



DÉPARTEMENT  
**BOUCHES  
DU RHÔNE**



# HANDICONTACTS

Dispositif territorialisé d'accès à l'information

**ÉVALUATION MARS 2016 - DÉCEMBRE 2020**

# SOMMAIRE

04	DESCRIPTIF DU DISPOSITIF EXPÉRIMENTAL
07	MÉTHODOLOGIE DE L'ÉVALUATION
11	AXE 1 : PERTINENCE
15	AXE 2 : EFFICACITE
25	AXE 3 : EFFICIENCE
41	AXE 4 : IMPACTS
46	AXE 5 : PILOTAGE
51	PERSPECTIVES
54	ANNEXES

## Lexique

<p><b>CAF</b> Caisse d'allocations familiales</p> <p><b>CAMSP</b> Centre d'action médico-sociale précoce</p> <p><b>CCAS</b> Centre communal d'action sociale</p> <p><b>CH</b> Centre hospitalier</p> <p><b>ESAT</b> Établissement et service d'aide par le travail</p>	<p><b>ESMS</b> Établissement et service médico-social</p> <p><b>ETP</b> Équivalent temps plein</p> <p><b>GEM</b> Groupe d'Entraide Mutuelle</p> <p><b>IME</b> Instituts médico-éducatif</p> <p><b>MAIA</b> Méthode d'action pour l'intégration des services d'aide et de soin dans le champ de l'autonomie</p>	<p><b>MDPH</b> Maison départementale des personnes handicapées</p> <p><b>MDS</b> Maison départementale de la solidarité</p> <p><b>PIS</b> Point infos seniors</p> <p><b>PTA</b> Plateforme territoriale d'appui</p> <p><b>RAPT</b> Réponse accompagnée pour tous</p>	<p><b>SAAD</b> Services d'aide et d'accompagnement à domicile</p> <p><b>SAMSAH</b> Services d'accompagnement médico-social pour adultes handicapés</p> <p><b>SAVS</b> Service d'accompagnement à la vie sociale</p> <p><b>ULIS</b> Unité localisée pour l'inclusion scolaire</p>
--	--	--	--

## GUIDE PRATIQUE DE L'ÉVALUATION

Cette évaluation repose sur le recueil de résultats à partir d'indicateurs mesurables. Afin de faciliter la lecture de ce document, chaque indicateur est illustré par des pictogrammes :



**Indicateurs de résultats** (nombre, évolution, pourcentage, moyennes, fréquence, durée) à partir des différents outils de suivi et d'évaluation de l'action.



**Indicateurs qualitatifs** (perception, satisfaction, connaissance, adéquation, conformité, amélioration) à partir du recueil du point de vue des acteurs et de l'analyse des acteurs locaux sur les effets de l'action.



**Indicateurs descriptifs** qui permettent de caractériser le dispositif et de dresser un état des lieux au moment de la restitution de l'évaluation.



**Indicateur de processus** qui décrit les actions mises en œuvre pour répondre aux objectifs poursuivis (réalisation du processus, respect des délais, implication des professionnels et des services)

# DESCRIPTIF DU DISPOSITIF EXPÉRIMENTAL



## GENÈSE : L'INFORMATION DES PERSONNES, UNE PRIORITÉ POUR LE DÉPARTEMENT

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"<sup>1</sup>, le Département 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.*

## OBJECTIF GÉNÉRAL

Améliorer l'accès à l'information des personnes en situation de handicap et des familles dans une logique de proximité par la création d'un réseau d'acteurs locaux en capacité d'informer, d'orienter, de mettre en contact de manière adaptée et personnalisée

## CONSTATS DE DÉPART : 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.

## DURÉE ET CHAMP GÉOGRAPHIQUE 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 RÉSEAUX DE PROXIMITÉ 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 190 adhérents, qui travaillent dans une logique de proximité territoriale avec des partenaires institutionnels et associatifs multiples.
- Un réseau regroupant les personnes en situation de handicap, les familles et les professionnels.

<sup>1</sup> En ligne sur le site internet du Département depuis mars 2016 : [https://www.departement13.fr/fileadmin/uploads/user\\_upload/Handicaps/Documents/Guide\\_Handicontacts.pdf](https://www.departement13.fr/fileadmin/uploads/user_upload/Handicaps/Documents/Guide_Handicontacts.pdf)

## UNE MODALITÉ DE MISE EN ŒUVRE : LA CONSTRUCTION PUIS LA PÉRENNISATION DE RÉSEAUX D'ACTEURS LOCAUX EN CAPACITÉ D'INFORMER ET/OU D'ORIENTER DE MANIÈRE ADAPTÉE ET PERSONNALISÉE :

- **Mise en lien des acteurs du droit commun et du médico-social :**
  - les principaux lieux d'accueil du public hors secteur médico-social ont été identifiés comme des acteurs incontournables de ce réseau : CCAS, MDS, Pôles emploi, Centres sociaux, Ecoles, antennes CAF-CPAM, structures sanitaires...
  - les membres du réseau Parcours Handicap 13 contribueront à la mise en œuvre du dispositif (associations de personnes en situation de handicap et/ou de familles et organismes gestionnaires de services et d'établissements œuvrant dans le secteur médico-social)
- **Identification au sein des organismes qui intègrent le réseau, d'un correspondant.** En interne, le correspondant fera le lien avec les équipes de sa structure (objectifs : faire en sorte que les salariés de chaque structure connaissent le dispositif et puissent y avoir recours, faire bénéficier des informations et outils qui seront créés dans le cadre du dispositif à l'ensemble de la structure)
- **A destination des correspondants des organismes du droit commun intégrant le réseau :** sensibilisation au handicap et transfert des connaissances sur les ressources locales du handicap, création des outils répondants aux attentes identifiées (par exemple via un accès à des données numériques sur les ressources locales, des fiches info,...)
- **Organisation de rencontres réseau sur les territoires** avec la participation active des membres du Mouvement (objectifs : favoriser la rencontre des partenaires, identifier leurs besoins en terme d'outils, échanger sur la pratique et les expériences, capitaliser).

## RÉSULTATS ATTENDUS : NE LAISSER PERSONNE SANS RÉPONSE

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.
- ▶▶ Autre effet induit souhaitable : 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.

# MÉTHODOLOGIE DE L'ÉVALUATION



## EVALUATION

L'évaluation de la mise en œuvre du dispositif territorialisé d'accès à l'information Handicontacts pour la période mai 2016 - décembre 2020 a pour objet de :

- Evaluer les résultats du dispositif sur tous les axes du cahier des charges
- Disposer des données nécessaires pour apprécier le déploiement du dispositif et en mesurer ses effets
- Produire de la connaissance sur le dispositif pour valoriser et modéliser dans l'optique de sa poursuite. Cette démarche s'inscrit dans le contexte des travaux à venir, d'élaboration du prochain schéma départemental en faveur des personnes handicapées.

### L'ÉVALUATION EST MENÉE SELON 5 AXES :

- **La pertinence** = il s'agit ici d'évaluer la pertinence du dispositif au regard des besoins et des attentes des personnes et de répondre à la question suivante : la mise en œuvre du dispositif est-elle motivée ?
- **L'efficacité** = il s'agit ici de questionner l'efficacité du dispositif au regard des objectifs fixés et des résultats attendus. Cet axe doit permettre d'améliorer la lisibilité des réponses apportées par le dispositif, de voir si des écarts ont été constatés entre les objectifs initiaux et les résultats atteints.
- **L'efficience** = il s'agit ici d'évaluer l'efficience des outils et de l'utilisation des ressources du dispositif. L'évaluation de l'efficience du dispositif doit permettre de le modéliser dans l'optique de sa poursuite.
- **L'impact** = il s'agit ici d'évaluer l'impact du dispositif sur les acteurs locaux : est-ce que le déploiement du dispositif a apporté des modifications dans l'environnement et sur les acteurs, sur leurs pratiques (par exemple : nouvelles collaborations, meilleure connaissance mutuelle, meilleure connaissance des besoins du territoire,...).
- **Le pilotage de l'action** = il s'agit ici d'évaluer si les moyens dédiés (humains, organisationnels) ont permis la mise en œuvre optimale du dispositif, si des écarts ont été constatés entre ce qui avait été prévu et le fonctionnement effectif.

### MODALITÉS ET INDICATEURS D'ÉVALUATION :

L'évaluation est menée à partir d'indicateurs quantitatifs et qualitatifs :

#### Indicateurs quantitatifs :

- Tableau de bord des réseaux locaux (nombre et type d'acteurs intégrés sur chaque territoire, « état des réseaux locaux »,...)
- Analyse du site Handicontacts13.fr (fiches remplies, utilisation,...)
- Comptes rendus des rencontres territoriales (nombre de rencontres, nombre de participants, type de participants, thématiques présentées,...)

#### Indicateurs qualitatifs :

Recueil du point de vue des acteurs locaux intégrés aux réseaux (partenaires et adhérents) sur la base :

- d'entretiens individuels avec un panel d'acteurs (établissement d'un échantillon contrasté et ciblé sur chaque territoire) - cf. annexe "Grille d'entretiens individuels"
- de questionnaires à l'ensemble des réseaux locaux (un à destination des partenaires, un à destination des adhérents).

Les instances locales des associations Parcours Handicap 13 ont également été mises à profit pour recueillir collectivement l'analyse des acteurs locaux sur les effets de l'action.



## RECUEIL DU POINT DE VUE DES ACTEURS :

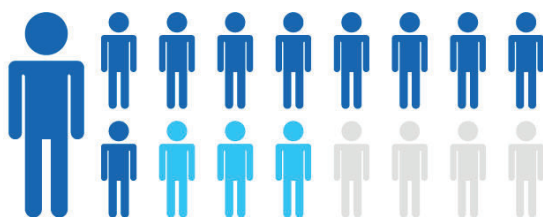
Les réponses apportées par les acteurs du dispositif ont été obtenues à partir d'entretiens individuels semi-directifs autour de différents thèmes définis au préalable dans un guide d'entretien (cf. annexe "Grille d'entretiens individuels") et de deux questionnaires<sup>1</sup>, un à destination des adhérents, un à destination des partenaires ayant intégré les réseaux locaux. L'objectif de cet entretien et de ces questionnaires est d'évaluer directement et de la façon la plus complète possible, le niveau de satisfaction des acteurs participant à la mise en œuvre du dispositif, les résultats de l'action au regard de sa finalité « faciliter l'accès à l'information des personnes en situation de Handicap et de leurs proches » et les éléments nécessaires à sa poursuite.

- Profil des répondants aux entretiens individuels :

25 entretiens ont été réalisés auprès de 12 partenaires et 13 adhérents.

Toutes les personnes sollicitées ont accepté de répondre à l'enquête. La durée totale des entretiens était de 45 minutes pour les 25 acteurs rencontrés.

### 12 PARTENAIRES



- Accueil / Information / Accompagnement des personnes
- Autre secteur

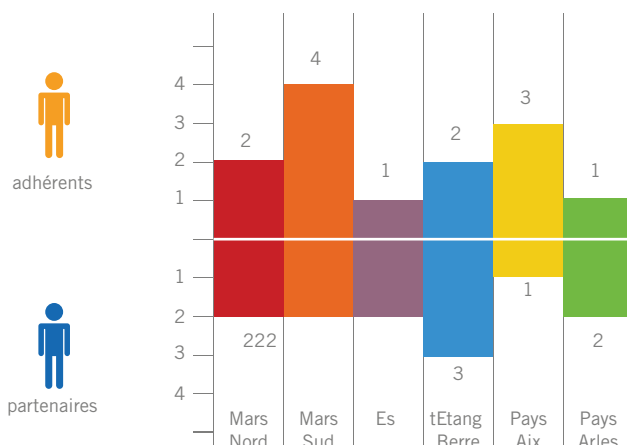
- Accueil de proximité / accès aux droits : 6 personnes (3 CCAS, 2 MDS, 1 service handicap)
- Santé / accès aux soins : 3 personnes
- Associations de soutien aux familles : 3 personnes

### 13 ADHÉRENTS



- ESMS / associations gestionnaires
- Associations de personnes et de familles

- Accompagnement à domicile : 4 personnes (2 SAAD, 2 SAMSAH)
- Accompagnement en établissements : 3 personnes
- Associations de soutien aux familles : 6 personnes



<sup>1</sup> Questionnaire à destination des partenaires : [https://docs.google.com/forms/d/1JSYYWuskcZbP8AvojdYHJ4Or9SjszVQ94sN6Tcu08w/edit?usp=sharing\\_eol](https://docs.google.com/forms/d/1JSYYWuskcZbP8AvojdYHJ4Or9SjszVQ94sN6Tcu08w/edit?usp=sharing_eol) / Questionnaire à destination des adhérents : [https://docs.google.com/forms/d/1IYEMBoVy3o6ffAOeizuBOswr8edM DbBf5GeCYxRB8Z8/edit?usp=sharing\\_eol](https://docs.google.com/forms/d/1IYEMBoVy3o6ffAOeizuBOswr8edM DbBf5GeCYxRB8Z8/edit?usp=sharing_eol)

• Profil des répondants aux questionnaires en ligne :

221 personnes ont répondu aux questionnaires en ligne dont 143 partenaires et 78 adhérents.

143 PARTENAIRES



78 ADHÉRENTS

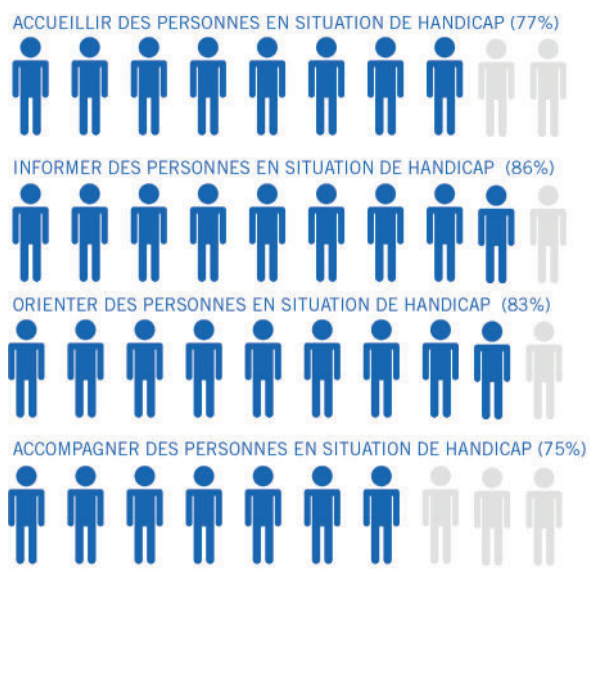


10

- 69% des partenaires travaillent dans des secteurs du droit commun (structure d'accueil de proximité ou autres secteurs (social, sanitaire,...).
- 25% interviennent en ESMS.
- 6% travaillent dans un secteur en lien direct avec des personnes en situation de handicap

- 42 % sont des associations de familles, proches et ou personnes en situation de handicap.
- 44% interviennent en ESMS.
- 14% travaillent dans des secteurs du droit commun.

» Dans le cadre de leurs missions, les partenaires déclarent :



adhérents

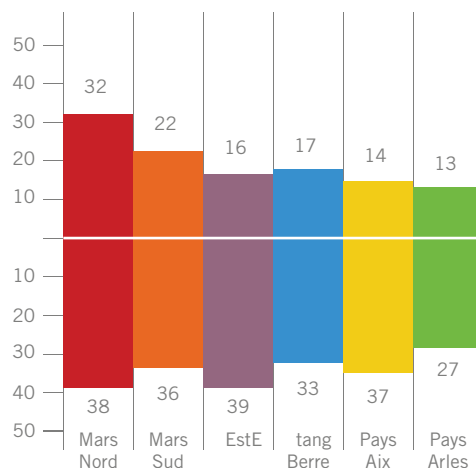
partenaires

» Les adhérents sont répartis :

Répartition association de familles / asso. de personnes



Répartition ESMS à domicile / Etablissements



# AXE 1 : PERTINENCE



Il s'agit ici de mesurer si les objectifs de l'action correspondent aux besoins et aux attentes des acteurs et s'ils répondent aux problèmes identifiés et aux besoins réels. La pertinence concerne la valeur ajoutée du projet. Sa mise en œuvre est-elle motivée ?

Objectifs	Indicateurs
<ul style="list-style-type: none"> <li>• La mise en œuvre du dispositif Handicontacts est motivée par des constats de terrain</li> <li>• Les besoins et les attentes des acteurs sont en corrélation avec le dispositif Handicontacts</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diagnostic / état des lieux</li> <li>• Recueil des besoins et des attentes des acteurs et de leurs points de vue</li> </ul>

## UN DISPOSITIF POUR RÉPONDRE AUX CONSTATS DE TERRAIN



Ce dispositif a pour ambition de répondre aux constats de terrain suivants :

- Une information complexe, multiple et peu lisible générant parfois un véritable "parcours du combattant" pour les personnes et les familles qui ne savent pas où s'adresser, qui sont renvoyées d'un guichet à un autre ou sont parfois mal orientées. Conséquence des difficultés d'accès à l'information : extrême isolement dans lequel se trouve une partie de la population cible vivant en dehors de tout dispositif d'accompagnement (social, médico-social, associatif...).
- Le cloisonnement des acteurs et la 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. Conséquence : une absence de réponse.
- L'accès à l'information : une problématique transversale (commune aux secteurs des personnes en situation de handicap, personnes âgées, enfance et jeunesse, précarité...). L'information est extrêmement complexe et difficile à appréhender dans sa globalité : elle existe mais elle manque de lisibilité et n'est pas organisée (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.
- Le besoin d'information et d'orientation concerne un nombre très important de personnes et de familles car (sources : Handidonnées CREAM 2019 / Rapport d'activité 2018 MDPH) :
  - Environ 80% des personnes en situation de handicap vivent à domicile. Ce sont principalement ces personnes et ces familles, non accompagnées par un service ou un établissement, qui constituent le public cible du projet.
  - Dans le département des Bouches du Rhône :
    - environ 82 000 adultes en situation de handicap sont recensés (taux de prévalence régional de 80 pour 1 000 ; ces données englobent les personnes de 20 à 59 ans recevant une prestation ou une allocation et/ou disposant d'une carte d'invalidité, de priorité ou de stationnement et/ou ayant la RQTH)
    - environ 9 120 enfants en situation de handicap sont recensés
    - Augmentation régulière du nombre de demandes présentées à la MDPH : + 3.37% des demandes concernant les adultes en 2018 par rapport à 2017 et demandes augmentant de 6.61% concernant les enfants.

- La corrélation handicap – précarité : les Bouches du Rhône est un des départements particulièrement touchés par la précarité : « en France métropolitaine, le Sud Est affiche un des taux les plus élevés de pauvreté ; les centres-villes des grandes aires urbaines sont particulièrement touchées ». 10,8% de la population du département relève du RSA (contre 7,9% à l'échelle nationale). Un taux de chômage de 12%, supérieur à la moyenne nationale. Un taux de pauvreté de 17.7%.

