



DÉPARTEMENT
**BOUCHES
DU-RHÔNE**



BILAN 2016 - 2017 HANDICONTACTS

Dispositif territorialisé d'accès à l'information

MARS 2018

I- Présentation du dispositif	3
— <i>Génèse : L'information des personnes, une priorité pour le Département</i>	3
— <i>Objectifs : Améliorer l'information au plus près du lieu de vie des personnes</i>	3
— <i>Constat de départ : Une information complexe, multiple, peu lisible</i>	3
— <i>Durée et champ géographique de l'action</i>	4
— <i>Un action qui s'appuie sur les réseaux de proximité Parcours Handicap13</i>	4
— <i>Une modalité de mise en oeuvre : La constitution de réseaux locaux d'acteurs issus de tous les secteurs, lieux d'accueil du grand public</i>	4
— <i>Résultats attendus : Ne laisser personne sans réponse/générer de nouvelles pratiques de collaborations</i>	5
— <i>3 axes de mise en oeuvre</i>	6
— <i>Pilotage politique et technique</i>	7
II- Principales étapes de la mise en oeuvre du dispositif territorialisé d'accès à l'information Handicontacts	8
III- Axe 1 : Constitution puis mobilisation des réseaux locaux Handicontacts	9
— 1 — <i>Identification des structures devant intégrer le réseau</i>	9
— 2 — <i>Mobilisation des adhérents Parcours Handicap13</i>	9
— 3— <i>Organisation des rendez-vous individuels des acteurs à intégrer aux réseaux territorialisés Handicontacts</i>	10
— 4— <i>Rencontres à l'échelle Départementale</i>	11
— 5— <i>Organisation de rencontres collectives territoriales, pour créer l'interconnaissance des acteurs et la connaissance des ressources locales</i>	13
IV- Axes 2 et 3 : Edition des supports de communication et d'information sur le dispositif/ avancement du travail sur les outils du réseau	17
— 1 — <i>Edition des premiers outils d'information et de communication</i>	17
— 2 — <i>Les outils du réseau : travail sur les annuaires locaux Handicontacts</i>	18
V- Perspectives 2018	20
Liste des annexes (disponibles sur demande)	21

I. PRESENTATION DU DISPOSITIF

GENESE : L'INFORMATION DES PERSONNES, UNE PRIORITÉ POUR LE DEPARTEMENT

L'accès à l'information est un axe prioritaire du schéma départemental en faveur des personnes handicapées dans le prolongement des travaux réalisés dans le cadre des Etats généraux de Provence (septembre-décembre 2015). Le projet Handicontacts s'inscrit pleinement dans cette priorité.

En 2016, après la publication d'un Guide pratique d'information des personnes et des familles "Handicontacts13"¹, le Conseil départemental confie au Mouvement Parcours Handicap13 la mise en place du volet territorial du projet Handicontacts.

**Le terme « information » recouvre toute information qu'une personne ou une famille est susceptible de rechercher, quel que soit le champ ou le secteur dont relève l'information (par exemple : démarches administratives, demande d'aide sociale, logement, recherche d'emploi, aide au remplissage du dossier, loisirs ...). L'amélioration de l'accès à l'information se concrétise par la capacité de l'interlocuteur, si lui-même ne dispose pas ou ne maîtrise pas cette information, à orienter la personne et le cas échéant à la mettre en lien.*

OBJECTIFS : AMÉLIORER L'INFORMATION AU PLUS PRÈS DU LIEU DE VIE DES PERSONNES

4

Ce dispositif territorialisé, déployé dans une logique de proximité, consiste à améliorer l'accès à l'information des personnes en situation de handicap et des familles dans une logique de proximité (au plus proche de leur lieu de vie), en créant un réseau d'acteurs locaux en capacité d'informer ou orienter de manière adaptée et individualisée les personnes vers la(les) structure(s) qui répondra(ont) à leur(s) demande(s).

Un dispositif qui fait appel à la responsabilité collective des acteurs
Pour ne laisser personne sans réponse

CONSTATS DE DEPART : UNE INFORMATION COMPLEXE, MULTIPLE, PEU LISIBLE

Ce dispositif a pour ambition de répondre aux constats suivants :

- Une information complexe, difficile à appréhender dans sa globalité et peu lisible (multiplicité des sources et des supports : guides papiers, sites internet... ; multiplicité des financements allant de pair avec une multiplicité d'acteurs et donc d'informations). Conséquence : une grande difficulté pour appréhender globalement et de manière exhaustive les informations disponibles; isolement dans lequel se trouve une partie de la population cible.
- Le cloisonnement des acteurs et des champs de compétences, une connaissance mutuelle insuffisante entre les acteurs de proximité – tous secteurs confondus (droit commun, social, médico-social, sanitaire) ainsi que le manque de maillage et de coordination générant parfois, sur le terrain, un véritable « parcours du combattant » pour la personne qui ne trouve pas l'interlocuteur en capacité de la renseigner et est renvoyée de guichets en guichets..

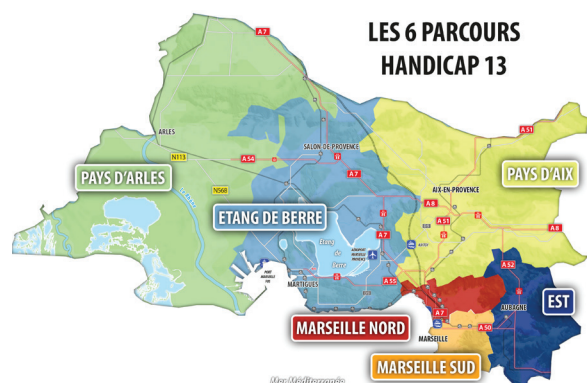
¹ En ligne sur le site internet du CD 13 depuis mars 2016 : https://www.departement13.fr/fileadmin/uploads/user_upload/Handicaps/Documents/Guide_Handicontacts.pdf

DUREE ET CHAMP GEOGRAPHIQUE DE L'ACTION

Un dispositif expérimental mis en œuvre sur l'ensemble du département des Bouches-du-Rhône dans chacun des 6 territoires du département, pour une durée de 5 ans.

UNE ACTION QUI S'APPUIE SUR LES RESEAUX DE PROXIMITE PARCOURS HANDICAP 13

Le déploiement du dispositif territorialisé d'accès à l'information « Handicontacts » s'appuie sur :



■ Un réseau fort, départemental et de proximité, ancré sur les territoires pour prendre en compte les spécificités locales : 6 associations Parcours Handicap 13 sont implantées sur 6 territoires : Pays d'Aix, Pays d'Arles, Est (Aubagne, La Ciotat, Roquevaire), Marseille Nord, Marseille Sud. Ces 6 associations rassemblent plus de 170 adhérents, qui travaillent dans une logique de proximité territoriale avec des partenaires institutionnels et associatifs multiples.

5

■ Un réseau regroupant les personnes en situation de handicap, les familles et les professionnels.

