

Rapport sur le dispositif expérimental Espaces Ressources Numériques Handicap (ERNH)

Ce rapport regroupe

- Évaluation du dispositif: p.13 à 24
- Étude d'impact: p.25 à 34
- Annexes: à partir de la page 35

Table des matières

Synthèse du rapport	3
Préambule	8
Les caractéristiques du dispositif ERNH	9
Méthode d'analyse	10
ÉVALUATION DU DISPOSITIF	12
Pourquoi le dispositif s'est-il mis en place ?	13
Comment le dispositif s'est-il mis en place, selon les régions ?	14
Avec quels moyens le dispositif s'est-il mis en place?	19
Pour quels résultats?	20
ÉTUDE D' IMPACT	24
Quel intérêt présente-t-il pour les diverses parties prenantes ?	25
Les conditions de complémentarité avec le dispositif Appui Spécifique	28
Freins et leviers identifiés lors de la mise en place des ERNH	30
ANNEXES	35
Annexe 0 : budget du projet	36
Annexe 1: liste des 27 personnes interrogées	37
Annexe 2: grilles d'entretien	39
Annexe 3 : fiche de poste des animateurs ERNH	44
Annexe 4 : Synthèse des compte-rendus des 9 comités de pilotage	45
Annexe 5 : réponse à appel à projet	49
Annexe 6 : bilan financier du projet par associations	67
Annexe 7 : compte-rendus des 26 entretiens	68
1. Entretien avec Katie DURAND (KD) le 08/02/24	69
2. CR entretien avec Jean Paul DURAND (JPD) et Akim DAHDOUH (AD)	71
3. CR entretien avec Ruben Endres (RE) le 12/02/24	73
4. CR entretien avec Vincent DUBOIS (VD) le 12/02/24	77
5. CR entretien avec Feriel Ziane (FZ) Le 13/02/24	80
6. CR entretien avec Pierre PETIT (PP, directeur FAF-LR) et Sophie RIGAUD (SR, directrice adjointe) le 15/02/24	83
7. CR entretien avec Gabriel REEB (GR), président de C' CITE le 15/02/24	86
9. CR entretien avec Emmanuel SOUYRIS le 26/02/24	88
10. CR entretien avec A. CAUSSE le 26/02/24	91
11. CR entretien Estelle GONCALVES le 26/02/24	93
12. CR entretien Mme Béatrice CHUPIN le 27/02/24	94
13. CR entretien Pierre SCHMITT le 27 /02/24	95
14. CR entretien Raphaël MOFFALI (RM) le 28/02/24	96
15. CR entretien avec Caroline MAUVIGNIER (CM) le 29/02/24	97
16. CR entretien Mélissa GICQUEL (MG) le 04/03/24	100
17. CR entretien Sylvie CANAT FAURE (SC) le 04/03/24	103
18. CR entretien François-Xavier FESNIN (FXF) le 06/03/ 2024	104
19. CR entretien Marina El Maoujoudi (MeM) le 8 mars 2024	106
20. CR entretien avec équipe AGEFIPH le 13/03/24	108
21 à 27. CR d'entretiens avec 6 bénéficiaires, 25 au 29/03/24	111
GLOSSAIRE	114

Synthèse du rapport

Ce rapport regroupe deux études portant d'une part sur l'évaluation du dispositif Espace Ressource numérique Handicap (ERNH¹) et d'autre part sur l'étude de son impact. Il a pour objectif de répondre à deux questions :

- Son utilité dans le parcours des actifs déficients visuels (DV) en ou hors emploi.
- Ses conditions de complémentarité avec d'autres dispositifs tels l'Appui Spécifique ou Ressource Handicap Formation.

L'évaluation permettra d'identifier les modes d'action et d'organisation retenus par les deux associations ayant mis en place un ERNH, tandis que l'étude d'impact permettra de vérifier l'opportunité d'une pérennisation de ce dispositif, compte tenu d'une part de son utilité dans le parcours vers ou dans l'emploi des bénéficiaires, et d'autre part des éventuels complémentarités ou points d'achoppement avec les dispositifs existants, notamment l'Appui Spécifique.

A partir de là, considérant les conditions et limites de sa mise en place et de son déploiement, de possibles pistes d'action en vue de le pérenniser et l'essaimer seront proposées.

Les résultats de l'enquête se fondent sur une revue des documents du projet ainsi que sur l'analyse de 26 entretiens téléphoniques semi-directifs auprès des diverses parties prenantes, réalisés entre le 8/02 et le 28/03/24. Les tendances repérées ont donné lieu à débat avec les directions des associations porteuses et la Fédération des aveugles et amblyopes de France (FAAF) lors de deux rencontres le 5 mars et le 25 mars.