Le dispositif Handicontacts répond à ces constats de terrain en s'appuyant sur une méthode : 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 les conditions pour que les personnes s'adressant aux acteurs intégrés au réseau Handicontacts sur leur territoire, soient informées ou orientées de manière adaptée et individualisée vers les structures qui répondent à leurs demandes. Cela signifie que les acteurs du réseau Handicontacts, quel que soit le secteur dans lequel elles interviennent, doivent être en capacité d'orienter les personnes vers les services qui pourront répondre à leurs demandes.

## LES BESOINS DES ACTEURS



Les résultats du questionnaire nous indiquent que 47.9% des partenaires déclarent rencontrer des difficultés pour mener à bien leurs missions d'accueil, d'orientation, d'information et d'accompagnement des personnes en situation de handicap.

On note plusieurs niveaux de difficultés :

- Des difficultés "internes" à la structure (25%) : manque de formation au handicap, manque de moyens, manque de temps,
- L'absence « d'offres » adaptées (23.5%) : manque de relais, de professionnels, de places, délais d'attente importants,
- Le manque de liens avec les acteurs locaux, manque de connaissance des ressources locales, départementales, régionales (22%),
- La méconnaissance des démarches administratives et des missions de la MDPH (19%),
- Des situations complexes et la multiplicité des réponses (5%),
- Des problématiques d'accessibilité (5%).

Les besoins exprimés par les acteurs pour mieux orienter et informer portent sur la connaissance des ressources disponibles sur les territoires à l'attention des personnes et proches, ainsi que des outils et informations pratiques sur le handicap. Les réponses ouvertes sont représentatives du résultat.

- 32% précisent leurs besoins autour des ressources et dispositifs disponibles. Ils indiquent qu'il s'agit pour eux de pouvoir trouver des relais, réorienter les personnes et/ou s'appuyer sur l'existant :

« Des associations pouvant apporter une aide ponctuelle et complémentaire à l'accompagnement dispensé en établissement. » ; « Trouver les relais pour construire le parcours citoyen sans rupture » ; « Les relais possibles pour les personnes en grande dépendance » ; « Sortir de l'isolement, trouver un soutien et éventuellement un possible au niveau des solutions » ; « L'existant sur le territoire en matière de loisirs, d'évènements, d'accessibilité et d'accompagnement pour les accueillir ou leur proposer des activités » ; « Connaître le réseau des professionnels du handicap et du droit commun sur chaque territoire, pour mieux conseiller nos publics et mieux nous appuyer sur l'existant » ; « Pouvoir rechercher et découvrir des solutions innovantes » ; « Avoir des contacts privilégiés » ; « Pouvoir réorienter les personnes vers des dispositifs existants, spécialisés ou du droit commun ».



- 28% précisent leurs besoins en termes d'outils et d'informations pratico-pratiques :



« Informations à transmettre aux familles sur les relais, plates-formes de répit et aux usagers » ; « Établissements ayant des places d'accueils temporaires » ; « Outils et informations : guides parentalité, scolarité, santé, adresse des personnes ressources... » ; « Disponibilité des ressources (délais moyens d'admission). Repérer les solutions aptes à prendre en compte l'urgence... » ; « Infos mises à jour concernant les établissements, services, personnes à contacter, public accueilli... » ; « Liste des établissements ou services en précisant les particularités de l'accueil (type de handicap...) ».

- 19% précisent leurs besoins en termes de démarches administratives. Il s'agit essentiellement d'informations concernant la MDPH et/ou les aides et droits des personnes en situation de handicap. Enfin 7% précisent leurs besoins d'information sur les événements locaux et accessibles.

67% des acteurs considèrent que les réponses apportées par l'action Handicontacts sont adaptées au besoin pour lequel il a été créé : créer, mobiliser et pérenniser des réseaux locaux d'acteurs qui se connaissent, connaissent leurs missions et fonctionnement, connaissent les ressources locales et sont en capacité de faire appel, de manière individualisée, aux acteurs locaux pour mieux informer et orienter les personnes.

64% des acteurs déclarent être satisfaits de l'adéquation entre l'objectif initial (améliorer l'accès à l'information en créant des réseaux d'acteurs locaux qui se connaissent) et l'organisation du dispositif.



## AXE 2 : EFFICACITÉ



Il s'agit ici de questionner l'efficacité au regard des objectifs fixés et des résultats attendus, de voir si des écarts ont été constatés entre ce qui avait été prévu et le fonctionnement effectif. Au travers d'indicateurs, nous allons évaluer la réalisation des objectifs fixés au lancement de l'action et les résultats atteints.

<i>Objectif général</i>	<i>Indicateurs</i>
Permettre aux personnes, au plus proche de leur lieu de vie et quel que soit le guichet auquel elles s'adressent, de trouver quelqu'un qui sera en capacité de les renseigner ou de les orienter vers la structure qui pourra les renseigner	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Des réseaux territoriaux d'acteurs en capacité de répondre à une demande d'information ou d'orienter vers la structure qui pourra répondre, du fait de leur bonne connaissance des ressources locales (recueil du point de vue des acteurs)</li> <li>• Des réseaux au plus proche du lieu de vie des acteurs (carte du réseau)</li> </ul>
<i>Objectifs spécifiques</i>	<i>Indicateurs</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Construire puis pérenniser des réseaux d'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, Pôles Emploi, Antennes CAF, acteurs du sanitaire, du secteur social,...) avec la participation active des adhérents du Mouvement Parcours Handicap 13.</li> <li>• Identifier au sein des organismes qui intègrent le réseau, un correspondant qui fera le lien en interne avec les équipes de sa structure.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• État des lieux des réseaux (nombre d'acteurs intégrés, évolution du nombre d'acteurs de 2016 à 2020, état des lieux / territoire, typologie des acteurs intégrés)</li> <li>• Mobilisation des adhérents (moyens mis en œuvre et effectivité de cette mobilisation)</li> <li>• Identification de correspondants au sein des structures</li> </ul>

## **DES RÉSEAUX TERRITORIAUX DÉCLOISONNÉS, EFFECTIFS ET PÉRENNISÉS, INTÉGRANT LES ACTEURS ISSUS DE TOUS LES SECTEURS À L'APPUI DE LA PARTICIPATION ACTIVE DES MEMBRES DU RÉSEAU DU MOUVEMENT PARCOURS HANDICAP 13.**

Les réseaux locaux sont composés de 2 types d'acteurs, tous membres du dispositif Handicontacts :

- Les acteurs identifiés comme devant être intégrés aux réseaux locaux : lieux d'accueil grand public, de proximité, des secteurs issus des secteurs du droit commun, du sanitaire, du social, habituellement hors du circuit handicap. 300 acteurs ont été identifiés lors de la phase de démarrage de l'action et la liste varie en fonction des spécificités locales : communes, MDS, centres sociaux, structures sanitaires,...
- Les adhérents du Mouvement Parcours Handicap 13 : établissements, services, structures, réseaux et associations du domaine du handicap, déjà organisés en réseau au lancement du dispositif Handicontacts. Le dispositif Handicontacts s'appuie sur ce réseau déjà existant, les adhérents sont donc impliqués dans le dispositif et ce dernier ne peut être opérationnel qu'avec leur participation. En effet, il est essentiel qu'ils se fassent connaître auprès des partenaires puisqu'ils constitueront, ensemble, le réseau Handicontacts. Les adhérents leur partageront leur expérience et leurs bonnes pratiques, ils transféreront leur connaissance du réseau aux autres acteurs et transmettront leur expérience d'un fonctionnement en réseau.



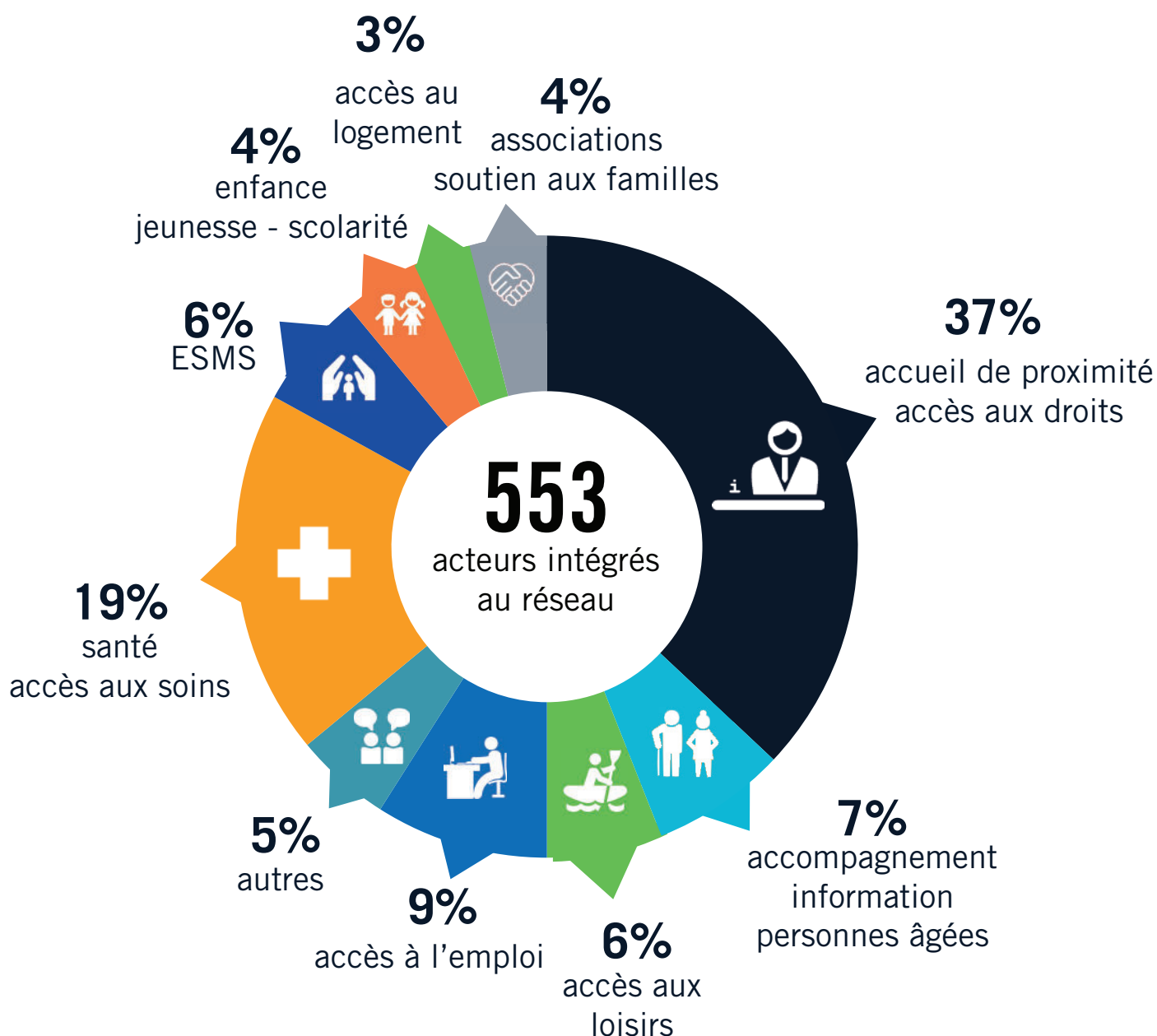
## ÉTAT DES LIEUX DES RÉSEAUX D'ACTEURS HANDICONTACTS AU 31/12/2020



→ **Nombre d'acteurs intégrés aux réseaux Handicontacts à l'échelle départementale :**

Le déploiement d'Handicontacts a été plus rapide qu'envisagé lors du démarrage en 2016, ceci notamment en raison du très bon accueil des partenaires sur tous les territoires, de la demande très forte et de l'effet démultiplicateur (certains acteurs ouvrent volontairement leur réseau professionnel et/ou leurs réunions partenariales permettant la rencontre d'autres acteurs) : **553 acteurs rencontrés au réseau de 2016 à 2020** (sur 300 prioritairement ciblés lors de la phase d'ingénierie du dispositif).

*Acteurs rencontrés (hors adhérents Parcours Handicap 13) - au 31 décembre 2020 :*



*A noter : pour avoir une vision représentative des réseaux locaux, à ces 553 acteurs rencontrés, il faut ajouter les 194 adhérents du Mouvement, qui représentent, sur le terrain, un nombre beaucoup plus important d'acteurs locaux ; en effet ce chiffre – 194 – n'englobe pas, pour les associations et structures gestionnaires, les établissements et services existants ou intervenant sur les territoires (plus de 350).*



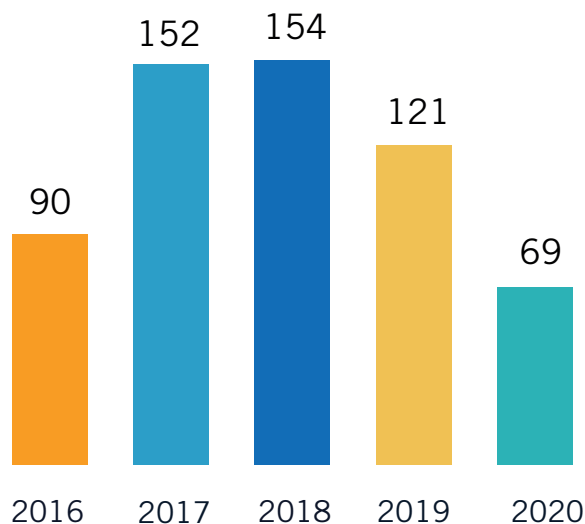
→ **Évolution du nombre d'acteurs intégrés depuis 2016**

Le déploiement d'Handicontacts a été exponentiel depuis son démarrage en 2016.

On note une légère diminution du nombre d'acteurs rencontrés en 2019 : les territoires Etang de Berre, Marseille Nord et Marseille Sud ont poursuivi l'augmentation du nombre d'acteurs rencontrés ; alors que les territoires d'Est, du Pays d'Aix et du Pays d'Arles ont connu une légère diminution. Cette diminution est liée au départ de l'animateur réseau du territoire d'Est début avril et au démarrage du travail sur l'outil numérique Handicontacts, avec recherche de prestataire et travail sur la préfiguration de l'outil. Nadia Rekia (animatrice du territoire du Pays d'Aix) et Emmanuelle Piana (animatrice du territoire Pays d'Arles) ont assuré cette tâche, en articulation avec l'équipe.

En 2020, le contexte de crise sanitaire et ses conséquences (confinement, distanciation, télétravail) a impacté le déploiement d'Handicontacts.

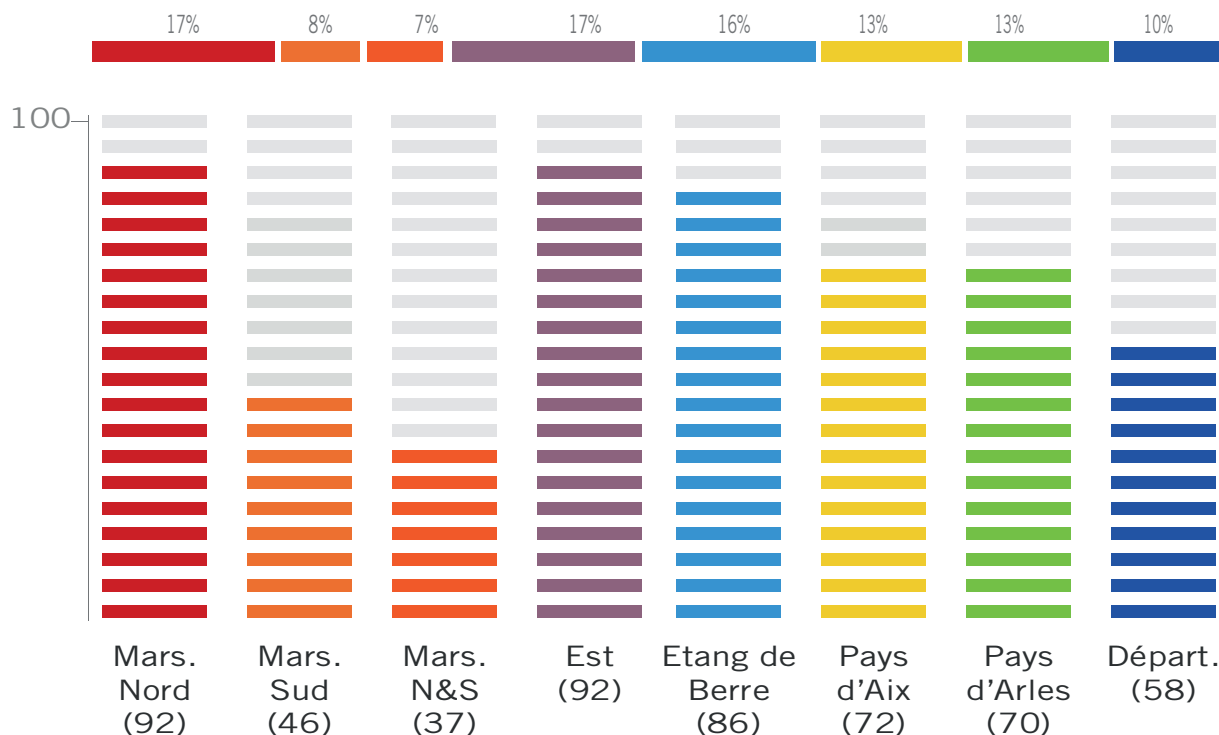
Nombre d'acteurs rencontrés de 2016 à 2020 :



**État des réseaux locaux sur chaque territoire du département :**

**553 acteurs répartis sur les 6 territoires - cf. annexe "Fiches territoires"**

Acteurs rencontrés par territoires (hors adhérents Parcours Handicap 13)  
31 décembre 2020

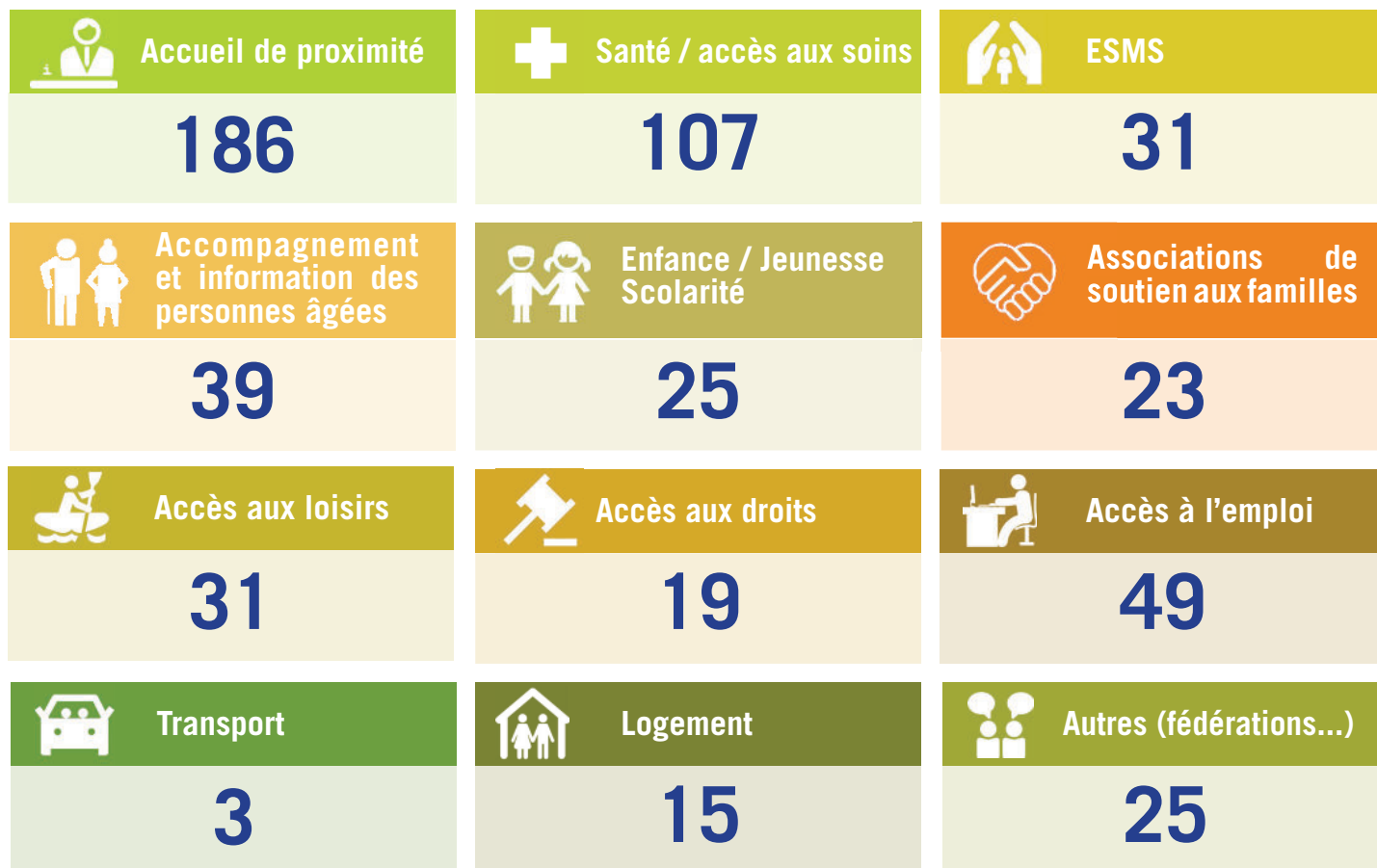


## DÉCLOISONNEMENT DES RÉSEAUX D'ACTEURS HANDICONTACTS



## Typologie des acteurs intégrés

On constate un fort **décloisonnement** en direction des secteurs issus du droit commun, du sanitaire et du social.