UNE MODALITE DE MISE EN ŒUVRE : LA CONSTITUTION DE RESEAUX LOCAUX D'ACTEURS ISSUS DE TOUS LES SECTEURS, LIEUX D'ACCUEIL DU GRAND PUBLIC

Le dispositif territorialisé est axé sur la construction puis la pérennisation de réseaux des acteurs locaux en capacité d'informer, d'orienter, de mettre en contact de manière adaptée et personnalisée :

- En ciblant prioritairement les lieux d'accueil et de proximité grand public (CCAS, MDS, Agences Pôle emploi, Antennes CAF, acteurs du sanitaire, du secteur social...) et les adhérents du Mouvement Parcours Handicap13 (ressources locales du handicap).
- En construisant l'interconnaissance (se connaître, connaître les missions et le fonctionnement de chaque organisme) et en favorisant le travail en réseau et les collaborations.
- En identifiant au sein des organismes qui intègrent le réseau, un correspondant (ou un référent) qui fera le lien en interne avec les équipes de sa structure (objectif : faire en sorte que les salariés de chaque structure connaissent le dispositif et puissent y avoir recours ; faire bénéficier l'ensemble de la structure des informations et outils qui seront créés dans le cadre du dispositif).
- En sensibilisant ces acteurs au handicap et en transférant la connaissance sur les ressources locales (via des rencontres locales collectives, des outils supports, de l'information...).

Ce que le dispositif n'est pas :

Handicontacts ne créera pas de nouveaux postes, de nouvelles compétences ou de nouveaux services : chaque «acteur» conserve ses missions d'origine, dans le cadre du dispositif il est informé et sensibilisé pour orienter les personnes.

Handicontacts n'est pas un dispositif de traitement de situations individuelles.

Un dispositif articulé avec le dispositif Réponse accompagnée pour tous (RAPT)¹ et construit en partenariat avec la MDPH². Le Mouvement s'engage aux côtés de la MDPH dans la construction et la mise en œuvre de la RAPT. Ainsi Handicontacts devient un des outils de la mobilisation des réseaux d'acteurs locaux.

RESULTATS ATTENDUS : NE LAISSER PERSONNE SANS REPONSE / GENERER DE NOUVELLES PRATIQUES DE COLLABORATIONS

6

Au niveau De la personne



- Ne pas laisser les personnes en situation de handicap et leurs familles en recherche d'information sans réponse.
- Apporter une réponse ou une orientation adaptée et individualisée aux personnes au plus proche de leur lieu de vie.
- Lutter contre l'isolement par l'amélioration du repérage des personnes et des familles isolées, et, le cas échéant, par l'orientation de ces personnes vers le ou les services concernés.

Au niveau Des acteurs



- ▶▶ Des réseaux territorialisés :
 - Intégrant les acteurs issus de tous les secteurs : droit commun, sanitaire, social, médico-social.
 - En capacité d'informer ou orienter de manière adaptée et individualisée les personnes vers la(les) structure(s) qui répondra(ont) à leur(s) demande(s), du fait de leur bonne connaissance des ressources locales.
- ▶▶ De nouvelles pratiques de collaboration et de travail en réseau sur les territoires, basées sur le principe de la responsabilité collective et de la solidarité territoriale.

¹ RAPT : Réponse accompagnée pour tous - Dispositif créé par l'article 89 de la loi de modernisation du système de santé, directement inspiré du Rapport Piveteau. Piloté par la MDPH, dans le département des Bouches-du-Rhône en tant que site pionnier puis démarrage officiel en janvier 2018.

² MDPH : Maison départementale des personnes en situation de handicap

3 AXES DE MISE EN OEUVRE

Le projet est mis en œuvre selon 3 axes :

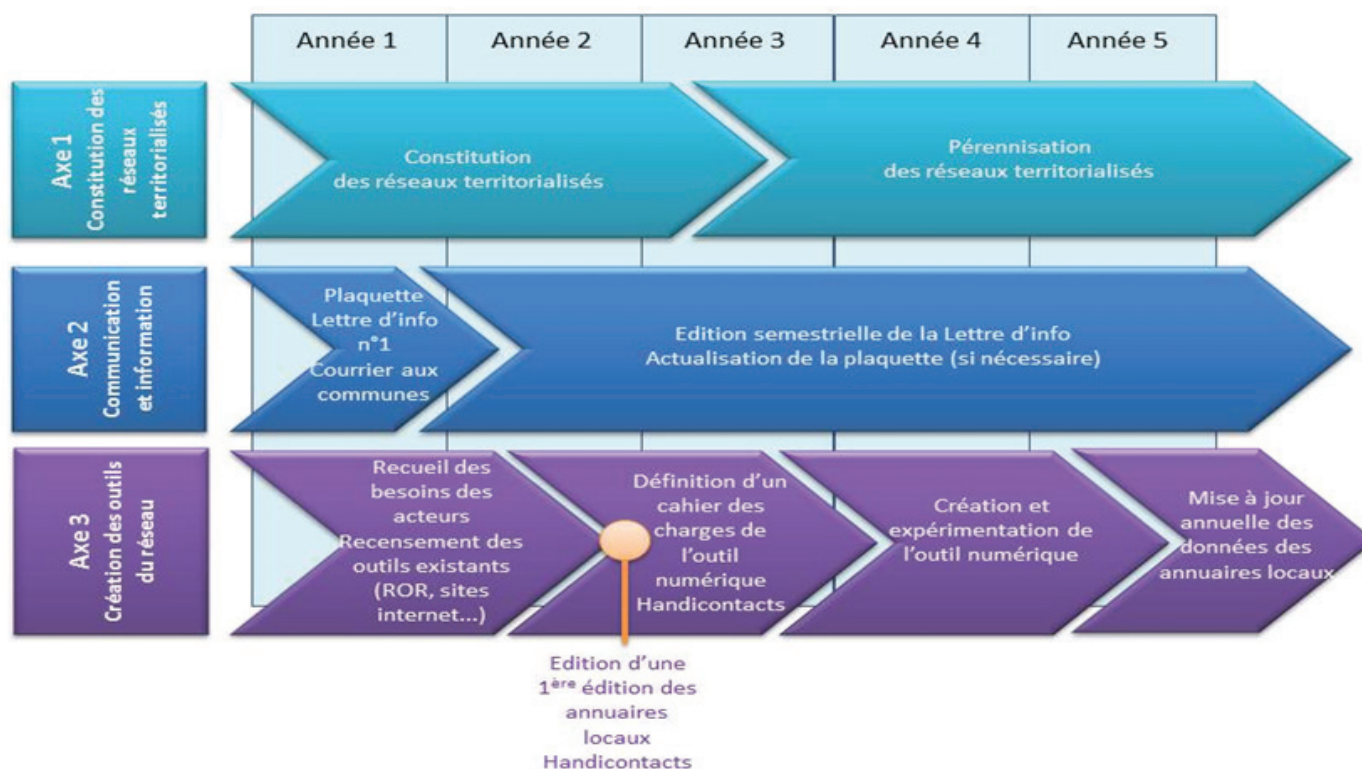
Axe 1 : Constitution puis mobilisation permanente d'un réseau de professionnels et de bénévoles au sein de structures accueillant le public dans les secteurs du droit commun, social, médico-social et sanitaire

Axe 2 : Communication et information sur le dispositif

Axe 3 : Construction d'outils supports pour les acteurs des réseaux locaux

Un échéancier a été élaboré (cf. schéma ci-dessous). En année 1, l'accent a été mis sur la constitution des réseaux d'acteurs locaux.