Pour rappel, l'ERNH est un dispositif expérimental déclenché par un appel à projets de l'AGEFIPH et du FIPHPH, intitulé « Réinventer le levier Compétences pour construire des parcours professionnels plus inclusifs et plus sécurisés, développant l'emploi des personnes en situation de handicap ».

Financé d'une part par l'AGEFIPH et le FIPHPH pour près de 50 % et d'autre part par la FAAF et quatre de ses associations adhérentes, il a été mis en place à partir du 23/12/21 pour une durée de 2 ans et trois mois par deux des quatre associations initialement porteuses.

Ce dispositif poursuit trois objectifs : l'accès de 100 à 120 personnes déficientes visuelles à une aide à l'usage du numérique SANS prescription ni durée limitée;

¹ Un glossaire en annexe précise la signification des acronymes utilisés.

l'appui et la sensibilisation de 40 à 80 structures d'insertion en emploi ou en formation; l'information sur les métiers du numérique.

L'évaluation quantitative et qualitative du dispositif permet de dégager cinq idées principales :

- L'appel à projets se présente comme une opportunité tant pour les personnes déficientes visuelles en ou hors emploi que pour les quatre associations porteuses, du moins dans un premier temps. En effet, au vu des difficultés rencontrées², notamment dans le recrutement de l'animateur, deux associations ont abandonné le projet, ce qui a permis d'allonger la durée de celui-ci de 3 mois.
- Les deux autres associations ont rencontré un franc succès dans l'aide aux personnes DV, demandeurs d'emploi ou en emploi, réalisée soit en individuel en Occitanie, soit en collectif en Val de Loire.
- En revanche, bien qu'elles aient sensibilisé/accompagné 55 structures d'insertion en emploi et en formation, les associations ont rencontré des difficultés à les approcher, au point de considérer qu'elles ne sont pas légitimes ou ne savent pas communiquer avec elles.
- Un consensus se dégage entre elles : respecter/ne pas concurrencer les dispositifs existants tels l'Appui Spécifique, ainsi que les acteurs du territoire, tel les conseillers Cap emploi ou les associations tel Valentin Haüy. Aussi, l'objectif d'informer les personnes sur les métiers du numérique n'a pas été poursuivi, car il relève du métier de conseiller en évolution professionnelle, que sont les Cap emploi, et parce qu'il nécessite de se documenter en continu sur ce secteur, particulièrement évolutif.
- La mise en place des deux ERNH en Occitanie et en Val de Loire a permis d'accompagner pendant plus de 2 ans, 71 personnes DV et 55 structures soit 63 bénéficiaires par an et par ERNH en moyenne, au lieu des 30 attendus, sans dépasser pour autant le budget accordé, soit 276 490€. Ce dernier a été consacré à plus de 80% aux rémunérations des professionnels et à leur formation.

A la suite de l'étude d'évaluation a été menée une étude d'impact afin de déterminer la nécessité de pérenniser l'ERNH et à quelles conditions ainsi que les conditions de son essaimage. Cette étude d'impact se fonde sur l'analyse de 26 entretiens, qui permet d'identifier les leviers mais aussi les freins à sa mise en place.

² Un contexte en constante évolution (Loi Segur, renouvellement de marchés Appui Spécifique, création de France Travail, déménagements de locaux..)

C'est ainsi que quatre **leviers** favorisant la pérennisation des ERNH sont identifiés :

- L'intérêt pour les personnes DV. En effet, les neuf témoignages des personnes bénéficiaires indiquent que l'ERNH a eu un impact positif sur leur capacité à utiliser les outils numériques, ce qui les a aidés dans leur parcours professionnel. A noter que ce besoin d'accompagnement dans l'utilisation des outils numériques persiste au fil du temps, compte tenu de l'évolution possible de la maladie et de l'évolution des outils numériques toujours d'actualité.
- Le large public d'actifs en ou hors emploi concernés. Il s'agit de «malvoyants moyens» pour lesquels l'étude Homère souligne «le manque d'adaptations spécifiques».
- La complémentarité de l'ERNH avec des dispositifs existants, notamment l'Appui Spécifique, sous réserve qu'il se situe en amont de celui-ci et qu'il s'adresse notamment à des personnes qui ne sont pas susceptibles d'en bénéficier à court terme. Quant au dispositif RHF, défini comme une «étude globale sur l'accessibilité à la formation pour une personne qui a besoin de compensation ou pour un organisme de formation démunie face à la situation de handicap de la personne» (entretien 20), il est mobilisé «pour la prise en charge de l'équipement d'une personne en formation» (entretien 2), il ne présente pas de risque de redondance.
- L'accès des ERNH aux personnes DV est facilité par l'aide aux déplacements proposés par l'AGEFIPH et par les services de transports pour personnes à mobilité réduite, proposés par les collectivités locales.