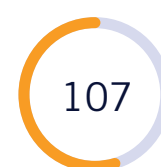
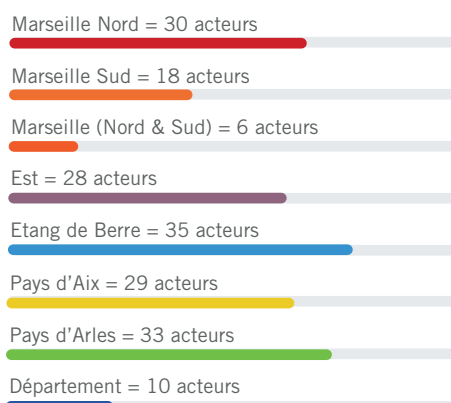
Au démarrage de l'action, la cible prioritaire définie était les lieux d'accueil et de proximité grand public (CCAS, MDS, mairies, Antennes CAF...). Ces structures ont ainsi été parmi les 1ères rencontrées dans le cadre du dispositif Handicontacts. Les acteurs de la santé<sup>1</sup> ont rapidement rejoint les acteurs prioritaires à intégrer aux réseaux locaux.

1 Acteurs du secteur santé, accès aux soins = Hôpitaux/ Cliniques (dont services spécialisés) ; SSIAD ; CAMSP ; CMP ; hôpital de jour ; Espaces santé jeunes ; Dispositifs et réseaux (MAIA, Pôle info seniors, PTA)



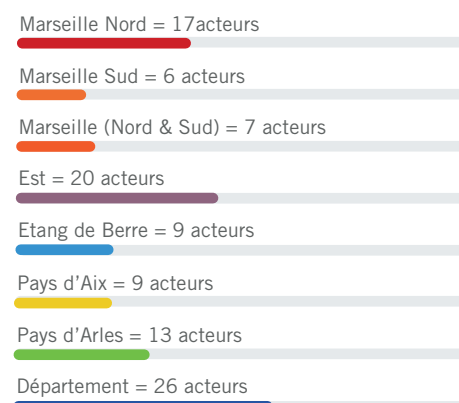
### Accueil de proximité

CCAS, mairie, centres-sociaux



### Santé - accès aux soins

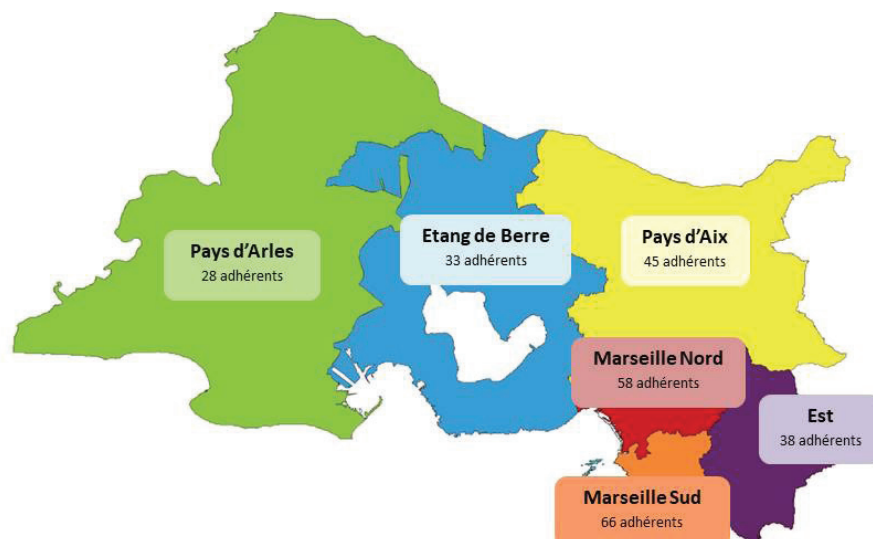
Hôpitaux/ Cliniques, SSIAD, CAMSP, CMP, hôpital de jour, Espaces santé jeunes, dispositifs et réseaux (MAIA/PTA)



## MOBILISATION DES ADHÉRENTS DU MOUVEMENT PARCOURS HANDICAP 13

Le dispositif Handicontacts repose sur l'investissement et la participation active des adhérents du Mouvement Parcours Handicap 13. Le dispositif Handicontacts ne peut être opérationnel qu'avec leur participation.

*Un réseau fort, départemental et de proximités, ancrées sur les territoires déjà existant qui comprend 194 associations adhérentes qui représentent plus de 350 structures œuvrant dans le champ du handicap*



Le déploiement du dispositif Handicontacts s'appuie sur un fort travail de mobilisation des adhérents sur les territoires et à l'échelle du département dans toutes les rencontres (instances statutaires, réunions de travail,...) via

→ **Les instances statutaires** des 6 associations et d'Inter Parcours Handicap 13 : présentation systématique de l'action Handicontacts, des objectifs, modalités de mise en œuvre et résultats attendus, présentation systématique de l'état des lieux du réseau. Ces instances sont des vecteurs de transmission des informations et de mise en lien.



**Instances statutaires des 7 associations de 2016 à 2020 :**

124 Conseils d'administration - 35 Assemblées générales

→ **L'Assemblée générale d'Inter Parcours Handicap 13 du 22 juin 2016**, consacrée à l'action Handicontacts avec plus de 90 adhérents présents aux ateliers participatifs a permis de recenser :

- des propositions pour la mise en œuvre d'Handicontacts
- des propositions pour désigner les acteurs des réseaux Handicontacts

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

→ **La mise en place de Comités techniques locaux** entre 2016 et 2018, composés des personnes et organismes qui constituent le réseau, sur chaque territoire : mobilisation sur une évaluation partagée de l'état et du fonctionnement du réseau sur leur territoire, et participation à l'identification des acteurs du territoire à intégrer au dispositif.



**Entre 2016 et 2018 :**

31 Comités techniques locaux sur l'ensemble des territoires

## EFFECTIVITÉ DE LA MOBILISATION DES ADHÉRENTS DU MOUVEMENT PARCOURS HANDICAP 13



- **Connaissance du dispositif par les adhérents**

→ Les résultats du questionnaire adhérents montrent que 99% des adhérents connaissent le dispositif Handicontacts : 60% par l'intermédiaire de rencontres sur le territoire (réunion, CA, bureau ou rencontres collectives) ; 15% via leur structure ; 12% via un support de communication.



- **Mobilisation des adhérents sur les rencontres territoriales Handicontacts**

→ Les adhérents se mobilisent fortement sur les rencontres territoriales Handicontacts : 851 adhérents ont participé aux rencontres depuis 2016. En moyenne, cela représente 137 adhérents / rencontre à l'échelle du Département. La participation la plus forte des adhérents a eu lieu au 1er semestre 2019 : 174 adhérents.



- **Inscription des adhérents sur l'outil support : [www.handicontacts13.fr](http://www.handicontacts13.fr)**

→ A contrario, seul 24% des adhérents se sont inscrits sur l'outil-support des réseaux locaux : [www.handicontacts13.fr](http://www.handicontacts13.fr). Un travail de remobilisation des adhérents sur cet outil sera mené.

## IDENTIFICATION D'UN CORRESPONDANT AU SEIN DES ORGANISMES QUI INTÈGRENT LE RÉSEAU

Pour chaque membre des réseaux Handicontacts, un correspondant est identifié. Les correspondants intégrés aux réseaux :

- reçoivent les personnes ; les informent ; les mettent en contact (avec la ou les structures qui pourront répondre à leurs questions ou ce qu'elles recherchent)
- permettent aux personnes de recevoir une information personnalisée ainsi qu'une écoute
- sont impliquées dans la mobilisation du dispositif
- sont formés/sensibilisés (aux outils du dispositif, aux modalités de travail en réseau, à la connaissance des membres intégrés au réseau...)
- ont un rôle dans la transmission des informations pour alimenter la base de données
- au sein de leur organisme, forment et informent les professionnels et/ou les bénévoles (démultiplication)

*Rappel de l'objectif initial au lancement du dispositif : à minima un correspondant par commune pour tous les territoires et par arrondissement pour Marseille afin que tout le département soit couvert par le réseau, soit 150 à 200 environ à la fin du dispositif en 2020. Le dispositif repose sur un principe de responsabilité collective : il revient à chaque structure de s'assurer de l'implication d'un correspondant et qu'un relais se fasse s'il y a des changements dans l'équipe.*



- **Indicateur : nombre de correspondants identifiés**

→ L'identification des correspondants a été plus rapide qu'envisagé lors du démarrage en 2016 :

### Partenaires

Nombre de correspondant identifié dans les structures partenaires

Marseille Nord = 291 correspondants

Marseille Sud = 187 correspondants

Est = 194 correspondants

Etang de Berre = 205 correspondants

Pays d'Aix = 180 correspondants

Pays d'Arles = 190 correspondants

Département = 39 correspondants

### Adhérents

Nombre de correspondant identifié dans les structures adhérentes

Marseille Nord = 169 correspondants

Marseille Sud = 159 correspondants

Est = 90 correspondants

Etang de Berre = 114 correspondants

Pays d'Aix = 105 correspondants

Pays d'Arles = 91 correspondants

## DES RÉSEAUX TERRITORIAUX D'ACTEURS EN CAPACITÉ DE RÉPONDRE À UNE DEMANDE D'INFORMATION OU D'ORIENTER VERS LA STRUCTURE QUI POURRA RÉPONDRE, DU FAIT DE LEUR BONNE CONNAISSANCE DES RESSOURCES LOCALES.

### DES ACTEURS EN CAPACITÉ D'INFORMER ET/OU D'ORIENTER LES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP ET LES FAMILLES

- **Une plus-value pour informer et orienter les personnes**



Les résultats du questionnaire diffusé auprès des partenaires montrent tout d'abord que le dispositif Handicontacts constitue une réelle plus-value en termes de capacité d'information et d'orientation pour le public ciblé. 67% des partenaires déclarent que leur capacité à informer / orienter s'est renforcée depuis leur participation à Handicontacts.

Ces résultats sont confirmés par les acteurs (adhérents et partenaires) interrogés dans le cadre des entretiens téléphoniques. Parmi les 24 personnes interrogées, 79% (19) des acteurs interrogés estiment que leur capacité à informer et orienter s'est renforcée. 71% (17) des acteurs indiquent également que ce dispositif a apporté des modifications dans leurs pratiques professionnelles sur les items 'orientations', 'informations', 'accompagnements'. Ils considèrent ce dispositif comme « *facilitateur dans la mise en relation et l'accès à l'information* ».



Dans le cadre de l'action Handicontacts, toute l'équipe du service social de la Maison Départementale de la Solidarité du Vallon de Malpassé a été rencontrée. Les assistantes sociales disent avoir « *une meilleure connaissance du réseau local et en cas de doute font appel à Inter Parcours Handicap 13 pour obtenir des conseils d'orientation ou des coordonnées* ».

« *Ce dispositif permet une meilleure orientation et information des personnes avec le lien d'un professionnel car je ne suis pas sûr que les personnes et les familles aient par eux même l'accès à ces informations, lettre d'info et site.* » AFTC 13.

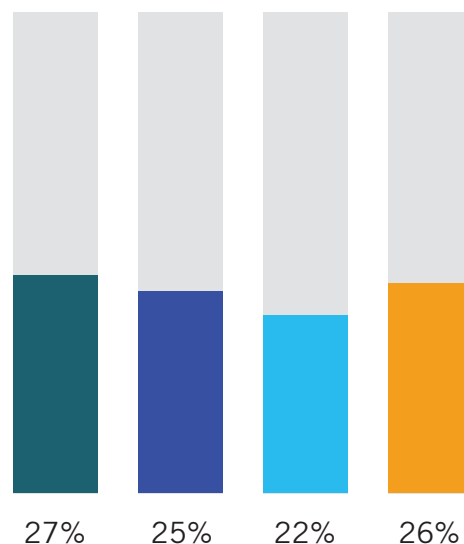
### UNE MEILLEURE CONNAISSANCE DES RESSOURCES LOCALES



- **Effets du dispositif sur les pratiques des acteurs**

Lorsqu'on interroge les partenaires et les adhérents du Mouvement Parcours Handicap 13 sur les effets apportés par le dispositif sur leurs pratiques :

- dans 45% des cas (47% pour les partenaires, 43% pour les adhérents) ils indiquent que le dispositif leur a apporté une meilleure connaissance du secteur du handicap et des dispositifs existants et une meilleure connaissance des ressources locales du handicap,
- dans 40% des cas (37% pour les partenaires, 43% pour les adhérents), ils indiquent que le dispositif leur a apporté une meilleure capacité à orienter et à renseigner les personnes en situation de handicap et les familles.



- Meilleure connaissance du secteur du handicap
- Meilleure capacité à renseigner les personnes en situation de handicap
- Meilleure capacité à orienter les personnes vers les acteurs du médico-social
- Meilleure connaissance des ressources locales

Ces pourcentages sont basés sur les 221 réponses au questionnaire (partenaires et adhérents)



« Dans le cadre d'un accompagnement, l'état d'une personne s'est beaucoup dégradé et nous avons des difficultés à trouver des relais possibles. Une rencontre avec la PTA du territoire a permis de construire une collaboration où chacun dans son champ d'intervention a pu être complémentaire. » ARAIMC

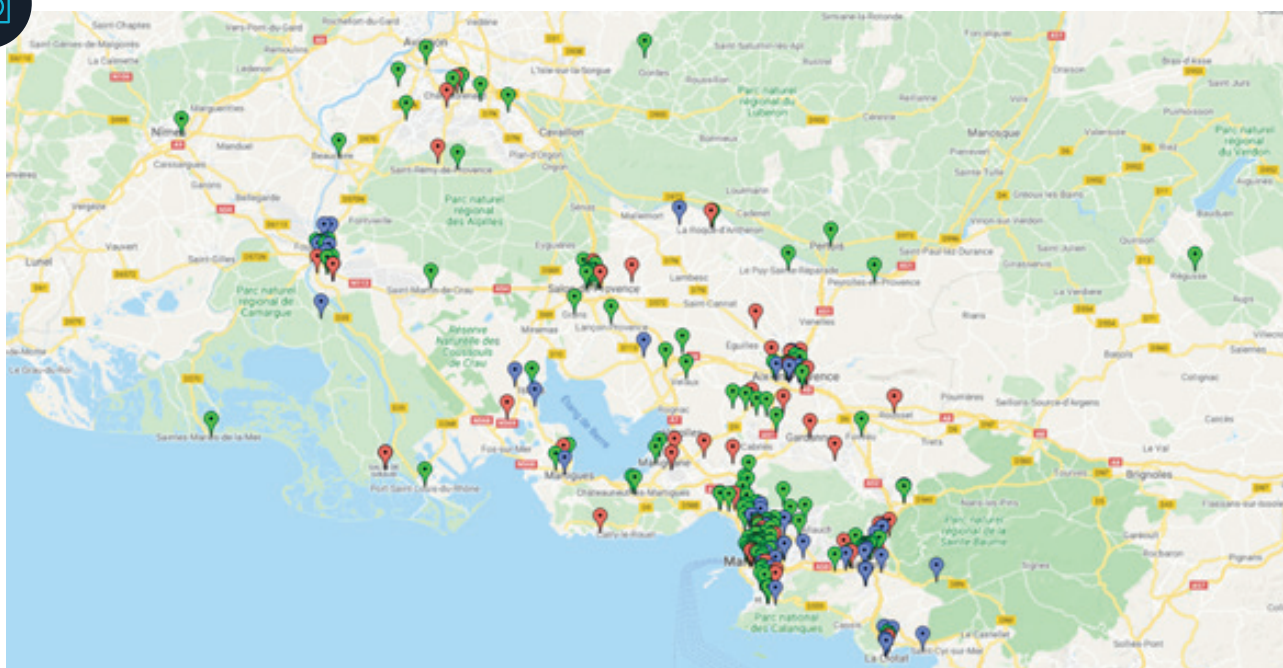
« J'ai une connaissance assez précise mais comme il y a beaucoup de changement cela devient vite obsolète. Grâce à Handicontacts je la renouvelle régulièrement. Cela me permet aussi de bien cibler le territoire. Handicontacts a élargi mon champ de connaissance aux autres types de handicaps. J'en ai moins l'utilité pour mon propre trouble car je connais bien le circuit, le parcours, le réseau. » AAD

« Il y a une amélioration des pratiques qui se fait via le développement de rencontres avec les partenaires autour de situations ou pour des projets de partenariats. L'équipe profite de la dynamique des rencontres collectives. Cela a favorisé notre capacité à aller vers les partenaires plus régulièrement. Nous avons également une meilleure connaissance du réseau donc les accompagnements sont plus affinés ; par exemple l'orientation vers des associations de familles et de personnes en situation de handicap pour compléter l'accompagnement du SAMSAH comme Soliane pour l'accompagnement à la parentalité. » SAMSAH UGECAM

« Les rencontres collectives et groupes de travail permettent d'avoir une vision plus large des dispositifs existants, d'élargir son champ d'action, de faire le lien entre le milieu spécialisé et les structures du droit commun pour des solutions adaptées. » Service Handicap

## PERMETTRE AUX PERSONNES, AU PLUS PROCHE DE LEUR LIEU DE VIE ET QUEL QUE SOIT LE GUICHET AUQUEL ELLES S'ADRESSENT, DE TROUVER QUELQU'UN QUI SERA EN CAPACITÉ DE LES RENSEIGNER OU DE LES ORIENTER VERS LA STRUCTURE QUI POURRA LES RENSEIGNER

### Carte des acteurs des réseaux locaux Handicontacts (adhérents et partenaires)



En rouges apparaissent les organismes adhérents du Mouvement Parcours Handicap 13, en bleu leurs établissements et leurs services, en vert les acteurs locaux partenaires d'Handicontacts (source : [www.handicontacts13.fr](http://www.handicontacts13.fr))

#### • Indicateur : recueil du point de vue des acteurs

Lorsqu'on interroge les partenaires et les adhérents sur le lieu de vie des personnes qu'ils accueillent, 97.6% des acteurs répondent que les personnes qu'ils accueillent viennent de leur territoire. Lorsqu'elles viennent de plus loin (2.1%), c'est essentiellement car la structure est spécialisée dans son domaine d'action et qu'un partenaire a orienté la personne vers ce dispositif spécialisé. On note également que **24% des lieux d'accueils de proximité déclarent avoir l'impression de recevoir plus de personnes en situation de handicap et/ou familles** depuis le déploiement du dispositif.