Handicontacts – dispositif territorialisé d'accès à l'information
Echéancier à 5 ans (démarrage = mars 2016)



PILOTAGE POLITIQUE ET TECHNIQUE

Plusieurs instances permettent le pilotage de l'action :

A l'échelle du département

Un Comité de pilotage s'est réuni le 3 mai 2017 ; il a validé l'avancement de l'action et les résultats obtenus après une année de mise en oeuvre, et a décidé des modalités de poursuite de la construction du dispositif territorialisé Handicontacts.

Etaient présents lors de cette réunion : Eric BERTRAND (anciennement DGA de la Solidarité), Martine CROS (Directrice PAPH), Bernard DELON (Directeur adjoint PAPH), Brigitte KERZONCUF (Responsable SDPH), Thi Kim Dung N'GUYEN (Directrice MDPH), Evelyne LEROY (Chargée de mission DPAPH), Michèle AUZIAS (Chargée de mission DPAPH), Martine PARDI (Chef du Service Tarification et Programmation DPAPH), Nicole MORCHER (Conseillère technique DPAPH), stagiaire DPAPH, Bernard SUBE (Président Inter Parcours Handicap13), Sylvie GAUTHIER (Coordinatrice Inter Parcours Handicap13).

Chaque fois que nécessaire, des représentants de la DPAPH, le Président et l'équipe de coordination d'Inter Parcours Handicap 13 se réunissent ou échangent par téléphone pour : faire le point sur l'avancement de l'action et sur les échéances de court ou moyen terme, articuler les démarches qui doivent être menées de manière articulée (travail sur la Lettre d'Information, sur la plaquette, préparation du Comité de Lancement, sollicitation de certaines directions du Département...) et préparer les différentes instances (Comité de pilotage, Comité de Lancement, rencontres territoriales Handicontacts). 5 rencontres ont eu lieu entre avril 2016 et décembre 2017; elles ont réuni pour la DPAPH : Michèle Auzias, Martine Cros, Evelyne Leroy, Martine Pardi, Armelle Sauvet / pour Inter Parcours: Bénédicte Gilet, Sylvie Gauthier, Bernard Sube.

Sur les territoires

Sur chaque territoire ont été constitués des Comités techniques locaux* composés des adhérents du Mouvement Parcours. Ces instances ont été associées à la construction du dispositif (réflexion sur les modalités de mise en oeuvre, réflexion sur les acteurs identifiés pour intégrer le réseau...) et se mobilisent en permanence sur la mise en oeuvre de l'action (participation aux rencontres individuelles des acteurs, participation et/ou organisation des rencontres territoriales Handicontacts, sensibilisation des organismes adhérents en interne).

* Sur 4 territoires - Pays d'Arles, Est (Aubagne - La Ciotat - Roquevaire), Marseille Nord et Pays d'Aix - le Conseil d'administration de l'association Parcours Handicap 13 se réunit sous la forme du Comité technique Handicontacts; sur Etang de Berre, le Bureau de l'association s'est saisi de cette mission; sur Marseille Sud, une instance *ad hoc* a été créée.

Toutes actions confondues, l'investissement bénévole des adhérents du Mouvement représente chaque année environ 7 ETP. Toutes les rencontres individuelles à l'échelle du département et sur les territoires sont assurées par un ou deux administrateurs (d'Inter Parcours ou du territoire) avec l'animateur et/ou la chargée de mission.

Au niveau de l'équipe de coordination d'Inter Parcours Handicap13

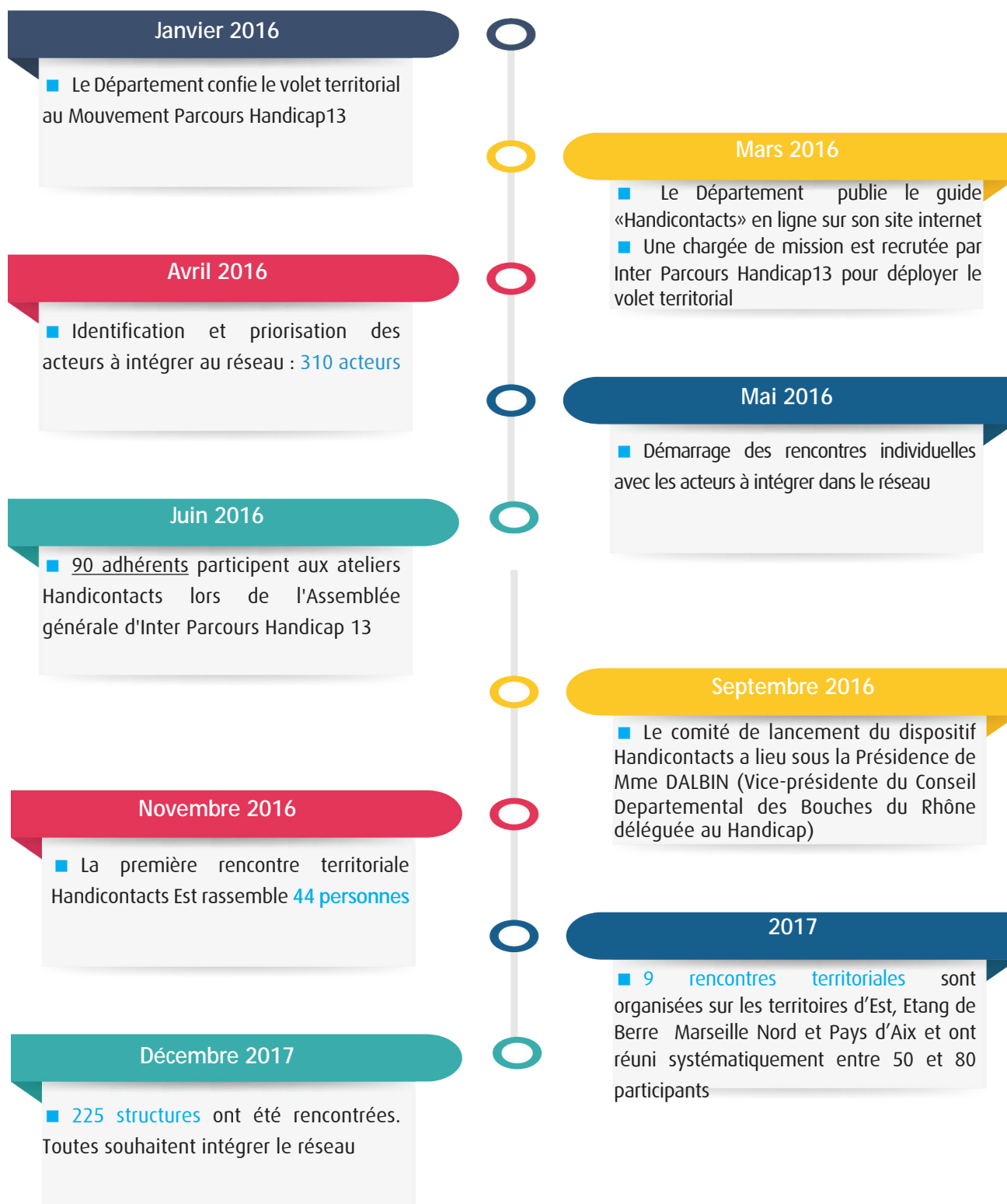
La mise en place du dispositif s'appuie sur l'équipe de coordination, avec un renforcement en moyens humains à hauteur de 1 ETP. La mise en oeuvre de l'action est répartie au sein de l'équipe entre la chargée de mission et les animateurs réseaux (sous la supervision de la coordinatrice) ; elle a représenté près de 1,5 ETP pour la période avril 2016- décembre 2017. Durant les premiers mois de mise en oeuvre de l'action, les rencontres individuelles ont été systématiquement assurées par un binôme animateur/chargée de mission. Depuis le 2ème semestre 2016, la majorité des rencontres est assurée par l'animateur, sur chacun des territoires.

