux le souhaitent
- le déploiement vers d'autres départements avec le soutien de la CNSA par la diffusion du guide des bonnes pratiques qui met en évidence les facteurs clés du succès, et les points bloquants, à travers les rencontres d'échanges qu'elle anime au sein du réseau des MDPH, et par l'intermédiaire de nos propres réseaux
- le développement d'une formation action d'animateurs départementaux, qui constituerait un pool de compétences capable de porter une dynamique comme RECORD dans différents départements
- le portage par la CNSA vers les MDPH des expériences en matière d'emploi, ce en étroite relation avec l'AGEFIPH et le FIPHFP.

Je vous remercie de votre attention.