# EFFICACITÉ - SYNTHÈSE



# 553

acteurs intégrés au réseau

# 186

accueil de  
proximité

# 120

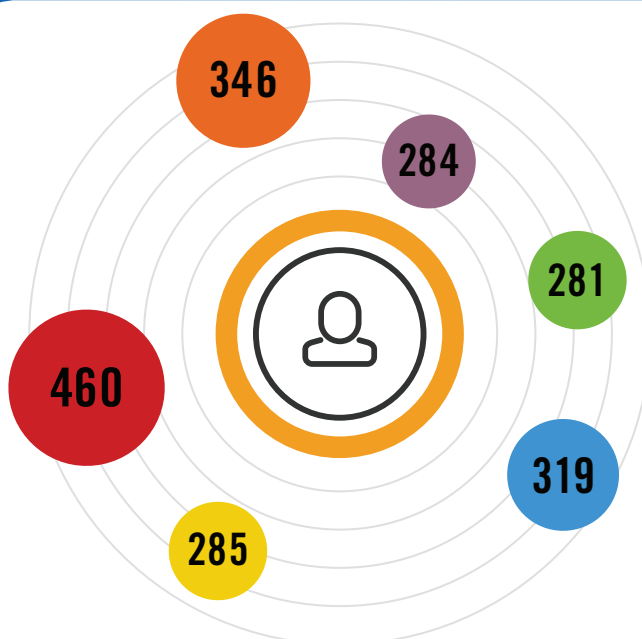
santé  
accès aux soins

# 194

adhérents  
350 structures



des acteurs au  
plus proche du lieu  
de vie des personnes



des correspondants indentifiés sur  
les 6 territoires du Département

# ~70%

des acteurs estiment  
mieux informer / orienter



## AXE 3 : EFFICIENCE



Il s'agit ici d'évaluer l'efficacité des outils et de l'utilisation des ressources du dispositif. L'évaluation de l'efficacité du dispositif doit permettre de le modéliser dans l'optique de l'essaimage.

A travers cet axe, nous allons évaluer l'optimisation des ressources mises à disposition des acteurs. Nous allons mesurer les résultats obtenus avec les moyens mis en œuvre : les outils déployés (des rencontres locales collectives, des outils supports, de l'information,...) permettent-ils de construire l'interconnaissance, de favoriser le travail en réseau et les collaborations ; permettent-ils de sensibiliser les acteurs au handicap ? Les acteurs se sont-ils saisis de ces outils ? Permettent-ils d'atteindre les résultats escomptés ?

Objectifs	Indicateurs
Appropriation du dispositif par les acteurs	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recueil du point de vue des acteurs : Connaissance du dispositif, Communication sur le dispositif.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Construire l'interconnaissance, favoriser le travail en réseau et les collaborations</li> <li>• Sensibiliser les acteurs au handicap en transférant la connaissance vers les ressources locales (via des rencontres locales collectives, des outils supports, de l'information,...)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre et thématiques des rencontres collectives</li> <li>• Participation aux rencontres collectives</li> <li>• Évolution de la participation</li> <li>• Typologie des acteurs présents aux rencontres</li> <li>• Recueil du point de vue</li> <li>• Outils support déployés</li> <li>• Nombre d'inscrits, statistiques de fréquentation</li> <li>• Outils d'informations déployés</li> <li>• Perception des acteurs</li> </ul>
Des outils qui participent à la finalité de l'action : " Améliorer l'accès à l'information pour les personnes en situation de Handicap, au plus proche de leur lieu de vie "	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Perception par les acteurs des outils au regard de la finalité de l'action « Améliorer l'accès à l'information pour les personnes en situation de Handicap, au plus proche de leur lieu de vie »</li> </ul>

## APPROPRIATION DU DISPOSITIF HANDICONTACTS PAR LES ACTEURS DES RÉSEAUX LOCAUX



### Connaissance du dispositif par les acteurs

Lorsque l'on interroge les acteurs des réseaux Handicontacts sur ce qu'est le dispositif Handicontacts selon eux, les réponses sont les suivantes :

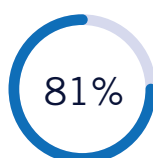
- 87% indique que c'est un réseau d'acteurs
- 53.3 % indique que c'est un guide à l'attention des personnes en situation de Handicap
- 44% indique que c'est un annuaire
- 38.5 % indique que c'est un site internet

63 % (140 personnes) affirment que le dispositif Handicontacts est connu de leur entourage professionnel.

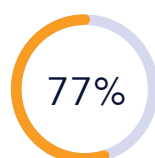


### Communication sur le dispositif et sur les outils déployés par les acteurs

Les acteurs affirment relayer autour d'eux l'existence du dispositif Handicontacts :



Partenaires



Adhérents

Pour les 19,1% des partenaires qui n'en ont pas parlé autour d'eux, 47% indiquent que c'est lié à une mauvaise connaissance du dispositif. 12% que c'est lié à la structuration de leur organisme, 12% que cela ne représente pas d'intérêt autour d'eux et 12% qu'eux-mêmes n'ont pas ou peu besoin du dispositif. Pour les 23% des adhérents qui n'en ont pas parlé autour d'eux, ils précisent qu'il s'agit d'une mauvaise connaissance du dispositif.

Les adhérents indiquent relayer autour d'eux l'existence des outils déployés, à contrario, seul 45% des partenaires communiquent sur ces outils :

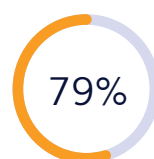


Partenaires

Aux personnes en situation de handicap et aux familles (42%)

En interne, aux équipes (38%)

Aux partenaires (20%)



Adhérents

Aux personnes en situation de handicap et aux familles (30%)

En interne, aux équipes (40%)

Aux partenaires (21%)

Site [www.handicontacts13.fr](http://www.handicontacts13.fr) (53.5%)

Les rencontres territoriales (47.5%)

La lettre d'info réseau (37%)

## CONSTRUIRE L'INTERCONNAISSANCE, FAVORISER LE TRAVAIL EN RÉSEAU ET LES COLLABORATIONS, SENSIBILISER LES ACTEURS AU HANDICAP EN TRANSFÉRANT LA CONNAISSANCE VERS LES RESSOURCES LOCALES **VIA DES RENCONTRES TERRITORIALES COLLECTIVES**

### DES ESPACES DE CONSTRUCTION DE L'INTERCONNAISSANCE DES ACTEURS



Le dispositif territorialisé d'accès à l'information Handicontacts s'appuie sur une méthode : créer, mobiliser et pérenniser des réseaux locaux d'acteurs qui se connaissent, connaissent leurs missions et leur fonctionnement ; avec pour objectif de permettre aux acteurs locaux d'identifier les ressources locales de leur territoire. Les rencontres territoriales sont la modalité principale de la construction de l'interconnaissance, elles permettent la transmission d'informations aux acteurs pour une meilleure connaissance des ressources locales. Elles sont organisées en partenariat avec la MDPH.



#### **36 rencontres territoriales collectives ont eu lieu sur l'ensemble du département depuis 2017.**

Ces rencontres sont organisées deux à trois fois par an selon les territoires. A noter, le contexte de crise sanitaire et ses conséquences ont contraint le Mouvement Parcours Handicap 13 à les suspendre à partir de mars 2020 et à les reporter dès lors que la situation le permettra.



Plus de 40 participants et jusqu'à 80 participent à ces rencontres. Pour tenir compte de ce grand nombre de personnes et répondre à l'objectif d'interconnaissance, la méthode d'animation a été adaptée : des "présentations flash" en plénière suivies d'ateliers pratiques, en petits groupes. Cela permet d'une part à chaque participant de rencontrer le plus grand nombre des acteurs présents, d'autre part d'avoir un travail partagé autour de thématiques concrètes. Les retours des participants sont très positifs : tous les acteurs sont satisfaits des rencontres collectives et annoncent leur participation aux prochaines échéances. Effet d'entraînement et de démultiplication observé : des représentants de structures qui n'ont pas encore été rencontrées demandent à participer aux prochaines rencontres.

### DES ESPACES D'INFORMATION ET DE SENSIBILISATION



Le dispositif territorialisé d'accès à l'information Handicontacts repose sur un principe : des réseaux locaux d'acteurs en capacité de répondre à une demande d'information ou d'orienter vers la structure qui pourra répondre, du fait de leur bonne connaissance des ressources locales. L'organisation de rencontres territoriales collectives permet d'informer et sensibiliser les acteurs locaux sur les questions liées au handicap.



#### **Les thématiques suivantes ont été abordées dans le cadre de ces rencontres :**

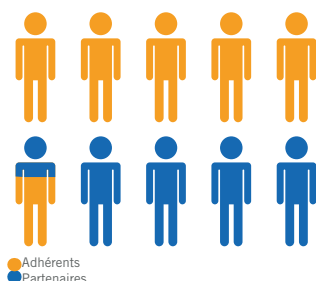
- Se connaître et initier de nouvelles collaborations entre acteurs du territoire
- La réponse accompagnée pour tous
- La pair aideance
- Le nouveau formulaire MDPH
- Market place – Les agoras Handicontacts « mieux connaître les ressources du territoire » - organisation de stands des acteurs locaux présentant leur activité dans les domaines suivants : scolarité, transport, soutien et aides aux aidants, emploi, loisirs, sports et culture
- Contribuer ensemble à des parcours de vie choisis - « construisons nos partenariats et nos collaborations »

Un dispositif déployé en partenariat avec la MDPH13 pour faciliter le lien vers les instances en charge du traitement des situations individuelles. Ce partenariat est axé sur la mobilisation des ressources locales avec l'objectif commun d'apporter à chacun une réponse personnalisée dans une logique de territoire. En 2017, il s'est traduit par l'ouverture des rencontres territoriales Handicontacts à la MDPH, qui a ainsi pu rencontrer les acteurs locaux sur les 6 territoires pour présenter la RAPT. Dans la continuité de ces premières rencontres, le Mouvement Parcours Handicap et la MDPH ont co-organisé les rencontres territoriales en 2018 autour des thématiques suivantes : la pair-aideance et le nouveau formulaire MDPH.

## PARTICIPATION DES ACTEURS AUX RENCONTRES TERRITORIALES



### Nombre d'acteurs présents aux rencontres depuis 2017



708 partenaires (44%) et 884 adhérents (66%) ont participé aux rencontres territoriales soit 1592 acteurs (à noter : 1 acteur peut participer à plusieurs rencontres). - Cf. annexe "Tableau de bord des rencontres territoriales"

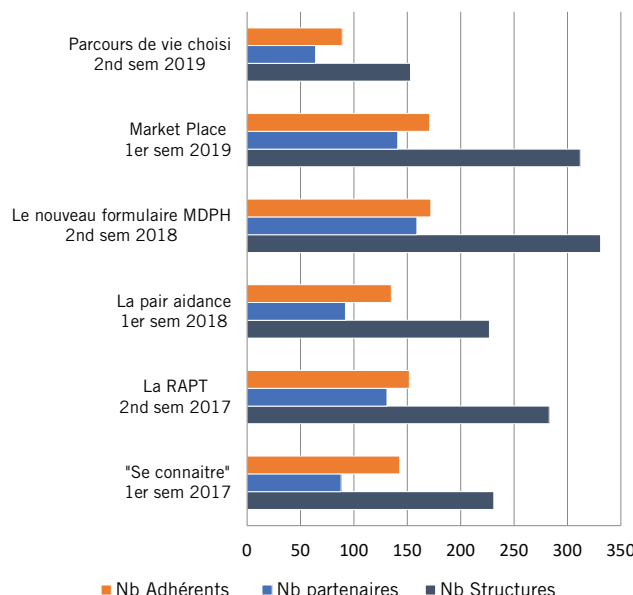
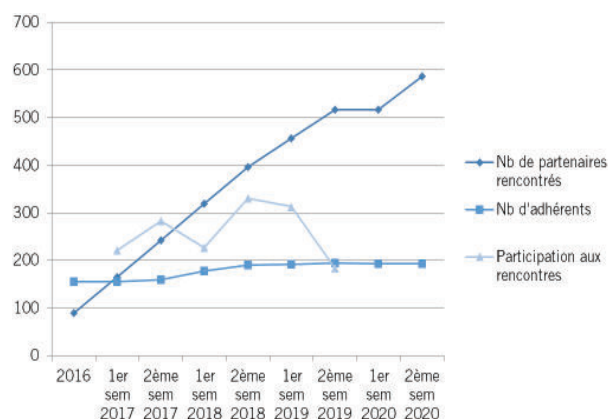
- La participation des partenaires varie entre 40% et 48%.
- La participation des adhérents varie entre 52 et 61%.



### Évolution de l'état du réseau en comparaison avec la participation aux rencontres

La participation aux rencontres territoriales est en adéquation avec le déploiement du réseau, on note cependant que certaines rencontres ont suscité moins d'intérêt :

- Les rencontres qui ont réunies le plus de structures sont "Le Market Place - Les agoras d'Handicontacts" (313 participants) et la présentation du nouveau formulaire MDPH (331 participants).
- La participation des partenaires est plus faible lors de la 1ère rencontre, le nombre de partenaire intégré au dispositif est alors moins important.
- Les partenaires se sont fortement mobilisés autour des thématiques "Le nouveau formulaire MDPH" et le Market place – Les agoras Handicontacts « mieux connaître les ressources du territoire ».
- Les rencontres où les adhérents se sont plus mobilisés proportionnellement aux partenaires sont : "Se connaître et initier de nouvelles collaborations entre acteurs du territoire" (61% d'adhérents), "La pair aideance" (58% d'adhérents), "Contribuer ensemble à des parcours de vie choisis" (59% d'adhérents).





## La participation des acteurs aux rencontres

Lorsqu'on interroge les partenaires et les adhérents sur leur participation aux rencontres territoriales : 69% des adhérents indiquent avoir participé aux rencontres territoriales. 31% n'y ont pas participé, généralement « par manque de temps ». Certains précisent qu'ils viennent d'intégrer le dispositif (et qu'il n'y a pas encore eu de rencontres). 60% des partenaires indiquent y avoir participé, pour les 40 % qui n'y ont pas participé, les motifs sont similaires aux adhérents.

Les résultats du questionnaire diffusé auprès des 221 acteurs montrent que les thématiques qui les intéressent le plus sont (dans l'ordre) :

- "Se connaître et initier de nouvelles collaborations entre acteurs du territoire"
- "Construisons nos partenariats et nos collaborations"
- "Contribuer ensemble à des parcours de vie choisis". Pour autant, c'est la rencontre qui a suscité le moins de mobilisation lorsqu'elle a été proposée et mise en œuvre. La communication ou le choix de la période peuvent être liées à cette faible mobilisation.

A l'inverse, les thématiques qui les intéressent le moins sont :

- "La présentation du nouveau formulaire MDPH" Pour autant, c'est une des rencontres qui a suscité le plus de mobilisation lorsqu'elle a été proposée et mise en œuvre.
- "La présentation de l'outil Handicontacts"
- "La réponse accompagnée pour tous"
- "La pair-aidance"

Globalement, les adhérents et les partenaires plébiscitent les thématiques en lien avec la construction de l'interconnaissance sur le territoire.

85% des partenaires confirment leurs intérêts pour les rencontres territoriales. Elles permettent « de professionnaliser les équipes sur la thématique du handicap », ce sont des temps d'échanges « très intéressants » qui « permettent de s'approprier les dispositifs ». Ces outils sont qualifiés de « ressources pour les professionnels, ils permettent de mieux orienter patients, aidants et familles ».

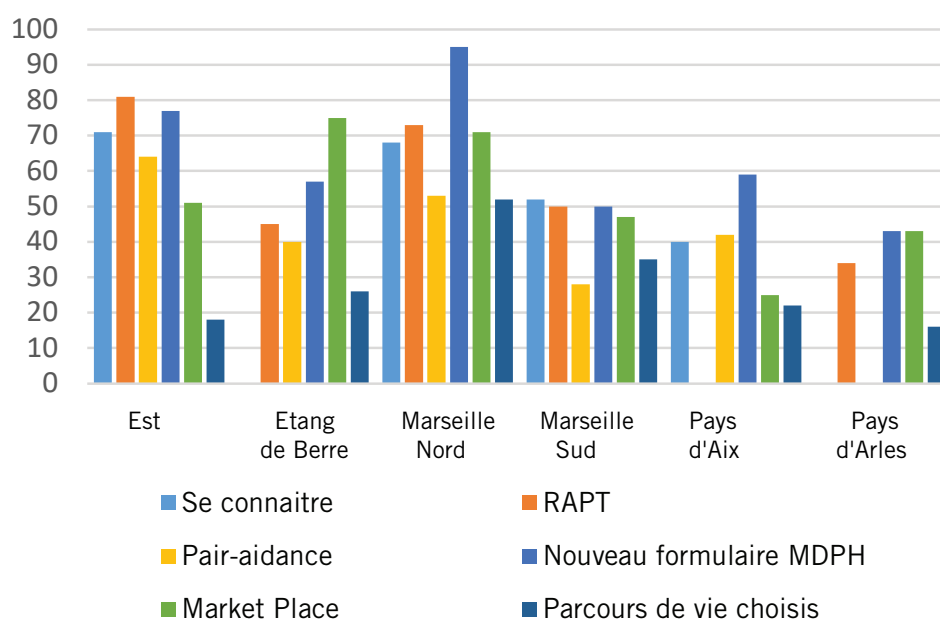


*« J'apprenais plus en une réunion qu'en 6 mois de réseau : gain de temps sur la connaissance du réseau, et ça manque depuis 1 an ». Santé Croisé*

*« La rencontre territoriale est un outil qui permet de rencontrer des acteurs qu'on n'aurait jamais connus, qui viennent d'autres secteurs ou les élus locaux par exemple ». Handisanté 13*



## Participation des acteurs aux rencontres territoriales par territoires au regard de la thématique - cf. annexe "Organisation des rencontres par territoire"



→ La participation des acteurs est plus importante sur les territoires de Marseille Nord, Est et Etang de Berre.