Depuis le début de l'année 2017, la chargée de mission Handicontacts, en complémentarité avec ses tâches liées à l'organisation de l'architecture départementale de l'action, développe le dispositif sur le territoire de Marseille Sud.

II. LES PRINCIPALES ETAPES DE LA MISE EN ŒUVRE DU DISPOSITIF TERRITORIALISE D'ACCES A L'INFORMATION HANDICONTACTS

Ce bilan présente l'avancement de l'action après plus d'une année de mise en œuvre de mai 2016 à décembre 2017¹. L'accent a été mis sur la constitution des réseaux d'acteurs locaux.

9



¹ L'évaluation de l'impact de l'action au regard de ses objectifs et des résultats attendus sera menée à l'issue des 5 années de mise en œuvre.

III. AXE 1 : CONSTITUTION PUIS MOBILISATION DES RÉSEAUX LOCAUX HANDICONTACTS : 225 ACTEURS RENCONTRÉS

(= deux tiers des objectifs fixés lors du démarrage de l'action)

100% souhaitent intégrer les réseaux locaux Handicontacts

L'identification des structures devant intégrer les réseaux locaux Handicontacts et la mobilisation des adhérents du Mouvement autour de la démarche ont été les préalables aux rencontres individuelles de ces acteurs et à l'organisation de rencontres collectives, sur les territoires.

1- Identification des structures devant intégrer le réseau

Handicontacts cible prioritairement et simultanément les acteurs accueillant du grand public sur les territoires ainsi que les acteurs avec une structuration départementale ou de réseau..

■ **Identification des structures** devant intégrer les réseaux locaux Handicontacts et recensement de tous les acteurs **à l'échelle du département** (Directions départementales, Fédérations, autres) **et sur tous les territoires**.

■ **Identification des spécificités de chaque territoire et priorisation des acteurs à intégrer aux réseaux locaux**. 310 acteurs ont été prioritairement ciblés au cours de ce travail *.

■ **Elaboration d'une "fiche territoire"**, qui permet de suivre l'avancement de l'action sur chaque territoire : informations locales (données du territoire), liste des acteurs intégrés au réseau, dates des comités techniques, restitutions synthétiques des rencontres territoriales.

Quelques exemples

Sur le Pays d'Arles, afin de garantir un maillage optimal de ce territoire rural, dans lequel les communes sont souvent le principal interlocuteur de proximité, toutes les communes font partie des acteurs à intégrer prioritairement au réseau territorialisé.

Sur Marseille Nord et Sud où ces territoires sont très densément peuplés, certains acteurs, qui n'existent pas sur les autres territoires, sont les interlocuteurs de proximité, au même titre que les communes, et font donc partie des cibles prioritaires : les centres sociaux, les plateformes de services publics.

A l'échelle du département, sont par exemple prioritairement ciblés : les directions centralisées (Direction de l'Action sociale Direction Enfance Famille du Département ; Union départementales CCAS ; Education nationale ; Directions départementales CAF, CPAM, Pôle Emploi... ; structures gérant plusieurs unités (Centres sociaux...)

10

2- Mobilisation des adhérents Parcours Handicap 13

Un fort travail de mobilisation des réseaux d'adhérents Parcours Handicap 13 sur chaque territoire et à l'échelle d'Inter Parcours Handicap 13 a été mené via :

■ **Les instances statutaires des 6 associations et d'Inter Parcours Handicap 13** : l'action Handicontacts, ses objectifs, modalités de mise en œuvre et résultats attendus ont été systématiquement présentés et ont fait l'objet d'échanges et de débats dans chaque Conseil d'administration sur les 6 territoires et à l'échelle d'Inter Parcours.

A l'occasion de l'Assemblée générale d'Inter Parcours Handicap 13 en juin 2016, plus de 90 adhérents ont participé à des ateliers dédiés à l'action Handicontacts.

■ **L'organisation de réunions dédiées** sur certains territoires (Etang de Berre, Est, Pays d'Arles, Marseille Sud).

L'objectif de ce travail de réflexion collégiale consiste à associer les adhérents à la construction du dispositif, à les mobiliser fortement pour qu'ensuite, sur les territoires, ils contribuent à la mise en œuvre de l'action et en soient les moteurs.

* Liste détaillée de ces acteurs pour chaque territoire en annexe dans les « fiches territoire ».

3- Organisation des rendez-vous individuels des acteurs à intégrer aux réseaux territorialisés Handicontacts

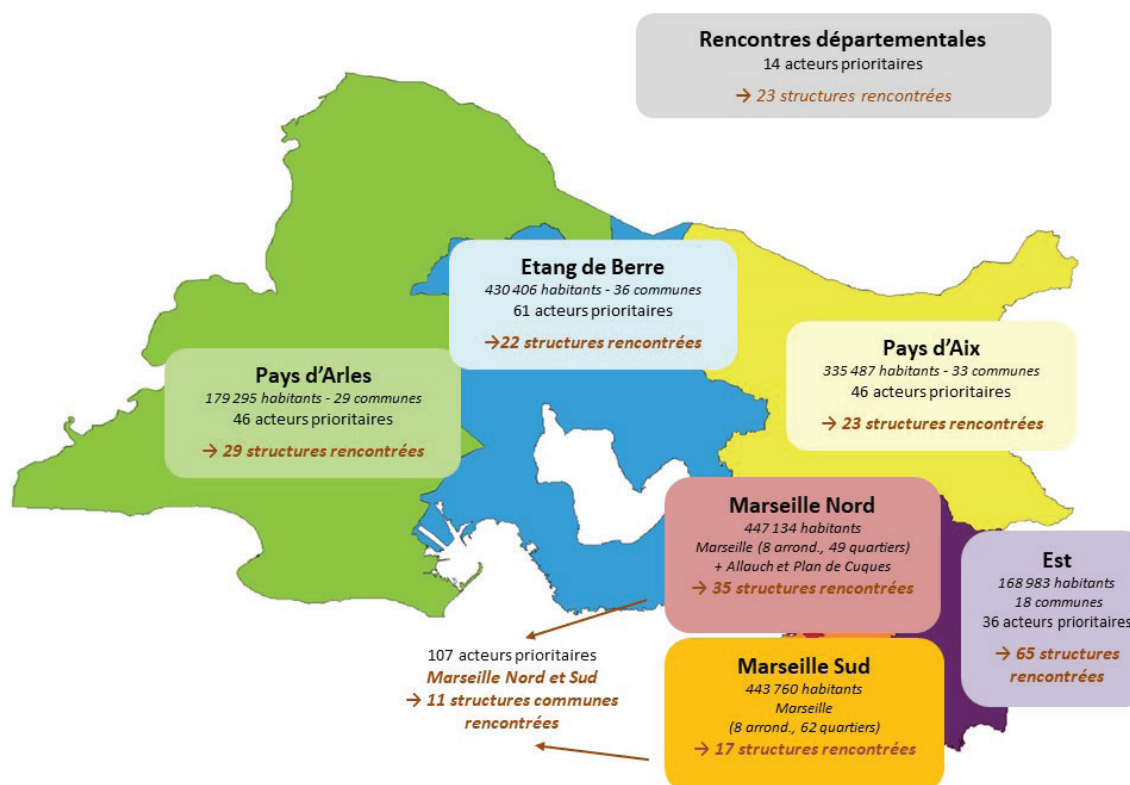
Des rendez-vous « individuels » sont organisés avec les acteurs identifiés, dans l'objectif de les mobiliser sur la démarche engagée et de les intégrer aux réseaux locaux.

Ces rencontres individuelles constituent un préalable à la mobilisation des partenaires et à leur participation aux rencontres territoriales, collectives.

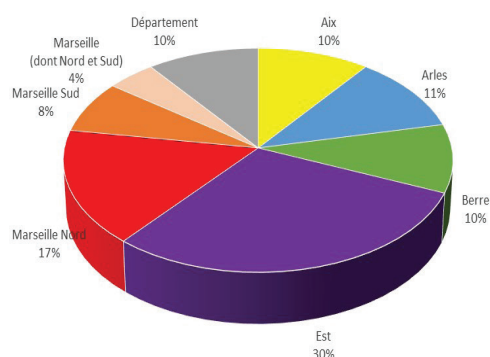
225 structures rencontrées soit deux tiers des objectifs atteints
100% des acteurs rencontrés souhaitent intégrer les réseaux

Etat des rendez-vous réalisés de mai 2016 à décembre 2017

11



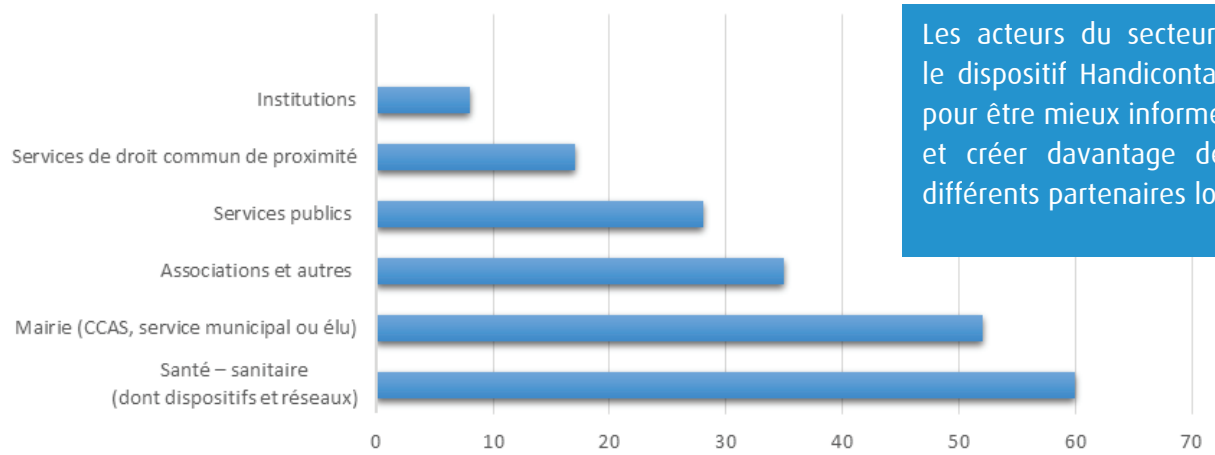
Répartition des rencontres par territoires



DES RÉSEAUX LOCAUX FORTEMENT DÉCLOISONNÉS INTÉGRANT DES ACTEURS ISSUS DE TOUS LES SECTEURS

Période du 1er mai 2016 au 30 décembre 2017

225 acteurs rencontrés hors adhérents du Mouvement Parcours - déc 17



Les acteurs du secteur sanitaire jugent le dispositif Handicontacts indispensable pour être mieux informés sur le handicap et créer davantage de liens avec les différents partenaires locaux.

12

*Institutions : CD13 : Directions et Services- ARS - MDPH - Préfecture/Déléguée à la santé - Education nationale

*Services de droit commun de proximité : Centres sociaux – Missions locales – MDS¹

*Services publics : CAF, CPAM, impôts - Plate-Forme de Service Public - Pôle emploi, Cap emploi

*Associations et autres : Associations (logement, familles, secteur social, Confédération des CIQ ...) - Autres (SAAD labellisés Cap'Handéo, URIOPSS ...) - Partenaires culturels (Criée, Mucem...)

*Santé – sanitaire (dont dispositifs et réseaux) : Hôpital / Clinique (dont services spécialisés) – SSIAD - CAMSP, CMP, hôpital de jour - Espaces santé jeunes - Dispositifs de coordination (MAIA, Pôle info séniors, PTA, COSM, Handi Santé 13, RSLM, DICADD, réseaux de santé)

¹ MDS : Maison Départementale de la Solidarité : établissement territorial

4- Rencontre à l'échelle Départementale

1. Les rencontres individuelles des partenaires départementaux

- L'Union des Centres Sociaux
- 3 fédérations d'Education populaire qui gèrent des centres sociaux et des plates-formes de services publics sur le territoire de Marseille
- La Direction Générale de l'action sociale du Département
- L'Education nationale
- Handident
- Handi Santé 13
- Santé croisé - Marseille Diabète
- SLA PACA
- CAMSP D.A. Timone
- Réseau PACA SEP
- Pastorale Santé (service de l'église catholique)
- Direction Territoriale de la Protection Judiciaire de la Jeunesse des Bouches-du-Rhône
- CD13 - Direction PMI et Santé publique
- L'Union des CCAS
- Service partenariat et relais de la CAF
- Pôle emploi, Direction territoriale
- Cap emploi
- MDPH
- ARS
- URIOPSS
- CPAM
- DTJJ13
- SAMSAH TC CL 13
- URAPEDA

2. Le comité de lancement

■ Comité de lancement le 22 septembre 2016 avec les partenaires départementaux

Objet : lancement officiel de la démarche Handicontacts auprès des acteurs départementaux ; sensibilisation de ces acteurs pour qu'ils mobilisent leurs services locaux pour intégrer les réseaux Handicontacts. Présentation par Mme DALBIN (Vice-présidente du Conseil Départemental des Bouches du Rhône déléguée au Handicap).