Ces 3 territoires ont organisés plus de rencontres territoriales :

- Le démarrage de l'action a eu lieu sur Marseille Nord et Est. Ces 2 territoires ont organisé une rencontre territoriale spécifique lors de la 1ère année de démarrage.
- Depuis 2019, le territoire de l'Etang de Berre double les rencontres territoriales à une échelle infra-territoriale : les rencontres ont systématiquement lieu 2 fois sur la même thématique (1 pour le nord du territoire, 1 pour le sud du territoire).

Les réseaux locaux Handicontacts sont plus importants sur ces 3 territoires :

- Les réseaux locaux de Marseille Nord et d'Est sont composés de 92 partenaires chacun,
- Le réseau local de Berre est composé de 89 partenaires,
- On peut noter que le territoire de Marseille Nord est dense en population et le territoire Etang de Berre est étendu géographiquement avec de nombreux acteurs sur chaque territoire,
- Ces 3 territoires représentent plus de la moitié de la population du département.
- Le territoire de Marseille Nord est composé de 58 adhérents (en moyenne, les autres territoires sont composés d'une trentaine d'adhérents).

→ Le choix des thématiques impacte la participation des acteurs sur l'ensemble des territoires :

- Les thématiques "Le Market Place - Les agoras d'Handicontacts", la présentation du nouveau formulaire MDPH et la présentation de la RAPT sont les rencontres qui ont rassemblé le plus de participants sur chaque territoire.
- A contrario, la thématique "Parcours de vie choisis" a rencontré une plus faible participation sur tous les territoires. Outre le choix de la thématique, on peut questionner le choix des dates et la communication faite autour de cette rencontre.

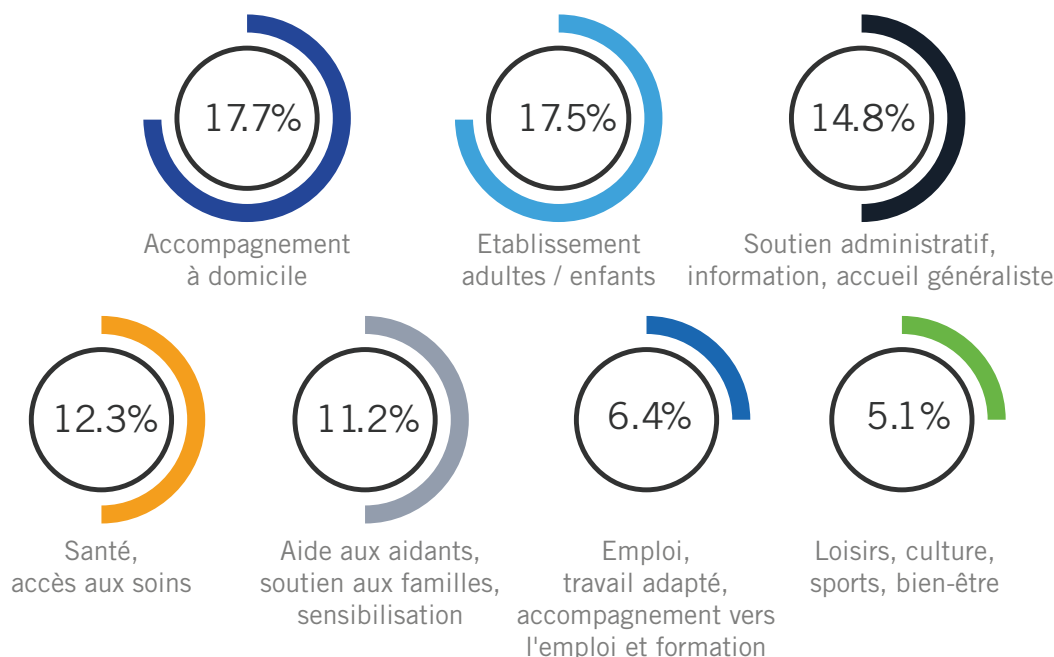
→ L'organisation de l'équipe de coordination d'Inter Parcours Handicap 13 influe sur la mobilisation des acteurs sur les rencontres territoriales.

- Plusieurs réorganisations de l'équipe de coordination entre 2016 et 2020, ont engendré des mouvements d'animateurs sur les territoires d'Est, de Marseille Sud et du Pays d'Aix, avec des périodes sans animateurs réseaux. On note une baisse de la fréquentation des rencontres Handicontacts dans ces périodes.

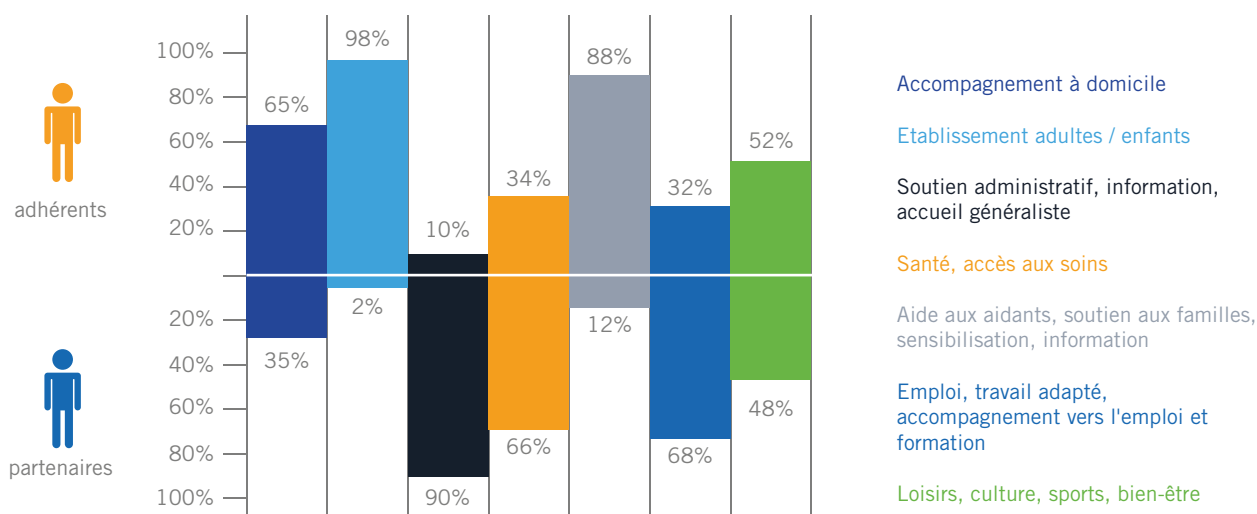
## CONSTRUCTION DE L'INTERCONNAISSANCE DES ACTEURS AU TRAVERS DES RENCONTRES



## Les acteurs présents aux rencontres par domaine de compétences



Le décloisonnement des acteurs et des champs de compétences – tous secteurs confondus (droit commun, médico-social, sanitaire) est effectif sur les rencontres territoriales : Les adhérents du Mouvement Parcours Handicap 13 (établissements, services d'accompagnement à domicile et associations du domaine du handicap) ainsi que les acteurs identifiés comme devant être intégrés prioritairement aux réseaux locaux (soutien administratif, accueil généraliste, santé, accès aux soins) participent activement à ces rencontres. De nombreux domaines de la vie des personnes sont représentés. Les acteurs des domaines de l'enfance, de la scolarité, du transport, du logement et les fédérations/groupements d'acteurs participent moins. Tous ces secteurs regroupés représentent 15% des participants.



- La participation des acteurs reflètent l'état du réseau Handicontacts - cf annexe "Tableau de bord des acteurs présents aux rencontres par champs de compétences au regard de la thématique".
- On constate une forte participation des acteurs du domicile (à titre de comparaison, les SAAD représentent 5% des adhérents du Mouvement Parcours Handicap 13, les ESMS 32% dont la majorité intervient en établissement). Nous pouvons en déduire que ces acteurs sont en forte demande de liens avec les acteurs du droit commun.



## EFFECTIVITÉ DE LA CONSTRUCTION DE L'INTERCONNAISSANCE



### • Retours des acteurs lors de la rencontre collective du 1er semestre 2019

Lors des rencontres territoriales collectives du 1er semestre 2019 sur chaque territoire autour de la thématique « Le Market Place - Les agoras d'Handicontacts », un sondage interactif a été organisé afin d'identifier si cette rencontre participait à l'interconnaissance des acteurs - - cf annexe " Extrait des résultats du sondage interactif des rencontres Handicontacts 1er semestre 2019".

Lors de cette rencontre, 72% des participants ont indiqué avoir rencontré des structures qu'ils ne connaissaient pas :

- Entre 1 et 3 structures pour 23% d'entre eux
- Entre 4 et 6 structures pour 53% d'entre eux
- Plus de 7 structures pour 12% d'entre eux

92% d'entre eux précisait que cette rencontre leur avait apporté des éléments nouveaux qui leurs seront utiles dans leurs pratiques professionnelles.



### • Recueil du point de vue des acteurs

Les résultats du questionnaire partenaires et adhérents confirment cette tendance : plus de 94% d'entre eux déclarent que ces rencontres leur ont permis de mieux connaître les acteurs du handicap sur leur territoire. 90.6% précisent que le dispositif leur a permis de rencontrer des acteurs avec lesquels ils n'étaient pas en lien.

On note la même tendance lors des entretiens individuels : 75% indiquent avoir une meilleure connaissance du réseau grâce au dispositif Handicontacts.



« J'ai rencontré de nouveaux partenaires. Lorsque je dois traiter une situation complexe, je repense aux partenaires rencontrés lors des rencontres territoriales Handicontacts. J'ai une meilleure connaissance des actions mises en œuvre dans le champ du handicap et des acteurs pour informer les personnes que j'accompagne. Par exemple, j'ai accompagné deux parents d'un enfant de 7 ans, l'école refuse d'accueillir l'enfant faute d'AESH. Les parents sont épuisés. Je les ai orientés vers le dispositif pair-aidance du territoire d'Arles que j'ai découvert lors d'une rencontre territoriale. » PTA Apport santé.

« Ces rencontres ont permis aux interlocuteurs qui ne sont pas forcément spécialisés dans le domaine du handicap de faire du lien ; l'objectif de décloisonnement est donc rempli. Dans le cadre de notre dispositif 'Connect 13', au-delà d'informer, cela nous a permis d'enrichir nos accompagnements et de proposer d'autres solutions autour de la vie sociale. » URAPEDA.



## Classification par type d'acteur

Lorsque l'on interroge les partenaires et adhérents sur le type d'acteurs rencontrés (hormis les acteurs du domicile qui sont cités à 17% par les adhérents et à seulement 8% par les partenaires, et les accueils généralistes cités à 11% par les partenaires et 8% par les adhérents) ; les domaines sont cités de manière similaire par les adhérents et les partenaires :

- Entre 10 et 12% : logement ; accès aux droits ; soutien administratif, information, accueil généraliste ; santé, accès aux soins ; emploi, travail adapté, accompagnement vers l'emploi et formation.
- Entre 5 et 10% : loisir, sport, culture, sports, bien-être ; les transports ; accompagnement en établissement ; accompagnement des personnes âgées.
- En dessous de 5% : scolarité, accueil petite enfance ; transport.

Mis à part les acteurs de l'accompagnement en établissement qui sont parmi les acteurs les plus présents aux rencontres et qui - à contrario - sont peu nommés par les répondants à l'enquête, et les acteurs du logement qui sont cités de manière importante et qui étaient peu présents lors des rencontres, le reste est représentatif des acteurs présents aux rencontres.

34

Quand on interroge les adhérents sur le type d'acteurs qu'ils souhaitent rencontrer :

- Entre 10 et 11% : santé, accès aux soins ; logement ; transport ; conseils juridiques, accès aux droits spécialisés.
- Entre 5 % et 10 % : loisirs culture sports bien-être ; sensibilisation, conseil ; accompagnement à domicile ; accompagnement en établissement ; accompagnement et informations des personnes âgées ; soutien administratif, information, accueil généraliste.
- En dessous de 5% : scolarité, accueil petite enfance.

Les adhérents aimeraient pouvoir rencontrer en priorité des acteurs qui sont peu présents dans le réseau pour le moment : transports, logement, conseil juridiques et accès aux droits spécialisés et continuer de rencontrer les acteurs de la santé accès aux soins.

Quand on interroge les partenaires sur le type d'acteurs qu'ils souhaitent rencontrer :

- Entre 10 et 11 % : soutien administratif, information, accueil généraliste ; emploi, travail adapté, accompagnement vers l'emploi, formation ; sensibilisation, information, conseil, conseil juridique et accès aux droits spécialisés ; logement.
- Entre 5% et 10 % : loisirs, sports, bien être ; transport ; accompagnement à domicile ; accompagnement personnes âgées.
- En dessous de 5% : accueil petit enfance, scolarité ; accompagnement en établissement.

Les partenaires souhaitent continuer à rencontrer les acteurs présents dans le réseau.

## SENSIBILISER LES ACTEURS AU HANDICAP EN TRANSFÉRANT LA CONNAISSANCE VERS LES RESSOURCES LOCALES *VIA DES OUTILS SUPPORTS ET DE L'INFORMATION*

### DES OUTILS SUPPORTS À L'INTERCONNAISSANCE



Sur chaque territoire, des supports ont été créés pour faciliter le recensement des ressources locales dès le lancement du dispositif :

- Répertoire des contacts locaux (sur chaque territoire)
- Tableau récapitulatif des missions des CCAS membres du réseau (sur Est)
- Projet de classement des adhérents de Parcours Handicap 13 Marseille Sud par secteurs d'activité, préfigurant un support qui pourrait être étendu à tous les acteurs locaux
- Fiches de présentation des partenaires (non adhérents aux associations territoriales Parcours Handicap 13) venant compléter les fiches adhérents de l'annuaire Parcours Handicap 13

Ce travail s'est poursuivi en 2017 avec un double objectif : la définition d'un cahier des charges des outils support du réseau à partir des besoins des acteurs et l'articulation avec les outils existants.



Il a abouti en décembre 2018 au lancement du site internet : [www.handicontacts13.fr](http://www.handicontacts13.fr). Handicontacts13.fr est l'outil support de l'interconnaissance des acteurs locaux. Il présente les structures qui s'engagent dans les réseaux Handicontacts et permet une prise de contact individualisée entre des acteurs qui se connaissent. L'objectif en cours est la pérennisation de l'outil numérique Handicontacts et la mobilisation des acteurs des réseaux Handicontacts pour qu'ils renseignent leur fiche.



#### **www.handicontacts.fr – les chiffres au 31/12/2020 :**

337 structures intégrées à l'outil [www.handicontacts13.fr](http://www.handicontacts13.fr)  
Environ 1000 visites / mois

- 217 partenaires Handicontacts (149 en décembre 2019)
- 64 organismes (associations adhérentes),
- 56 établissements



#### **Connaissance du site [www.handicontacts13.fr](http://www.handicontacts13.fr)**

81% des partenaires et seulement 56% des adhérents affirment connaître le site internet [www.handicontacts13.fr](http://www.handicontacts13.fr).



#### **Utilisation du site [www.handicontacts13.fr](http://www.handicontacts13.fr)**

- 50.4% des partenaires et 69% des adhérents indiquent utiliser le site [www.handicontacts13.fr](http://www.handicontacts13.fr).
- Les acteurs qui ne l'utilisent pas, précisent que cela n'est pas dans leurs habitudes de travail, qu'ils n'y pensent pas, puis en second lieu, apparaît le manque de temps ou d'occasion, une minorité considère ne pas en avoir besoin et quelques-uns précisent y avoir rencontré des dysfonctionnements.
- La fréquence d'utilisation du site varie entre les partenaires et les adhérents :

	Partenaires	Adhérents
1 à 3 fois par mois	14%	11%
1 à 3 fois par trimestre	51%	37%
1 à 3 fois dans l'année	35%	52%

- Les usages du site sont semblables pour les partenaires et les adhérents :

	Partenaires	Adhérents
La recherche des coordonnées d'un acteur en particulier	80.7%	86.1%
La recherche d'une information générale sur une structure	66.7%	50%
La recherche d'une information sur l'existence d'une prestation sur un territoire	57.9%	47.2%
Répondre à une demande spécifique	42.1%	33.3%



### Fréquentation du site [www.handicontacts13.fr](http://www.handicontacts13.fr)

En 2019, le nombre de visites sur le site Handicontacts stagnait entre 1200 et 1500 visites. Depuis 2020, le nombre de visites est monté à 1800, il varie en moyenne entre 1800 et 1900 visites avec un pic de visites autour de 2000 sur les mois de mai, juin, juillet, août et novembre et atteignant plus de 2100 visites en juillet.



### Participation des acteurs au référencement de leurs structures sur [www.handicontacts13.fr](http://www.handicontacts13.fr)

- 55% des adhérents et 50% des partenaires affirment être inscrits sur [www.handicontacts13.fr](http://www.handicontacts13.fr).
- Seulement 29% des adhérents et 16% des partenaires précisent mettre à jour régulièrement leurs fiches, 39% des répondants indiquent avoir besoin d'un rappel.
- Lorsqu'il est suggéré aux acteurs d'inscrire le site dans leurs favoris : 37 % des répondants disent que c'est une très bonne idée, pour 13% c'est déjà fait.



### Perception de cet outil au regard de la finalité de l'action « Améliorer l'accès à l'information pour les personnes en situation de Handicap, au plus proche de leur lieu de vie »

Pour 95% des partenaires le site [www.handicontacts13.fr](http://www.handicontacts13.fr) permet d'améliorer l'information des personnes en situation de handicap et les familles. Selon eux, il est « facile à utiliser » et il permet « un accès direct à l'information », c'est une « première porte dans la recherche d'un dispositif quand on ne sait pas où chercher », « dans notre quotidien professionnel, (...) il offre la possibilité d'avoir accès à toutes les réponses ».