Composition : Mme DALBIN Sandra (CD13 - Vice-Présidente déléguée au handicap), Mr BERTRAND Eric (anciennement Directeur général CD13 - Direction de la solidarité), Mme CROS Martine (Directrice - CD13 - DPAPH), Mr SUBE Bernard (Président Inter Parcours Handicap 13), Mme GAUTHIER Sylvie (Coordinatrice Inter Parcours Handicap 13) – Mme GILET-BOURGEON (chargée de mission Inter Parcours Handicap 13)

CD13-Directions (Enfance et Famille / PMI et Santé publique / Territoires et Actions Sociales – DITAS (Direction Générale Adjointe de la Solidarité) = MDS (Maisons départementales des solidarités) / DPAPH (Direction des personnes âgées et personnes handicapées)

MDPH : GUETTALA Fouad

Pôle Emploi (chargé de mission Délégation départementale)

CCAS – Mairies

DRDJSCS (La direction régionale et départementale de la jeunesse, des sports et de la cohésion sociale)

Associations Education Populaire (CCO et Léo Lagrange)

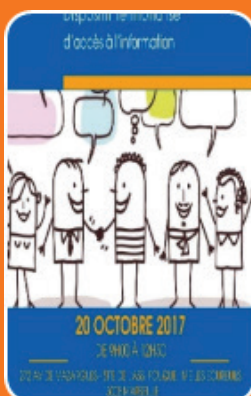
Handi Santé 13

5- Organisation de rencontres collectives territoriales, pour créer l'interconnaissance des acteurs et la connaissance des ressources locales

Les rencontres territoriales « Handicontacts » collectives ont pour objectifs :



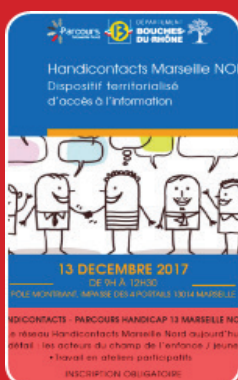
14



Marseille Sud - 1 rencontre

20 octobre 2017 : Rencontre organisée avec la MDPH 13 pour la présentation du dispositif « Réponse Accompagnée Pour Tous »
49 personnes : 37 adhérents et 12 partenaires.

Marseille Nord - 3 rencontres



05 avril 2017 : Travail en ateliers à partir de cas pratiques
68 participants : 41 adhérents et 27 partenaires

18 octobre 2017 : Présentation de la MDPH et de la Réponse Accompagnée Pour Tous (RAPT)
72 participants : 39 adhérents et 33 partenaires

13 décembre 2017 : Les ressources locales par champ d'activité, les acteurs du champ de l'enfance/Jeunesse, travail en ateliers
51 participants : 33 adhérents et 18 partenaires

EST - 3 rencontres



29 novembre 2016 : Rencontre en 2 temps : Mieux se connaître et Travailler ensemble pour constituer le réseau Handicontacts.
44 participants / 34 structures

5 avril 2017 : « Les outils du réseau à co-construire ensemble pour recenser les ressources locales » - 2 ateliers successifs : choix des catégories de classement des ressources locales et construction des fiches descriptives de présentations des structures locales
participants : 43 adhérents et 24 partenaires.

le 30 novembre 2017 : La Participation du réseau Handicontacts Est au dispositif « Réponse Accompagnée Pour Tous » : Bilan de la RAPT - Atelier de travail : la mobilisation des acteurs du réseau dans le dispositif RAPT
80 participants : 42 adhérents et 38 partenaires

15

Pays d'Aix - 2 Rencontres



03 mars 2017 : « Se connaître et initier de nouvelles collaborations entre acteurs du territoire ».
42 participants : 17 adhérents et 25 partenaires.

09 juin 2017 : « Présentation du dispositif Réponse Accompagnée Pour Tous (RAPT) par la MDPH ».
24 participants : 16 adhérents et 8 partenaires.

Etang de Berre - 1 rencontre



28 juin 2017 : rencontre territoriale Handicontacts - Présentation du dispositif, présentation 'flash' de chaque partenaire et ateliers participatifs autour de situations à orienter
38 participants : 15 adhérents et 23 partenaires

► Un effet démultiplicateur a été observé : certaines rencontres individuelles ouvrent la possibilité de rencontres mutualisées des acteurs de terrain.

Sur Arles, la Communauté d'agglomération Terre de Provence a invité Parcours Handicap 13 Arles à une réunion de coordination des CCAS pour présenter le Mouvement Parcours Handicap 13 et le dispositif Handicontacts : au total 10 CCAS étaient présents (Barbentane, Cabannes, Châteaurenard, Graveson, Maillane, Noves, Orgon, Plan d'Orgon, Saint-Andiol, Verquières). Cette rencontre a permis d'intégrer l'ensemble de cette partie du territoire au réseau Handicontacts.

Sur Berre, par le biais de rencontres individuelles (CCAS Gignac et CMPP Berre l'Etang), Parcours Handicap 13 Etang de Berre a été convié à une rencontre avec les acteurs impliqués dans le collectif local à l'initiative de la Maison pour Tous (Chateauneuf-les-Martigues) : collectif des travailleurs sociaux et d'autres acteurs (MDS, MDPH Martigues - CARSAT, CPAM, MSA, ASE, Mission locale) des communes de Chateauneuf-les-Martigues, Carry-le-Rouet, Sausset-les-Pins, Gignac-la-Nerthe, Ensues-la-Redonne, Saint Victoret.

► Les rencontres Handicontacts génèrent de nouvelles collaborations.

16

Sur Marseille Nord, la direction générale du Centre Hospitalier Edouard Toulouse a été rencontrée. Seuls certains services de cet acteur majeur de la psychiatrie sur le territoire étaient engagés dans le Mouvement Parcours Handicap13. Aujourd'hui, la direction générale a fait la démarche d'adhérer.

Les rencontres favorisent également le développement de nouvelles initiatives sur les territoires.

Sur le territoire EST (Aubagne, La Ciotat, Roquevaire) par exemple, les principaux acteurs de la santé ont été rencontrés et intégrés dans le réseau local : CAMSP-CMPP de La Ciotat (ARI), CAMSP-CMPP d'Aubagne (CH d'Aubagne), Centre Hospitalier d'Aubagne, Centre Hospitalier de La Ciotat, Clinique La Bourbonne, Clinique La Casamance, Clinique psychiatrique Saint-Michel, CMP d'Aubagne (CH Valvert), Espace Santé-Jeunes d'Aubagne et Espace Santé Jeunes de La Ciotat.

Ces établissements sanitaires ont exprimé le besoin d'une formation sur l'accès aux soins des personnes en situation de handicap. Parcours Handicap 13 Est a organisé, en partenariat avec Handi Santé 13 et la Ville d'Aubagne, une journée de formation qui s'est déroulée le 16 octobre 2017, sur le thème : « *Mieux accueillir les personnes en situation de handicap à l'hôpital* ». Etaient présents une cinquantaine de soignants provenant essentiellement des hôpitaux d'Aubagne et de La Ciotat ainsi que des cliniques La Casamance et La Bourbonne. Des professeurs et élèves infirmiers de l'IFSI d'Aubagne, ainsi que des salariés d'établissements et services médicaux-sociaux du territoire ont également participé à cette journée. Les retours des participants ont été très positifs. La formation semble en effet répondre à un réel besoin de formation sur l'accès aux soins des personnes en situation de handicap dans les établissements sanitaires.

Parcours Handicap 13 Pays d'Arles est devenu un partenaire privilégié sur le champ du handicap pour de nombreuses communes : Arles, Châteaurenard et Tarascon associent aujourd'hui Parcours Handicap13 Pays d'Arles à l'ensemble des projets et événements qu'ils organisent sur la thématique du handicap.