« Je l'utilise dès que j'ai une situation de handicap. C'est une porte d'entrée, un endroit où aller dès qu'on a une situation pour laquelle on cherche des informations. » PTA Apport Santé



« Confrontés à des familles en difficultés, nous leur avons fourni les orientations possibles et les outils pour qu'ils puissent s'y retrouver et rentrer en contact avec les structures compétentes. Mais celles-ci n'ont pas réussi à s'y retrouver dans cette multitude d'informations. Elles auraient besoin d'informations complémentaires de guidance. Cet outil a été consulté mais il y a eu des difficultés à l'utiliser. » ARAIMC

« Pas tout le monde a la possibilité de l'accès à internet, il faudrait sans doute rendre plus visible l'outil pour les personnes. » service Handicap.

« A deux occasions, je suis allée sur le site [handicontacts](http://www.handicontacts13.fr) pour donner les coordonnées de partenaires à deux aidants de personnes en situation de handicap. Par exemple : Un aidant confronté au diagnostic tardif de son enfant était perdu dans les démarches administratives et les aides, j'ai pu le réorienter vers des acteurs spécialisés du handicap ». Association A3

Le Centre d'accueil de demandeurs d'asile Jane Panier de Marseille a identifié le site [www.Handicontacts13.fr](http://www.Handicontacts13.fr) comme « une source d'information ».

## DES OUTILS D'INFORMATION ET DE COMMUNICATION

Le Mouvement Parcours Handicap 13 développe des **outils de communication et d'information**. Depuis mai 2016, l'ensemble des guides a été présenté aux 553 structures rencontrées dans le cadre des rencontres Handicontacts.



**Lancement, dès novembre 2017, de la lettre « Handicontacts les infos du réseau »** sur chaque territoire. Afin de poursuivre l'information des personnes, des familles et des professionnels sur les ressources locales et départementales, cette lettre d'information est transmise à l'ensemble des acteurs des réseaux locaux Handicontacts. L'envoi est territorialisé, les informations transmises sont celles du territoire concerné. Cette lettre est alimentée par les membres du réseau Handicontacts et d'autres acteurs. Les thématiques abordées varient en fonction des informations reçues : culture et loisirs, santé / accès au soin, répit, logement, aides / soutien / informations,...



**La Lettre d'information est diffusée à environs 1500 personnes** sur les Bouches-du-Rhône 1 fois / tous les 2 mois. Elle est envoyée aux partenaires Handicontacts et aux adhérents. Elle est territorialisée.



### Connaissance de la Lettre d'information par les acteurs

85% des acteurs affirment connaître la lettre d'information. On note cependant que 7% des partenaires et 13.5% des adhérents (soit 2 fois plus) interrogés, indiquent ne pas connaître la lettre d'information. Cela interroge quant à la communication en interne des adhérents sur cet outil et sur sa diffusion.



### Utilisation de la Lettre d'information par les acteurs

- 80% des partenaires et 72 % des adhérents indiquent recevoir la Lettre d'information. Parmi ceux qui la reçoivent, 91% d'entre eux précisent la lire.
- 14% des répondants déclarent ne pas la recevoir.
- 84% des répondants précisent qu'ils envoient des informations pour qu'elles soient publiées dans la Lettre d'information.



### Perception de cet outil au regard de la finalité de l'action « Améliorer l'accès à l'information pour les personnes en situation de Handicap, au plus proche de leur lieu de vie »

89% des acteurs considèrent que la Lettre d'information alimente l'accès à l'information pour les personnes, « beaucoup d'informations sont données par les lettres faciles d'accès ».



« La lettre me servait bien à l'époque. Par exemple elle m'avait permis de contacter l'association Simon de Cyrène qui proposait des logements partagés pour savoir ce qu'ils faisaient. » CCAS de Miramas.

« Partage de la newsletter en équipe. Les patients sont trop loin du numérique pour y avoir accès, on doit leur imprimer les lettres d'info occasionnellement » Santé croisé

### Outils d'information et de communication

- Guide des services d'Aides à Domicile labellisés Cap'Handéo dans les Bouches du Rhône, édition 2020.
- Développement des habitats inclusifs dans les Bouches-du-Rhône, 2018.
- Quatre « Passeports pour le Pass'âge à la retraite », édition 2017
- Solutions de logement innovantes et alternatives, 2016.
- Vieillesse des personnes en situation de handicap, 2016.
- Éléments de constats sur les "16-25 ans", 2016.
- Référent Parcours de Vie, 2016.
- Guide pratique Ecole et Handicap, édition 2013.
- Guide des métiers et activités des ESAT des Bouches du Rhône, édition 2013.
- Annuaire interactif (recherche des adhérents, des établissements ou des services par territoire, par mot clef ou type de public accompagné)<sup>1</sup>
- Page Facebook du Mouvement Parcours Handicap 13

<sup>1</sup> 223 associations adhérentes et 275 établissements sont référencés.



Dans le cadre de la crise sanitaire, le Mouvement Parcours Handicap 13 a engagé un important travail de communication, d'information et de « lisibilité de l'information », auprès des réseaux locaux Handicontacts, dans l'objectif de :

→ Informer les personnes et les familles sur les dispositifs, les ressources existantes, les démarches à engager, les modalités adaptées de fonctionnement de certains dispositifs dans une logique de proximité,  
→ Rendre lisibles et accessibles à tous, des informations multiples, diffusées et mouvantes.

- Création, sur le site internet [www.parcours-handicap13.fr](http://www.parcours-handicap13.fr), d'un état des lieux des Bouches-du-Rhône auxquels les personnes en situation de handicap et leurs familles peuvent faire appel en cette période d'épidémie : dispositifs existants, modalités de fonctionnement des services, ressources disponibles, initiatives solidaires. Créée en mars 2020, cette page est alimentée à partir des informations transmises par les adhérents et les partenaires.
- Diffusion du 26 mars au 26 juin 2020 à tout le réseau (partenaires et adhérents) d'un mail hebdomadaire relayant les dernières informations et actualités en lien avec la crise sanitaire. Ce mail a été diffusé à environ 1500 personnes chaque semaine.
- Relai des principales informations de l'état des lieux des dispositifs existants et des initiatives solidaires sur les réseaux sociaux (Facebook et Instagram).
- Création, diffusion et analyse d'une enquête sur l'action d'information pendant la crise sanitaire ; les résultats de cette enquête sont disponibles à la demande.
- Depuis octobre 2020, mutualisation de cet état des lieux avec la PTA et les MAIA des territoires de l'Étang de Berre, du Pays d'Arles et du Pays d'Aix : création d'un outil coordonné et alimenté par les 3 structures (Parcours, PTA et MAIA). L'objectif est d'avoir un seul point d'entrée sur l'état des lieux des ressources territoriales alimenté par plusieurs dispositifs de coordination.

## PERCEPTION DES OUTILS AU REGARD DE LA FINALITÉ DE L'ACTION « AMÉLIORER L'ACCÈS À L'INFORMATION POUR LES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP, AU PLUS PROCHE DE LEUR LIEU DE VIE »



**Des outils qui contribuent à améliorer l'information des personnes en situation de handicap et les familles :**

Lorsqu'on interroge les partenaires et les adhérents afin de savoir s'ils considèrent que les rencontres territoriales, la lettre d'information, le site Handicontacts sont des outils qui contribuent à améliorer l'information des personnes en situation de handicap et les familles qu'ils accueillent, [les résultats du questionnaire nous indiquent que 87.5% des répondants pensent que ces outils améliorent l'information des personnes en situation de handicap et des familles](#). 21% soulignent, tout de même, que ces outils ne sont pas ou peu accessibles pour les familles.

### Les partenaires :

- Une large majorité considère que les 3 outils contribuent à améliorer l'information des personnes en situation de handicap ainsi que les familles qu'ils accueillent : 95% pour le site [www.handicontacts13.fr](http://www.handicontacts13.fr), 89% pour la lettre d'information et 85% pour les rencontres territoriales.
- Ils indiquent que ces outils sont des leviers pour être mieux informé et ainsi mieux informer les personnes. Ils mettent en avant que cela leur permet d'être à jour des informations et de trouver des interlocuteurs adaptés pour les personnes qu'ils accompagnent.

### Les adhérents :

- Pour la majorité les 3 outils contribuent également à améliorer l'information des personnes et proches en situation de Handicap. 88% pour le site [www.handicontacts13.fr](http://www.handicontacts13.fr), 82% pour la lettre d'information et 77% pour les rencontres territoriales.
- 8 adhérents affirment que cela améliore l'accès à l'information et qu'ils permettent une meilleure connaissance des acteurs, des informations et des outils complémentaires.
- 5 adhérents précisent relayer ces trois outils : « nous mettons la lettre d'information sur notre site », « outils variés, correspondant à différents besoins », « transmis aux personnes, collègues et partenaires ».
- 1 adhérent indique que ce questionnaire l'a sensibilisé quant à l'importance de communiquer, transmettre les informations.
- Cependant, 4 adhérents ne sont pas convaincus par les outils : « pas accessible », « les personnes concernées ne sont pas conviées », « site non opérationnel et lettre pas agréable ».



La majorité des répondants disent préférer l'outil « des rencontres collectives territoriales ».

« Je prends les contacts sur la lettre d'information ou lors des rencontres territoriales, et les utilise ensuite, donc pour toutes les situations j'ai recours à l'un de ces outils ».  
Soliane

La Maison Départementale de la Solidarité / Protection Maternelle Infantile de Vallon Malpassé indique « s'appuyer sur l'outil des rencontres territoriales »

A la demande de l'Elu au handicap de la mairie de Bouc Bel Air, le site [www.handicontacts13.fr](http://www.handicontacts13.fr) est mentionné sur le site internet de la ville. Ce dernier indique « orienter régulièrement ses administrés vers l'outil numérique [www.handicontacts13.fr](http://www.handicontacts13.fr) ».

# EFFICIENCE - SYNTHÈSE



[www.handicontacts13.fr](http://www.handicontacts13.fr)  
337 structures référencées



36 rencontres collectives



des outils d'informations



36 RENCONTRES TERRITORIALES :



1592

acteurs  
participent aux rencontres territoriales



884

adhérents  
participent aux rencontres territoriales



708

partenaires  
participent aux rencontres territoriales



participation aux rencontres des acteurs prioritaires  
(accueil généraliste et accès aux soins ~27%)



1 SITE [WWW.HANDICONTACTS13.FR](http://WWW.HANDICONTACTS13.FR)  
(lancement décembre 2019)

Acteurs inscrits



337

⊕ 10% par rapport à 2019

Visites mesuels



env 1900

⊕ 40% par rapport à 2020



DES OUTILS D'INFORMATION  
diffusés à 1500 correspondants dans les Bouches-du-Rhône



## AXE 4 : IMPACT



Il s'agit ici d'évaluer l'impact du dispositif sur les acteurs locaux : est-ce que le déploiement du dispositif a apporté des modifications dans l'environnement et sur les acteurs. L'évaluation de l'impact vise à observer et analyser les effets sur les acteurs, d'établir des liens entre le dispositif et les effets non prévus au départ induits sur les acteurs par sa réalisation (par exemple : nouvelles collaborations ou nouvelles pratiques des acteurs, meilleure connaissance des besoins du territoire,...). Ce sont des résultats qui viennent s'ajouter à ceux attendus correspondant aux objectifs initiaux.

Outre que le dispositif est reconnu comme « un lieu de ressources » par les acteurs qui y participent et qu'il, pour 70.3% d'entre eux, leur a permis de rencontrer des acteurs avec lesquels ils n'étaient pas en lien avant leur implication dans le dispositif Handicontacts, des effets induits ont été observés.

Les impacts ci-dessous sont décrits par les acteurs locaux lors des questionnaires et des entretiens individuels menés pour recueillir collectivement leur analyse sur les impacts induits par l'action.

## DE NOUVEAUX PARTENARIATS

42



Les acteurs soulignent que le dispositif apporte un meilleur maillage du territoire et mettent en évidence l'importance du travail de réseau : la mobilisation du réseau a permis la création, l'élargissement et le décloisonnement des partenariats.

Ainsi, 54% des acteurs indiquent avoir initié des collaborations nouvelles qui ont permis de mettre en place des projets communs. A titre d'exemple, sont cités : la mise en place d'ateliers et d'actions avec de nouveaux partenaires, l'organisation de sessions de formations en partenariat, l'intégration de nouveaux partenaires dans des actions déjà en cours, la formalisation de partenariats entre structures au travers de conventions.



« L'Atelier santé ville Marseille Nord Littoral a communiqué plusieurs fois sur l'action Handicontacts auprès de ses partenaires. Cela a permis d'initier des rencontres, comme par exemple avec une animatrice MOVE de l'association CCO (Centre de Culture Ouvrière), qui a ensuite organisé un café-emploi auprès des personnes fréquentant un centre social avec la participation d'une adhérente de Parcours Handicap 13 Marseille Nord.» ASV Marseille Nord

« Lors d'un rendez-vous effectué avec Parcours Handicap 13 Marseille Nord, nous avons fait part de notre besoin de formation des équipes. Parcours Handicap 13 Marseille Nord nous a orienté vers des associations adhérentes au réseau pour organiser des temps de sensibilisations au handicap, notamment dans le champ de la surdité.» Crèche l'Île aux enfants de Marseille

« Nous avons rencontré le Centre d'Apprentissage et d'Activité de Jour La Gautière dans le cadre d'une rencontre Handicontacts depuis nous avons entamé un travail de partenariat privilégié ; Le dispositif Handicontacts nous a aussi permis d'initier un conventionnement avec plusieurs SAAD du territoire.» SAMSAH UGECAM Sud

« Participer à ce dispositif nous a conforté dans notre volonté de mettre en place un collectif d'acteurs sur notre bassin de vie pour connaître, faire du lien avec les différents intervenants auprès des personnes en situation de Handicap. Ce lourd travail pour attirer le partenariat avait timidement débuté avec l'aide de Parcours Handicap 13, plusieurs acteurs ont été rencontrés (service RSA TH de Cap emploi, Enseignants référentes, CAMPS-CMPP, SMSAH AFTC 13) et tout est retombé comme un soufflé avec la crise sanitaire.» MDS Marignane.

« Cela nous a permis de mettre en place des partenariats avec TCA 13, PLAJ, Chiens guide aveugle, et de mener un travail autour de la nutrition.» AIDADOMI Aix en Provence

« Nous avons construit des partenariats avec plusieurs acteurs : Espoir Provence, l'AMSP et des CMP.» Stella Aide Aux familles

## DE NOUVELLES PRATIQUES D'ACTEURS



Le dispositif a également engendré de nouvelles pratiques pour les acteurs :

Le maillage du territoire et le travail de réseau permet, au-delà de la mise en œuvre de partenariats et de projets communs, de développer de nouvelles pratiques :

- Les acteurs interrogés indiquent dans 34% des situations qu'ils s'appuient sur ce réseau pour échanger sur des sujets / thèmes d'expertise ou d'intervention communs / de s'appuyer sur l'expertise d'autres acteurs dans des domaines qu'ils ne maîtrisaient pas.



« Dans le cadre de rencontres territoriales Handicontacts, nous avons rencontré deux ESAT du Pays d'Aix, depuis nous collaborons sur les risques de ruptures du parcours de soins au moment du départ à la retraite des travailleurs de ces ESAT. » PTA Apport Santé

« Handicontacts est un facilitateur, il permet de créer du lien avec des acteurs autour de thématiques nouvelles ». SAMSAH ISATIS

« L'amélioration de l'information et de l'orientation des personnes et familles est plus fluide car il y a plus de concertation entre les associations qui accompagnent les personnes vers l'emploi ». ADAPT13

« C'est en rencontrant du monde que nous améliorons nos jeux, les adaptions à différents handicaps afin d'avoir du matériel adapté à un plus grand public ». DASCLA

- Pour 31% des acteurs, ce maillage permet un meilleur accompagnement des situations individuelles. 41% des acteurs interrogés indiquent faire appel à des acteurs rencontrés dans le cadre d'Handicontacts pour accompagner les personnes lorsqu'ils n'ont pas de solutions.



« Pas des partenariats au sens propre du terme, mais amélioration des réponses apportées dans le cadre de la coordination des situations complexes par une meilleure connaissance des acteurs pouvant être sollicités. »

- Parallèlement, 43% des partenaires indiquent communiquer sur leur aptitude à orienter / informer les personnes en situation de handicap. La majorité des personnes qui ont répondu à cette question ont communiqué de manière « formelle » à travers des outils de communication sur leur capacité à informer et orienter les personnes : affichage dans les locaux, flyers, diffusion de l'information par mail ou au travers du magazine local, diffusion de l'information sur leur site web. D'autres indiquent communiquer lors des réunions ou des rencontres avec leurs usagers. Notons qu'une structure a déclaré la mise en place d'un référent Handicap suite à sa participation à Handicontacts. Depuis, 24% des partenaires déclarent avoir l'impression de recevoir plus de personnes en situation de handicap et/ou familles.

## UNE MEILLEURE CONNAISSANCE DES BESOINS DU TERRITOIRE



Les attentes des professionnels en terme de sensibilisation et de formation aux questions du Handicap sont clairement exprimées par ces derniers, au regard des évolutions régulières, de la complexité administrative, de leurs difficultés à apporter des réponses aux personnes en situation de handicap. Ils expriment le souhait de s'inscrire dans la dynamique du projet de vie et d'être outillés pour cela.

Face à ce constat – et grâce à la dynamique de réseau engendré par Handicontacts – une nouvelle permanence Projet de vie a été créée au centre social Bonneveine ; des journées de sensibilisation au projet de vie ont été initiées en partenariat avec des CCAS sur les territoires.



Les rencontres Handicontacts sur les territoires d'Arles et de Marseille Sud ont permis le démarrage d'un partenariat opérationnel avec le C.H. d'Arles et avec l'hôpital St Joseph de Marseille dans l'objectif d'améliorer le parcours de soins des personnes en situation de handicap.

## DE NOUVELLES DYNAMIQUES DE RÉSEAU



Le questionnaire et les entretiens individuels font ressortir que le dispositif Handicontacts a engendré de nouvelles dynamiques de réseau sur les territoires pour 75% des acteurs. Les adhérents indiquent qu'ils constatent des nouvelles dynamiques de réseau autour de thématique spécifique : à titre d'exemple, sont cités l'habitat inclusif et le répit. Les partenaires ont observé de nouvelles habitudes de travail avec des partenaires non habituels et la naissance de nouvelles dynamiques sur des territoires tel que le rapprochement PIS / MAIA et IPH 13 ou l'expérimentation « Pair-aidance » dans lesquels un travail de coordination entre structure est mis en avant



« Une nette différence ressentie : lien fait avec les ESMS plus fort. Une force indéniable. C'est novateur, performant, dispositif pilote. » ACCESSLIB

« Le dispositif Handicontacts permet de créer un endroit où les personnes se rencontrent et c'est à cet endroit qu'elles se rendent compte qu'elles ne peuvent plus travailler seules. Pour une dynamique de « société inclusive » tout le monde doit travailler, pas seulement les professionnels. Selon moi, ce dispositif permet de créer une dynamique pour une société plus inclusive » Soliane

« La participation à ce dispositif m'a permis de devenir bénévole projets de vie au sein du Mouvement Parcours Handicap 13 » – Handisanté 13 Martigues



Cependant, 25% ont l'impression que cette dynamique s'est arrêtée ou ralentie pendant la crise sanitaire qui a engendré l'arrêt des rencontres territoriales.