LES RÉSEAUX TERRITORIAUX HANDICONTACTS, OUTILS D'APPUI À LA MISE EN ŒUVRE DE LA RÉPONSE ACCOMPAGNÉE POUR TOUS EN PARTENARIAT AVEC LA MDPH

Le Mouvement Parcours Handicap13 s'engage auprès de la MDPH dans la mise en œuvre de la Réponse accompagnée pour tous.

Un partenariat basé sur la complémentarité :

- la MDPH est en charge du pilotage du dispositif RAPT et du traitement des dossiers ;
- le Mouvement Parcours Handicap 13 agit dans le cadre de ses objectifs, principes et missions en apportant au dispositif sa connaissance des ressources locales et sa capacité à les mobiliser.

En soutien au Dispositif d'Orientation Permanent, Handicontacts a déjà fortement engagé la mobilisation de l'ensemble des ressources des réseaux locaux du territoire avec l'objectif commun d'apporter à chacun une réponse personnalisée de proximité, dans une logique de responsabilité collective.

Cela s'est traduit, en 2017, par l'ouverture à la MDPH des rencontres territoriales Handicontacts organisées par les associations Parcours Handicap 13; la MDPH a ainsi pu rencontrer les acteurs locaux sur les 6 territoires pour présenter la RAPT, représentant plus de 360 personnes au total (pour les 6 territoires).

17

Fin 2017, le programme des rencontres territoriales pour l'année 2018 a été travaillé conjointement avec la MDPH; deux thématiques de travail ont été retenues pour les ateliers participatifs, dans l'objectif de sensibiliser, s'informer et d'associer les acteurs des réseaux locaux aux réflexions et actions en cours : la **pair-aidance**¹ (axe 3 de la RAPT) et le **nouveau dossier MDPH**.

En effet, à partir de 2018, le Mouvement Parcours travaillera en partenariat avec la MDPH pour développer l'axe pair-aidance. Les rencontres territoriales Handicontacts seront mises à profit pour consulter les acteurs locaux dans le cadre de la phase de diagnostic des besoins des personnes et des familles en termes de pair-aidance (phase préalable à la formulation de propositions).

¹ La **pair-aidance** repose sur l'entraide entre personnes souffrant ou ayant souffert d'une même maladie, somatique ou psychique. Le partage d'expérience, du vécu de la maladie et du parcours de rétablissement constituent les principes fondamentaux de la pair-aidance et induisent des effets positifs dans la vie des personnes souffrant de troubles psychiques. Ce partage peut prendre plusieurs formes : la participation à des groupes de parole au sein d'association d'utilisateurs, la rencontre dans des groupes d'entraide mutuelle (GEM), ou encore l'intégration de pairs aidants bénévoles ou professionnels dans les services de soins. Source CNSA

IV. AXES 2 ET 3 : EDITION DES SUPPORTS DE COMMUNICATION ET D'INFORMATION SUR LE DISPOSITIF / AVANCEMENT DU TRAVAIL SUR LES OUTILS DU RÉSEAU

1- Edition des premiers outils d'information et communication



Plaquette : le contenu avait fait l'objet d'une validation en septembre 2016 par Mme DALBIN et la DPAPH.

Le format (police, couleurs...) a été validé en avril 2017 par le service communication du Département.

Ce support de communication est destiné aux acteurs identifiés pour rejoindre le réseau Handicontacts.

Edition et diffusion de 1000 exemplaires depuis septembre 2016 remis lors des rendez-vous individuels et des Rencontres territoriales.

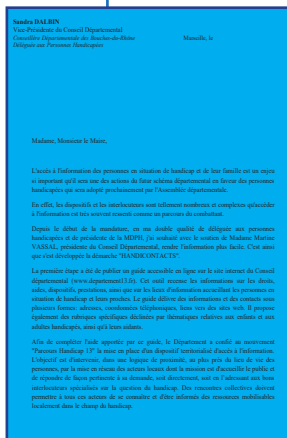
18



Lettre d'information : le format a été validé en avril 2017 par le service communication du Département.

Le rythme de parution prévu est semestriel. Elle est envoyée par mail à l'ensemble du réseau Handicontacts.

Diffusion décembre 2016 et juin 2017



Projet de courrier aux élus des communes : Un courrier a été envoyé aux communes en juillet 2017, par Mme DALBIN (Vice-présidente du Département des Bouches du Rhône déléguée au Handicap) pour leur présenter le dispositif et les inviter à y participer.

2- Les outils du réseau : travail sur les annuaires locaux Handicontacts, outils supports co-construits et articulés avec les outils existants

La première étape du travail sur l'outils support des réseaux locaux Handicontacts a consisté en l'identification des besoins et des attentes des membres du réseau. Cette première étape a été organisée dans le cadre des premières rencontres territoriales des réseaux locaux, via les ateliers participatifs qui ont permis :

- l'identification et le classement des informations nécessaires à la connaissance des ressources locales
- la co-construction d'un outil support favorisant l'interconnaissance des membres des réseaux locaux, via un travail partagé autour d'un projet de "fiche contact"
- la présentation des outils existants et de leur mode d'utilisation (divers Guides et documents produits par Inter Parcours notamment)

Parallèlement, un travail de recensement des outils d'information existants a été mené afin que les fiches comportent toutes les rubriques nécessaires et pour éviter les doublons ; ont été rencontrés et/ou sollicités :

- La MDPH 13 :
 - le projet de fiche des futurs annuaires locaux Handicontacts a été partagé avec la MDPH
 - le Mouvement Parcours Handicap 13 a été associé par la MDPH aux travaux d'élaboration de son site internet

19

- Handissimo : Extrait site Handissimo.fr

Handissimo est un site collaboratif : Tout le monde peut créer ou compléter des fiches de solutions qu'il connaît
Notre objectif : remplacer les "parcours du combattant" par une simple recherche de solutions adaptées(...)

Manque d'information et de visibilité, complexité des démarches administratives, délais, obstacles rencontrés au fil des années, génèrent du stress, de la solitude, un manque de temps, de la frustration, souvent l'abandon de l'emploi de la maman... Et aussi un retard dans la mise en place des soins par manque d'anticipation des parcours. Handissimo veut inverser les choses en donnant aux personnes concernées la capacité à comprendre ce qui est adapté pour l'enfant (concrètement, près de chez soi) et comment on y accède, dans quel délai et avec quelles démarches, et avec quelles alternatives si les listes d'attente sont longues. Le parcours du combattant n'est pas une fatalité ! (...) Handissimo s'adresse aussi aux personnes adultes en situation de handicap et aux proches et aidants.

- la chargée de mission Handissimo a participé à la rencontre territoriale Handicontacts à Aubagne, au cours de laquelle les participants ont été appelés à travailler sur le futur outil support du réseau.

- Handicontacts Belgique :

- Un dispositif portant le même intitulé "Handicontacts" existe en Belgique

Extraits site internet : https://www.aviq.be/handicap/AWIPH/projets_nationaux/handicontact/handicontact.html

Créé en 2004 dans la Province du Brabant Wallon puis élargi à toute la Wallonie francophone, le dispositif Handicontact est animé par l'Agence pour une Vie de Qualité* (AVIQ) et composé de 248 « Handicontacts » en fonction au sein de 217 communes (sur 253).