## UN LIEN ÉTROIT AVEC LES ACTEURS DES POLITIQUES PUBLIQUES LOCALES



L'action Handicontacts a eu un impact plus large, notamment sur la participation aux politiques publiques. Dans le cadre de l'impact de l'action Handicontacts sur les acteurs et leurs pratiques, les liens construits avec les CCAS sur les territoires se concrétisent en 2020 par une forte sollicitation des associations du Mouvement Parcours Handicap 13 par les CCAS dans le cadre du renouvellement de leurs CA :

- Parcours Handicap 13 Pays d'Arles → CCAS de la ville d'Arles
- Parcours Handicap 13 Marseille Nord et Sud → CCAS de la ville de Marseille
- Parcours Handicap 13 Est → CCAS de la ville de Roquefort La Bédoule / CCAS de la ville d'Auriol / CCAS de La Penne sur Huveaune
- Parcours Handicap 13 Aix → CCAS de la ville d'Aix

En parallèle, on observe une augmentation du nombre d'adhérents du droit commun dans les associations Parcours Handicap 13 liées au dispositif Handicontacts, dont 6 nouveaux adhérents issus de CCAS/secteur sanitaire.



## AXE 5 : PILOTAGE



## PILOTAGE POLITIQUE ET TECHNIQUE

### Pilotage politique départemental

Le pilotage politique s'est organisé de la manière suivante avec la mise en place :



#### **D'un comité de pilotage le 21 janvier 2016**

→ Objet : Présentation du Guide Handicontacts 13 retravaillé à partir du document du CREAL pour mise en ligne - diffusion de cet outil - présentation du projet de volet territorial du Guide

#### **D'un comité de lancement le 22 septembre 2016**

→ Objet : Lancement officiel de la démarche Handicontacts auprès des acteurs départementaux par une 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 (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 Bénédicte (chargée de mission Inter Parcours Handicap 13).

→ Invités : 34 personnes représentants les structures suivantes

- CD13-Directions (Enfance et Famille / PMI et Santé publique / Territoires et Actions Sociales – DITAS = MDS) / DPAPH)
- MDPH – Mr GUETTALA Fouad
- Pôle Emploi (chargé de mission Délégation départementale)
- CCAS – Mairies
- DRDJSCS
- Associations d'éducation populaire (CCO et Léo Lagrange)
- Handi Santé 13

#### **D'un comité de pilotage le 03 mai 2017**

→ Objet : Avancement de l'action après un an de mise en œuvre (d'avril 2016 à avril 2017) et perspectives



#### **De réunions intermédiaires annuelles (moyenne 2/an) avec le service DPAPH du Département**

→ Objet : Etat d'avancement de l'action – bilan et perspectives annuelles

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 (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).

## Pilotage local



Pendant les 3 premières années du lancement du dispositif Handicontacts, des Comités techniques locaux composés des personnes et organismes qui constituent le réseau sur chaque territoire sont constitués. Ces instances ont été associées à la construction du dispositif (réflexion sur les modalités de mise en œuvre, réflexion sur les acteurs identifiés pour intégrer le réseau,...) et se mobilisent en permanence sur la mise en œuvre de l'action (participation aux rencontres individuelles des acteurs, participation et/ou organisation des rencontres territoriales Handicontacts, sensibilisation des organismes adhérents en interne) et sur une évaluation partagée de l'état et du fonctionnement du réseau sur leur territoire.

*Toutes actions confondues, l'investissement bénévole des adhérents du Mouvement représente 7 ETP chaque année. 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.*

## Mise en œuvre technique : équipe de coordination d'Inter Parcours Handicap 13



La mise en place du dispositif s'appuie sur l'équipe de coordination, avec un renforcement en moyens humains à hauteur de 1 ETP durant la phase de construction. Une chargée de mission a été embauchée pour l'ingénierie et le cadrage de l'architecture départementale de l'action. Durant les premiers mois de mise en œuvre de l'action, les rencontres individuelles ont été systématiquement assurées par un binôme animateur/chargée de mission.

Depuis le début de l'année 2016, la majorité des rencontres sont assurées par l'animateur (en binôme avec un ou deux administrateurs), sur chacun des territoires. A partir de 2017, la mise en œuvre de l'action est répartie au sein de l'équipe entre les animateurs réseaux (sous la supervision de la coordinatrice) et a représenté près de 1,3 ETP pour la période avril 2016 à avril 2017.

Du fait de la montée en charge du dispositif territorialisé d'accès à l'information Handicontacts, le temps dédié à la construction et à l'animation des réseaux locaux est en très nette augmentation depuis 2017. Rapporté au temps des 5 animateurs, la part dédiée à l'animation des territoires représente 38 % en 2018, 35% en 2019 et plus de 50% de ce temps est dédié au déploiement du dispositif Handicontacts sur les territoires. On note une légère diminution du temps passé sur les territoires (24%) en 2020, liée à la situation sanitaire.






**LES PRINCIPALES ÉTAPES DE LA MISE EN ŒUVRE DU DISPOSITIF**

Le Département confie le volet territorial au Mouvement Parcours Handicap 13

janv  
2016

mars - mai  
2016

- Recrutement d'une chargée de mission par IPH
- Identification et priorisation des acteurs à intégrer au réseau : 310 acteurs
- Démarrage des rencontres individuelles avec les acteurs à intégrer dans le réseau sur 3 territoires (Marseille Nord, Pays d'Arles, Est)

Nov 2016 : La première rencontre territoriale Handicontacts Est rassemble 44 personnes

Juin 2016 : 90 adhérents participent aux ateliers Handicontacts lors de l'Assemblée générale d'Inter Parcours Handicap 13

2017

- 9 rencontres territoriales organisées sur les territoires
- 225 structures rencontrées. Toutes souhaitent intégrer le réseau
- Démarrage des rencontres individuelles sur Marseille Sud

Sept 2016 :

- Le comité de lancement du dispositif Handicontacts a lieu sous la Présidence de Mme DALBIN
- Démarrage des rencontres individuelles sur le Pays d'Aix et l'Etang de Berre

2019

- 497 structures ont été rencontrées
- 34 rencontres territoriales organisées
- 247 structures intégrées à l'outil numérique dont 149 partenaires

Déc 2018 : Lancement du site [www.handicontacts13.fr](http://www.handicontacts13.fr)

2018

- 380 structures rencontrées
- 22 rencontres territoriales organisées

2020

- 553 structures ont été rencontrées
- 36 rencontres territoriales organisées
- 337 structures intégrées à l'outil numérique dont 219 partenaires





EDITION DES SUPPORTS DE COMMUNICATION ET D'INFORMATION SUR LE DISPOSITIF



Plaquette : le contenu a 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 2000 exemplaires depuis septembre 2016 remis lors des rendez-vous individuels et des Rencontres territoriales.



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

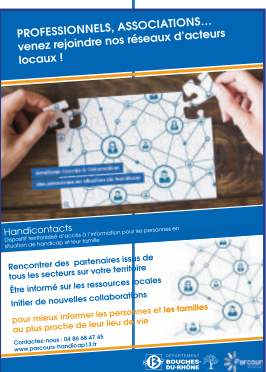
Le rythme de parution prévu est semestriel. Elle est envoyée par mail à l'ensemble du réseau Handicontacts.

Diffusion décembre 2016 et juin 2017



Diffusion 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.



Affiches : le format a été validé en septembre 2018 par le service communication du Département.

Diffusion lors des forums dans lesquels Parcours Handicap 13 est présent.

# PESPECTIVES



## BESOINS IDENTIFIÉS PAR LES ACTEURS



Lorsqu'on interroge les acteurs sur leurs besoins pour améliorer l'information des personnes en situation de handicap et les familles qu'ils accueillent :

- 35% des acteurs déclarent avoir besoin d'informations sur les ressources et dispositifs disponibles. Ils indiquent qu'il s'agit pour eux de pouvoir trouver des relais, réorienter les personnes et/ou s'appuyer sur l'existant.
- 20% indiquent avoir besoin d'informations sur les démarches administratives. Il s'agit essentiellement d'informations concernant la MDPH et/ou les aides et droits des personnes en situation de handicap ; 20% des outils pratiques ; 20% la connaissance de l'actualité et des événements dédiés au handicap proches de chez eux.
- 13,6% des acteurs précisent avoir besoin de sensibilisation/formation sur le handicap.



Lorsqu'on interroge les acteurs sur les thématiques qu'ils veulent voir aborder dans les rencontres territoriales :

- On note pour les acteurs un fort attrait pour la poursuite de l'interconnaissance et du travail de réseau ; certains indiquent le souhait de décliner ce travail autour de situations individuelles et d'aborder des thématiques en lien avec le parcours de vie de la personne : "*la RAPT*" et "*le Parcours / diagnostic*".
- Des thématiques en lien avec le dispositif Handicontacts sont également proposé « *la disponibilité, et la visibilité grand public de cet outil* » / « *comment favoriser les échanges entre référents* ».
- Enfin, on constate que les adhérents citent également des thèmes spécifiques tel que le logement / habitat ; l'emploi ; les droits.



Lorsqu'on interroge les acteurs sur l'organisation du dispositif : les avis sont globalement positifs, les acteurs apprécient le rythme et l'organisation des rencontres territoriales. La crise sanitaire ayant engendré un ralentissement, une relance apparaît nécessaire.

On peut noter que 50% demandent plus de visibilité pour les familles et les personnes, plus de communication autour du dispositif auprès du public cible.

Enfin 97,3 % des acteurs pensent qu'il est nécessaire de poursuivre le travail engagé sur l'interconnaissance et le déclioisonnement sur les territoires.

## PERSPECTIVES

01

**Poursuite du développement des réseaux locaux décloisonnés :**

→ à travers la poursuite des rencontres individuelles des acteurs :

- Continuer à rencontrer en priorité les acteurs des secteurs de la santé / accès aux soins, du soutien administratif / information, du conseil juridique, de l'emploi et du loisirs ...
- Continuer à rencontrer les structures de proximité : centres sociaux, maison pour tous, association de quartier ...
- Se rapprocher des acteurs des secteurs du transport et de l'habitat
- Continuer à créer du lien avec les acteurs des politiques publiques locales.

→ à travers la mobilisation des adhérents :

- Mener un travail de mobilisation sur l'information et la communication pour que les familles et les personnes soient informés de l'action et puissent s'y impliquer.

02

**Consolider la construction de l'interconnaissance :**

→ à travers la sensibilisation des acteurs au handicap (projet de vie, inclusion et actions du Mouvement Parcours Handicap 13 dans les instances de représentation des personnes).

→ poursuivre l'animation des rencontres territoriales collectives.

→ proposer des rencontres autour des thématiques suivantes :

- Comment mieux se connaître ?
- Comment collaborer, se coordonner ?
- Mobiliser les acteurs locaux sur la co-construction des accompagnements personnalisés et adaptés

03

**Poursuivre le développement des outils support de ces réseaux locaux :**

→ refonte du site internet et remobilisation des acteurs

→ réflexion sur la lettre d'information

→ réflexion sur la poursuite du travail de communication mutualisé avec les dispositifs d'appui à la coordination du territoire (PTA et MAIA) mené pendant la crise sanitaire (création d'outils coordonnés et mutualisés).

# ANNEXES



## Liste des annexes jointes :

- Grilles d'entretiens individuels
- Fiches territoires
- Tableau de bord des rencontres territoriales
- Organisation des rencontres par territoire
- Tableau de bord des acteurs présents aux rencontres par champs de compétences au regard de la thématique
- Extrait des résultats du sondage interactif des rencontres Handicontacts 1er semestre 2019

## Liste des annexes disponibles à la demande :

- Réponses aux questionnaires adhérents et partenaires
- Plaquette de présentation du dispositif Handicontacts
- Guide d'utilisateur [www.handicontacts13.fr](http://www.handicontacts13.fr)



## • Grille d'entretiens individuels

*Ce dispositif territorialisé consiste, dans une logique de proximité, à créer un réseau d'acteurs locaux en capacité d'informer ou orienter de manière adaptée et individualisée les personnes vers les structures qui répondront à leurs demandes. Après 5 ans de mise en œuvre, nous démarrons l'évaluation globale d'Handicontacts 2016-2020 dont les résultats seront disponibles à la fin du 1er semestre 2021. Pour apporter des éléments plus qualitatifs à l'évaluation, nous avons construit une grille d'entretien pour recueillir les témoignages des acteurs ayant participé au dispositif. Ces entretiens nous permettront d'imager ce que ce dispositif a permis ou pas sur le territoire en direction des personnes en situations de Handicap et leurs proches visés et des professionnels qui y participent. Cette entretiens ne prendra pas plus d'une demi-heure de votre temps, il y a une dizaine de questions.*

1/ Depuis votre participation au dispositif Handicontacts, avez-vous l'impression que votre capacité à informer/orienter c'est renforcé ? ( préciser)

2/ Est-ce que vous pouvez-nous donner des exemples de différentes situations ? ( max 4)

En interne : orientez les exemples autour de :

- La notion proximité est intégrée dans le développement du dispositif ?
- Le dispositif permet-il de prendre en compte tous les domaines de la vie d'une personne en situation de handicap (=parcours de vie / soleil PDV) ?

3/ Considérez-vous que les rencontres territoriales, la lettre d'information, le site Handicontacts sont des outils qui contribuent à améliorer l'information des personnes en situation de handicap et les familles que vous accueillez ?

4/ Pouvez-vous donner un exemple de situation dans laquelle vous avez eu recours à l'un ou plusieurs de ces outils ?

5/ Ce dispositif a-t-il apporté des modifications dans vos pratiques professionnelles (orientations, informations, accompagnements) ?

6/ Permet-il une meilleure connaissance du réseau ? La participation à ce dispositif vous a-t-elle permise de générer de nouveau partenariat, collaboration projet commun ?  
Pouvez-vous donner des exemples de collaboration ?

7/ Selon vous ce dispositif a-t-il engendré une nouvelle dynamique réseau sur le territoire

8/ Quels sont les besoins qui persistent pour mieux informer/orienter ?

- Des démarches administratives
- Des ressources et dispositifs disponibles (illustrer)
- Des outils et informations pratiques (illustrer)
- De l'actualité et des événements dédiés au handicap proches de chez vous
- Sensibilisation
- Autres expliquez

9/ Au regard de ces besoins, avez-vous des suggestions ?





Fiches territoires 1/2

PARCOURS HANDICAP 13 EST

**2020**

- Dans le contexte de la crise sanitaire, aucune nouvelle adhésion en 2020
- 8 rendez-vous individuels avec des structures en 2020
- 1 rencontre collective territoriale réunissant adhérents et partenaires du territoire

**38** adhérents    **0** organismes ayant adhéré en 2020    **92** partenaires intégrés au réseau

**ÉTAT DES RÉSEAUX LOCAUX - HANDICONTACTS**  
92 acteurs intégrés au réseau

<b>Accueil de proximité</b> <b>28</b> dont 16 CCAS / mairies ; 2 MDS et 5 centres sociaux.	<b>Santé / accès aux soins</b> <b>20</b> dont l'hôpital privé La Casamance, la clinique la Bourbonne, les 2 C.H. et les CAMSP, CMP et CMPP du territoire.	<b>ESMS</b> <b>9</b> dont 4 intervenants au domicile.
<b>Accompagnement et information des personnes âgées</b> <b>4</b> dont le PIS Garlaban Calanques et le fil rouge Alzheimer.	<b>Enfance / Jeunesse Scolarité</b> <b>5</b> dont les Espace santé jeunes d'Aubagne et de la Ciotat.	<b>Associations de soutien aux familles</b> <b>5</b> associations qui œuvrent à l'accompagnement des personnes et des familles.
<b>Accès aux loisirs</b> <b>5</b> dont RB Equitation, L'Effet Musique et Tétines et Biberons.	<b>Accès aux droits</b> <b>4</b>	<b>Accès à l'emploi</b> <b>5</b> dont Cap emploi et la Mission locale La boussole
<b>Transport / Logement</b> <b>3</b>	<b>Autres</b> <b>3</b> dont le Réseau santé précarité de La Ciotat et le CHRS Station Lumière.	<b>Répît</b> <b>1</b>

PARCOURS HANDICAP 13 ÉTANG DE BERRE

**2020**

- 1 nouvel adhérent en 2020
- 11 rendez-vous individuels avec des structures en 2020
- Dans le contexte de la crise sanitaire, aucune rencontre collective territoriale n'a eu lieu en 2020.

**33** adhérents    **1** organisme a adhéré en 2020    **89** partenaires intégrés au réseau

**ÉTAT DES RÉSEAUX LOCAUX - HANDICONTACTS**  
86 acteurs intégrés au réseau

<b>Accueil de proximité</b> <b>35</b> dont 15 CCAS / mairies ; 2 MDS et 4 centres sociaux. Le service enfance jeunesse de Miramas et les CCAS de Vitrolles et Salon de Pce ont la volonté d'améliorer l'accès aux droits des personnes en situation de Handicap.	<b>Santé / accès aux soins</b> <b>9</b> dont Handiconsult, Handisanté, Salon Action Santé.	<b>ESMS</b> <b>1</b> intervenant au domicile.
<b>Accompagnement et information des personnes âgées</b> <b>17</b> dont les MAIA Ouest et Pays Salonais, le PIS et le Centre d'accompagnement gérontologique du Pays de Martigues.	<b>Enfance / Jeunesse Scolarité</b> <b>4</b> Salon action santé nous ouvre les portes du réseau parentalité de la ville de Salon de Provence.	<b>Associations de soutien aux familles</b> <b>5</b> dont Grans Handynamique, Le temps d'un répît et le CAIH (Centre accueil et info handicap).
<b>Accès aux loisirs</b> <b>2</b> dont le Musée ZIEM et la MJC de Martigues.	<b>Accès aux droits</b> <b>0</b>	<b>Accès à l'emploi</b> <b>11</b> dont l'ensemble des Missions locales du territoire.
<b>Transport / Logement</b> <b>1</b>	<b>Autres (fédérations...)</b> <b>1</b> L'association InterCAMSP	<b>Répît</b> <b>0</b>

PARCOURS HANDICAP 13 MARSEILLE NORD

**2020**

- 5 nouveaux adhérents en 2020.
- 15 rendez-vous individuels avec des structures dont 6 avec Marseille Sud.
- Dans le contexte de la crise sanitaire, aucune rencontre collective territoriale n'a eu lieu en 2020.