L'AVIQ est composé d'une coordinatrice, de 6 assistantes sociales qui gèrent un numéro vert, de 2 techniciens chargés de l'actualisation de l'outil numérique WikiWIPH (création et actualisation de fiches contacts et d'informations thématiques).

* Agence wallonne de la Santé, de la Protection sociale, du Handicap et des Familles

Le projet Handicontact également appelé référent de proximité, est un projet important visant à informer et à orienter les personnes handicapées ainsi que leurs proches en leur permettant de s'adresser à un service public encore plus proche que ne peuvent l'être les Bureaux régionaux de l'AViQ.

QUELLES MISSIONS ?

La principale mission d'un Handicontact est d'informer et d'orienter toutes les personnes en situation de handicap et leur entourage vers les services aptes à répondre à leurs besoins.

Le Handicontact relaye aussi les initiatives favorisant l'intégration et la pleine participation des personnes en situation de handicap à la vie de la commune.

Il a également pour rôle d'informer le pouvoir communal et le conseil consultatif communal de la personne handicapée des problématiques rencontrées par les personnes en situation de handicap sur le territoire communal, tout en préservant la confidentialité des situations.

Le Handicontact est salarié. Il intervient dans les services sociaux des communes ou dans les Centres Publics d'Action Sociale (proches des MDS dans les Bouches-du-Rhône).

Il n'agit pas seul dans ces tâches mais au cœur d'un réseau permettant de guider la personne vers l'organisme, l'association, le service le mieux à même de répondre à sa demande.

*« L'objectif n'est pas que les Handicontacts deviennent des spécialistes mais qu'ils soient au courant de ce qui existe et qu'ils sachent où (RE)trouver l'information. ** »*

20

** Interview de Françoise Tancré, Responsable projet Handicontacts

UN SOUTIEN DE L'AVIQ

Afin de soutenir les Handicontacts dans leur fonction, l'AViQ organise des tables rondes. Elles permettent l'échange de bonnes pratiques, elles sont un lieu d'information et de formation.

Ces tables rondes sont l'occasion de développer un réseau de partenariats avec les agents des bureaux régionaux, les commissions subrégionales et d'autres acteurs actifs dans l'information des personnes en situation de handicap.

Des newsletters consolident les liens et apportent aussi des informations diverses utiles pour les missions des handicontacts.

- Un échange téléphonique a été organisée avec la coordinatrice de ce dispositif. Il a permis de faire un constat partagé sur les besoins identifiés et une approche similaire pour y répondre.

■ ROR médico-social : plusieurs contacts ont été pris avec l'ARS dans l'objectif d'articuler le ROR médico-social avec les futurs annuaires locaux Handicontacts. Ce travail doit être poursuivi.

L'ensemble de ces réflexions ont mené au projet de création de 6 annuaires Handicontacts : 1 par territoire. Ces annuaires seront composés de fiches de contacts des membres des réseaux¹, classées par thèmes, pour répondre au besoin de connaissance des acteurs.

Les sommaires de ces annuaires ont déjà été présentés et diffusés sur les territoires de Marseille Nord et Est (Aubagne, Roquevaire, La Ciotat).

¹ Dans les annexes : fiches de classement des acteurs

V. PERSPECTIVES 2018

Le Comité de pilotage du 3 mai 2017 a décidé de la poursuite de l'action en 2018 aux conditions actuellement déployées, à savoir : un rythme annuel d'environ 130 rendez-vous individuels, une action menée par la chargée de mission à l'échelle départementale et par les animateurs réseau sur les territoires, à raison d'environ 10% de leur temps de travail consacrés à chaque territoire.

Les principaux axes déployés en 2018 seront les suivants :

▶ Poursuite de la construction des réseaux territorialisés « Handicontacts » :

■ Mise en œuvre des « feuilles de route » de chaque territoire avec l'objectif d'intégrer dans les réseaux territorialisés le plus grand nombre possible d'acteurs identifiés comme prioritaires.

■ Maintien de la mobilisation des réseaux locaux Handicontacts avec *a minima* deux rencontres collectives territoriales par an sur chaque territoire.

▶ Poursuite du travail engagé avec la MDPH sur l'articulation entre la RAPT et Handicontacts avec l'objectif de faciliter la mise en œuvre de la RAPT.

21

Le Mouvement Parcours Handicap 13 continuera d'ouvrir ses réseaux territoriaux Handicontacts dans une logique de co-construction avec la MDPH. En 2018, les thématiques des rencontres collectives territoriales Handicontacts seront : la pair-aidance et le nouveau formulaire de demande MDPH.

▶ Poursuite de la construction de l'outil support des réseaux d'acteurs locaux Handicontacts, avec notamment l'engagement d'un travail sur le cahier des charges d'un outil numérique.

▶ Poursuite du recensement des outils d'information existants, dans l'objectif d'articulation des annuaires Handicontacts avec ces derniers.

Liste des annexes (disponibles sur demande) :

- "Fiches territoires"
- Classement des acteurs par territoire
- Courrier aux élus (*courrier envoyé aux communes en juillet 2017, par Mme DALBIN - Vice-présidente du Département des Bouches du Rhône déléguée au Handicap*)
- Lettre d'information Handicontacts n°1(Avril-Décembre 2016)-n°2(Janvier-Juin 2017) et n°3 (Décembre 2017)
- Plaquette de présentation du dispositif Handicontacts



DÉPARTEMENT
**BOUCHES-
DU-RHÔNE**



LE MOUVEMENT PARCOURS HANDICAP 13

« GRÂCE À NOTRE DYNAMIQUE DE RÉSEAU, ENSEMBLE, CONSTRUISONS UNE RÉPONSE DE PROXIMITÉ »

UN RÉSEAU DES ACTEURS DU HANDICAP dans le département des Bouches-du-Rhône

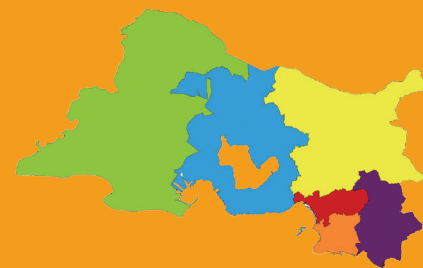
Plus de 170 associations et organismes adhérents

Plus de 250 bénévoles

6 associations Parcours Handicap 13 :

Arles, Etang de Berre, Est (Aubagne-La Ciotat), Marseille Nord,
Marseille Sud, Pays d'Aix

Réunies dans 1 association de coordination, Inter-Parcours Handicap13



Ensemble, ces personnes, familles, professionnels se regroupent pour œuvrer en faveur :

De l'égalité des droits et des chances, la pleine citoyenneté des personnes en situation de handicap

De l'expression et la mise en œuvre de leur projet de vie

D'un parcours de vie choisi

Des principes fondateurs :

Proximité : une présence sur les territoires

Partenariat : co-construction et multi- partenariats

Positionnement : un engagement militant et citoyen

Précocité : anticiper les changements de situation

Partage : maillage territorial, mise en relation des acteurs pour mutualiser les pratiques et les savoirs,
pour échanger sur les expériences

Association Inter Parcours Handicap 13

56 avenue André Roussin - 13016 Marseille - 04 86 68 47 45

www.parcours-handicap13.fr / contact@parcours-handicap13.fr