**58** adhérents    **5** organismes ont adhéré en 2020    **92** partenaires intégrés au réseau

**ÉTAT DES RÉSEAUX LOCAUX - HANDICONTACTS**  
92 acteurs intégrés au réseau

<b>Accueil de proximité</b> <b>30</b> dont 1 CCAS ; 4 MDS ; 4 mairies de secteurs et 6 centres sociaux.	<b>Santé / accès aux soins</b> <b>17</b> dont le CH Edouard Toulouse, le réseau de santé Handimômes, les services de MPR de l'HA Lavérán et de l'Hôpital de La Timone.	<b>ESMS</b> <b>4</b> dont 1 intervenant au domicile.
<b>Accompagnement et information des personnes âgées</b> <b>2</b> dont le Réseau de santé gérontologique.	<b>Enfance / Jeunesse Scolarité</b> <b>4</b> dont l'assistante sociale du collège Clair Soleil et les associations d'Education populaire.	<b>Associations de soutien aux familles</b> <b>3</b> dont l'Ecole des parents et des éducateurs. et les Apprentis d'aveugles.
<b>Accès aux loisirs</b> <b>9</b> dont le Rugby Club Marseillais, GEM Léo et Une Autre Image.	<b>Accès aux droits</b> <b>3</b> dont la CAF des 13, 14, 15 et 16 <sup>e</sup> arrondissements.	<b>Accès à l'emploi</b> <b>14</b> dont Cap emploi et le service RSA TH 15e et 16e de l'association HEDA.
<b>Transport / Logement</b> <b>3</b>	<b>Autres</b> <b>3</b> dont la Fédération Léo Lagrange.	<b>Répît</b> <b>0</b>

PARCOURS HANDICAP 13 MARSEILLE SUD

**2020**

- 1 nouvel adhérent en 2020.
- 16 rendez-vous individuels avec des structures en 2020.
- Dans le contexte de la crise sanitaire, aucune rencontre collective territoriale n'a eu lieu en 2020.

**66** adhérents    **1** organisme a adhéré en 2020    **48** partenaires intégrés au réseau

**ÉTAT DES RÉSEAUX LOCAUX - HANDICONTACTS**  
48 acteurs intégrés au réseau

<b>Accueil de proximité</b> <b>18</b> dont 4 CCAS / mairies de secteur ; 4 MDS et 5 centres-sociaux.	<b>Santé / accès aux soins</b> <b>6</b> dont la PTA Pratic Santé, l'Hôpital Saint Joseph, le C.H. Valvert, l'Hôpital Sainte Marguerite.	<b>ESMS</b> <b>5</b> dont 3 intervenants au domicile.
<b>Accompagnement et information des personnes âgées</b> <b>3</b> dont la Maison du Bel âge Saint Giniez et Mémoire et santé.	<b>Enfance / Jeunesse Scolarité</b> <b>2</b> dont la crèche Ile aux enfants et Sacrés Parents 13	<b>Associations de soutien aux familles</b> <b>4</b> dont ASAP, MS community, LACDAM.
<b>Accès aux loisirs</b> <b>3</b> dont Handisport, le SMUC, Mixivoile, Synergie family et Le Mucem.	<b>Accès aux droits</b> <b>2</b> dont l'ASMAJ et Ecoute et trait d'union.	<b>Accès à l'emploi</b> <b>3</b> dont Cap Emploi.
<b>Transport / Logement</b> <b>3</b> dont Habitat et Humanisme.	<b>Autres</b> <b>0</b>	<b>Répît</b> <b>1</b> L'association A3 - aide aux aidants.



Fiches territoires 2/2

PARCOURS HANDICAP 13 MARSEILLE NORD ET SUD

ÉTAT DES RÉSEAUX LOCAUX - HANDICONTACTS MARSEILLE & NORD  
37 acteurs intégrés au réseau

<b>Accueil de proximité</b> <b>6</b> dont la CAF et la déléguée pôle "accueil et cohésion sociale" du CCAS de la ville de Marseille.	<b>Santé / accès aux soins</b> <b>7</b> dont Santé Croisée Marseille Diabète, ILHUP, le RSML.	<b>ESMS</b> <b>1</b> intervenant au domicile.
<b>Accompagnement et information des personnes âgées</b> <b>3</b> dont les PIS des 1-2-3-5-6-7 et 4-12 arrondissements de Marseille et la MAIA de Marseille.	<b>Enfance / Jeunesse Scolarité</b> <b>3</b> dont l'EN ASH de Marseille (Éducation nationale).	<b>Associations de soutien aux familles</b> <b>4</b>
<b>Accès aux loisirs</b> <b>5</b> dont Point Sud, Unis cité Marseille et EPISEC.	<b>Accès aux droits</b> <b>1</b>	<b>Accès à l'emploi</b> <b>4</b> dont le CRIJ, La Boussole des Jeunes et la Mission Locale.
<b>Transport / Logement</b> <b>1</b> le CMSMH	<b>Autres</b> <b>1</b> l'Union des PFSP	<b>Répît</b> <b>0</b>

PARCOURS HANDICAP 13 PAYS D'AIX

2020  
 2 nouveaux adhérents en 2020.  
 6 rendez-vous individuels avec des structures en 2020  
 1 rencontre collective territoriale réunissant adhérents et partenaires du territoire.

**45** adhérents  
**2** organismes ont adhéré en 2020  
**63** partenaires intégrés au réseau

ÉTAT DES RÉSEAUX LOCAUX - HANDICONTACTS  
63 acteurs intégrés au réseau

<b>Accueil de proximité</b> <b>29</b> dont 9 CCAS / mairies ; 2 MDS et 3 centres-sociaux.	<b>Santé / accès aux soins</b> <b>9</b> dont Santé publique et handicap et l'ASV d'Aix-en-Provence, l'Atelier thérapeutique en milieu ouvert et le CMP La Prairie du C.H. Montperrin.	<b>ESMS</b> <b>11</b> dont 4 intervenants au domicile.
<b>Accompagnement et information des personnes âgées</b> <b>2</b> dont le PIS d'Aix-en-Provence et la MAIA du Pays d'Aix.	<b>Enfance / Jeunesse Scolarité</b> <b>2</b> dont l'Espace Santé Jeunes	<b>Associations de soutien aux familles</b> <b>2</b> dont l'association Homnia - Club des Six, l'associatio ALPA (Association Logement Pays d'Aix)
<b>Accès aux loisirs</b> <b>2</b> dont les VIP en vacances, le Club Handisport Aixois et le Musée Granet.	<b>Accès aux droits</b> <b>1</b>	<b>Accès à l'emploi</b> <b>5</b> dont Cap emploi et Pôle emploi d'Aix-en-Provence.
<b>Transport / Logement</b> <b>0</b>	<b>Autres</b> <b>0</b>	<b>Répît</b> <b>1</b>

PARCOURS HANDICAP 13 PAYS D'ARLES

2020  
 2 nouveaux adhérents en 2020.  
 12 rendez-vous individuels avec des structures en 2020.  
 Dans le contexte de la crise sanitaire, aucune rencontre collective territoriale n'a eu lieu en 2020.

**28** adhérents  
**2** organismes ont adhéré en 2020  
**75** partenaires intégrés au réseau

ÉTAT DES RÉSEAUX LOCAUX - HANDICONTACTS  
75 acteurs intégrés au réseau

<b>Accueil de proximité</b> <b>33</b> dont 26 CCAS / mairies ; 2 MDS et 1 EPCI (Terre de Provence Agglomération).	<b>Santé / accès aux soins</b> <b>13</b> dont les 2 C.H. du territoire et le C.H. d'Avignon, le CAMPS, CMP, CMPP d'Arles, l'ASV d'Arles, les MSP de Tarascon, Fontvieille et Chateaufort.	<b>ESMS</b> <b>5</b> dont 3 intervenants au domicile.
<b>Accompagnement et information des personnes âgées</b> <b>4</b> dont le PIS d'Arles, le PIS et la MAIA de Durance Alpilles et l'association AlpAges Coordination.	<b>Enfance / Jeunesse Scolarité</b> <b>3</b> dont l'ensemble les référents de scolarité de l'ASH OUEST.	<b>Associations de soutien aux familles</b> <b>5</b> associations qui œuvrent à l'accompagnement des personnes et des familles.
<b>Accès aux loisirs</b> <b>2</b> dont le Théâtre d'Arles et le collectif "Tous égaux derrière l'objectif".	<b>Accès aux droits</b> <b>3</b> dont le Défenseur des Droits, l'UDAF 13.	<b>Accès à l'emploi</b> <b>7</b> dont Pôle emploi Arles et Chateaufort, Cap emploi et la Mission locale du Delta.
<b>Transport / Logement</b> <b>2</b> Arles Taxis Service (transport de personnes à mobilité réduite).	<b>Autres</b> <b>1</b> Fédération des PEP 13.	<b>Répît</b> <b>0</b>

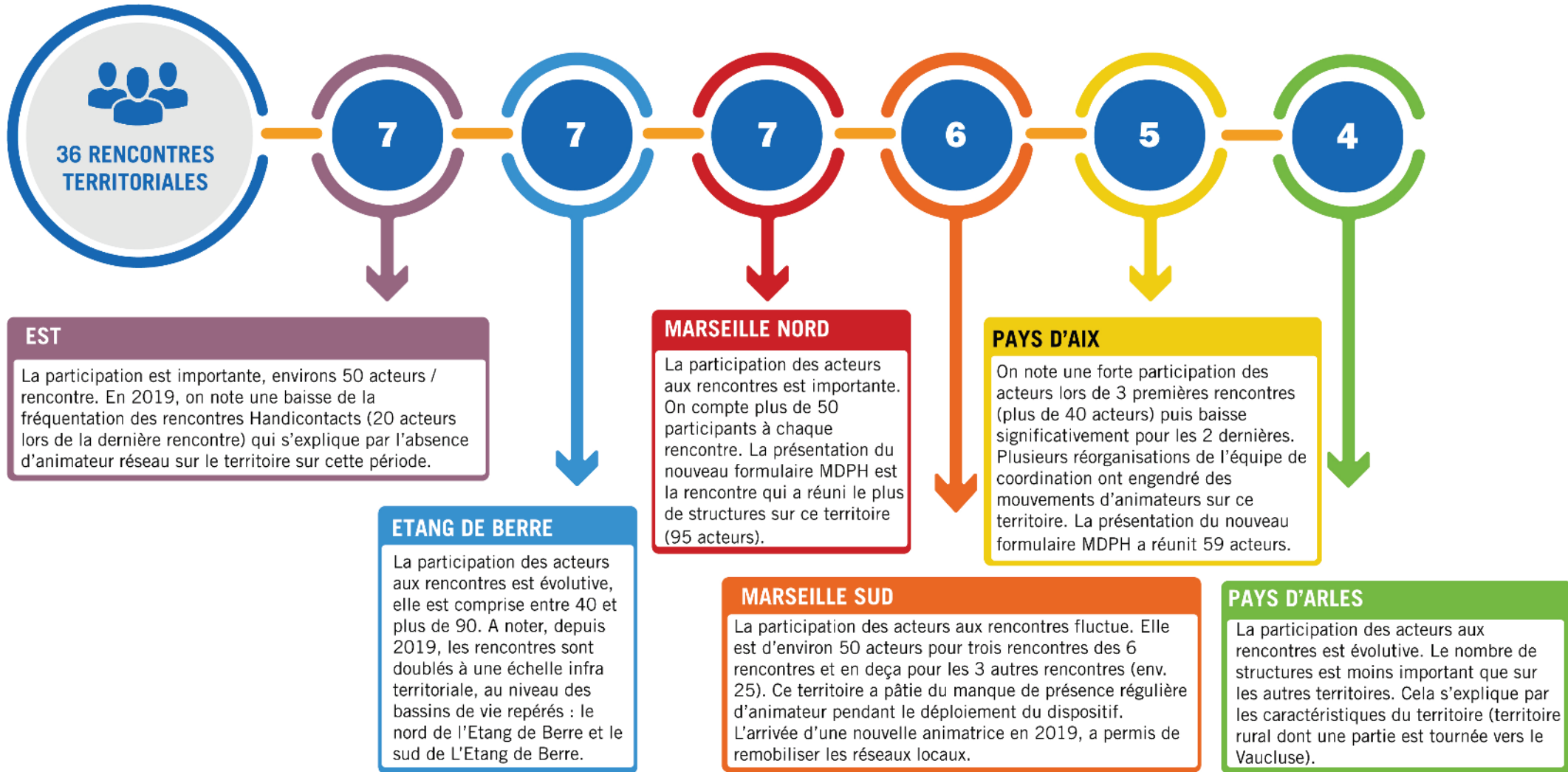


• **Tableau de bord des rencontres territoriales**

Période	Thématique	Territoires concernés	Participation	Commentaires
2016	Les ressources "enfance / jeunesse"	Marseille Nord		Le démarrage de l'action sur une phase expérimentale de 12 mois a eu lieu sur 3 des 6 territoires. Ainsi, 2 territoires ont traité de thématiques spécifiques lors de la 1ère année d'expérimentation.
	Construction des outils	Est		
1 <sup>er</sup> sem. 2017	Se connaître et initier de nouvelles collaborations entre acteurs du territoire	Marseille Nord Marseille Sud Est Pays d'Aix	231 acteurs : 143 adhérents 88 partenaires	Cette rencontre a eu lieu sur 4 territoires. Il s'agit de la 1 <sup>ère</sup> rencontre autour d'une thématique départementale commune. On note, une forte participation des adhérents. La construction des réseaux locaux est au démarrage, 156 partenaires ont intégrés les réseaux sur les 6 territoires, en comparaison, la mobilisation des partenaires sur cette 1ère rencontres est forte.
2 <sup>ème</sup> sem. 2017	La réponse accompagnée pour tous <i>(organisée en partenariat avec la MDPH)</i>	Marseille Nord Marseille Sud Est Etang de Berre Pays d'Arles	283 acteurs : 152 adhérents, 131 partenaires	Le déploiement des réseaux locaux et la mobilisation des partenaires sur les rencontres suivent la même progression.
1 <sup>er</sup> sem. 2018	La pair aideance <i>(organisée en partenariat avec la MDPH)</i>	Marseille Nord Marseille Sud Est Etang de Berre Pays d'Aix	227 acteurs : 135 adhérents 92 partenaires	Le Pays d'Arles a organisé une rencontre spécifique à la pair-aideance (hors Handicontacts). La mobilisation des partenaires sur cette thématique est moins importante.
2 <sup>ème</sup> sem. 2018	Le nouveau formulaire MDPH <i>(organisée en partenariat avec la MDPH)</i>	Marseille Nord Marseille Sud Est Etang de Berre Pays d'Aix Pays d'Arles	381 acteurs : 197 adhérents 184 partenaires	On note une forte mobilisation des adhérents sur cette thématique. Les réseaux Handicontacts intègrent 396 partenaires.
1 <sup>er</sup> sem. 2019	Market place – Les agoras Handicontacts « mieux connaître les ressources du territoire » (scolarité, transport, soutien et aides aux aidants, emploi, loisirs, sports et culture)	Marseille Nord Marseille Sud Est Etang de Berre Pays d'Aix Pays d'Arles	313 acteurs : 171 adhérents 142 partenaires	Cette rencontre a eu lieu sur tous les territoires. La mobilisation des adhérents et des partenaires est importante et stable par rapport à la rencontre précédente.
2 <sup>ème</sup> sem. 2019	Contribuer ensemble à des parcours de vie choisis - « construisons nos partenariats et nos collaborations»	Marseille Nord Marseille Sud Est Etang de Berre Pays d'Aix Pays d'Arles	200 acteurs : 109 adhérents 91 partenaires	La participation des acteurs est en diminution lors de cette rencontre.



• Organisation des rencontres par territoire





• Tableau de bord des acteurs présents aux rencontres par champs de compétences au regard de la thématique

	Se connaître et initier de nouvelles collaborations entre acteurs du territoire	La réponse accompagnée pour tous	La pair aideance	Le nouveau formulaire MDPH	Market place – Les agoras Handicontacts "mieux connaître les ressources du territoire"	Contribuer ensemble à des parcours de vie choisis
Établissement Adultes / Enfants	22%	19.5%	19.5%	20%	24%	20%
Accompagnement à domicile	18%	16%	19%	19.5%	12%	25.5%
Soutien administratif, information, accueil généraliste	14%	14.5%	19%	15%	15%	19.5%
Santé accès aux soins	12.5%	14%	11.5%	12%	13%	15%
Aide aux aidants, soutien aux familles, sensibilisation, information	10.5%	12%	11.5%	8.5%	11%	8.5%
Emploi, travail adapté, accompagnement vers l'emploi et formation	5%	9%	5%	7.5%	8%	7.5%
Loisirs, culture, sports, bien-être	4%	6.5%	4.5%	3%	6%	3%
Commentaires	Cette 1ère rencontre réunie en majorité des établissements et services médico-sociaux qui, pour la plupart, sont les adhérents du Mouvement Parcours Handicap 13.	L'ensemble des acteurs ont participé à ces deux rencontres de manière homogène. La thématique de la "pair-aideance" réunit autant d'ESMS (établissement et domicile) que d'accueil généraliste.	Les acteurs étant amenés à remplir des dossiers dans le cadre de leur fonction sont les plus présents à cette rencontre (ESMS et accueil généraliste).	Les acteurs se répartissent de manière homogène sur cette rencontre ; on note une forte présence des établissements.	Les acteurs de l'accompagnement (ESMS), du soutien administratif se mobilisent fortement sur la thématique du parcours de vie choisis. On note une croissance de la participation des acteurs de la santé.	











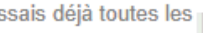
















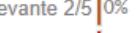
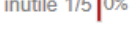





- Extrait des résultats du sondage interactif des rencontres Handicontacts 1er semestre 2019



# HANDICONTACTS

Dispositif territorialisé d'accès à l'information

## RENCONTRE COLLECTIVE HANDICONTACTS - 1<sup>ER</sup> SEMESTRE 2019 RESULTATS DU VOXVOTE

PAYS D'ARLES	MARSEILLE NORD
Combien avez-vous rencontré de structures ?	
entre 1 et 3  18.2% entre 4 et 6  72.7% entre 7 et 10  9.1% plus de 10  0%	entre 1 et 3  36.4% entre 4 et 6  36.4% entre 7 et 10  18.2% plus de 10  9.1%
Avez-vous rencontré des structures, services, que vous ne connaissiez pas ?	
non, je connaissais déjà toutes les structures présentes  0% oui, entre 1 et 3  62.5% oui entre 4 et 6  25.0% oui, entre 7 et 9  12.5% oui, 10 ou plus  0%	non, je connaissais déjà toutes les structures présentes  5.9% oui, entre 1 et 3  100% oui entre 4 et 6  17.6% oui, entre 7 et 9  0% oui, 10 ou plus  0%
Cette rencontre vous apporte-t-elle des éléments nouveaux qui vous seront utiles dans votre pratique professionnelle ?	
oui  90.0% non  10.0%	oui  90.9% non  9.1%
Sur une note de 1 à 5, comment jugez-vous cette rencontre ?	
Parfaite 5/5  0% adaptée 4/5  87.5% correcte 3/5  12.5% décevante 2/5  0% inutile 1/5  0%	Parfaite 5/5  5.0% adaptée 4/5  75.0% correcte 3/5  20.0% décevante 2/5  0% inutile 1/5  0%



DÉPARTEMENT  
**BOUCHES-  
DU-RHÔNE**



## LE MOUVEMENT PARCOURS HANDICAP 13

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

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