Face à ces quatre leviers, trois freins sont identifiés. Il apparaît nécessaire de les considérer voire de les résoudre avant d'envisager la pérennisation de l'ERNH :

- Les associations qui proposent un ERNH répondent à trois types de caractéristiques : elles sont en capacité de gérer l'embauche d'un ou de professionnels qualifiés ; l'ERNH intègre leur offre de service avec aisance. Pour rappel, l'offre est différente d'une association à l'autre ; enfin, l'ERNH complète l'offre de services régionale qui varie en fonction de l'existence de dispositifs, portés par exemple par la Région ou l'Etat (ex: conseiller numérique), et en fonction des acteurs présents sur le territoire, par exemple d'autres associations.
- Le profil attendu des animateurs apparaît trop exigeant. Non seulement ils doivent être en capacité d'aider les personnes DV à l'usage du numérique, mais ils doivent être en capacité de sensibiliser les structures d'insertion en emploi et en formation. Enfin, autant que possible, ils doivent être eux-mêmes déficient visuel dans une logique de pair aide. Or, dans cette

situation de handicap, ils rencontrent des difficultés pour se déplacer dans toute la région.

- La difficulté d'approcher les structures d'insertion en emploi ou en formation. Aussi, le recours à des acteurs-relais, plus proches de ces structures, tels Cap emploi et l'AGEFIPH est-il nécessaire. D'autres acteurs pourraient peut-être être mobilisés : des conseillers en évolution professionnelle en lien avec les actifs ou des conseillers des opérateurs de compétence, en lien avec les entreprises. A noter cependant que certains interlocuteurs ont constaté l'intérêt relatif des entreprises et des organismes de formation à la déficience visuelle, constatant qu'ils se mobilisent notamment quand le maintien en emploi d'un collaborateur est en jeu.

**A partir de cette analyse, il apparaît que
l'ERNH peut trouver sa place dans le paysage
actuel en tant que dispositif souple et réactif,
sous réserve :**

- qu'il soit une aide à l'usage des outils bureautiques classiques et de l'iPhone, mais pas une solution de compensation du handicap visuel, objet d'autres dispositifs.
- qu'il n'empiète pas sur les offres présentes sur le territoire ni sur les dispositifs existants dans la région où se situe l'association porteuse, ni sur l'offre de celle-ci.
- qu'il s'intègre avec évidence dans l'offre de service des structures porteuses

Son public-cible pourrait être des malvoyants moyens, notamment les demandeurs d'emploi ou des personnes avancées en âge, dites seniors, considérant le recul de l'âge à la retraite et leur sensibilité au risque de santé.

La question devient alors:

Comment repérer ces personnes DV si ce n'est par des tiers, tels les intermédiaires de l'emploi, les conseillers AGEFIPH voire les médecins du travail ou les opticiens qui côtoient au quotidien des personnes gênées/qui voient mal mais qui ne se considèrent pas comme déficients visuels ?

En attendant de répondre à cette question, considérant le succès de l'ERNH auprès des bénéficiaires dans le cadre de leur parcours professionnel, le dispositif ERNH pourrait se poursuivre sous réserve quelques ajustements :

- Transformer le poste d'animateur ERNH en CDI à temps complet plutôt que partiel et à temps partagé entre deux personnes, dont une voyante

(entretien 4). Ce qui permettrait d'une part d'aider davantage de personnes DV, d'autre part de se déplacer plus aisément dans toute la région et enfin de s'investir dans la sensibilisation des structures en emploi ou en formation.

- Aménager un parcours de formation aux animateurs ERNH en vue de la prise de poste dans un premier temps portant non seulement sur l'aide à l'usage des outils comme aujourd'hui mais aussi sur la connaissance de l'écosystème emploi/formation. Dans un second temps, le parcours se poursuivrait en cours de poste sous forme d'échanges de pratiques, partage d'informations dans le cadre de la veille technique mais aussi veille sur l'écosystème emploi/formation, et ressources en ligne. Sur ces derniers points les Carif-Oref pourraient être mobilisés.
- Organiser l'accompagnement des personnes DV soit en individuel, soit en collectif. Dans le premier cas, il s'agit d'une réponse personnalisée et instantanée à une demande urgente. Dans le second cas, il s'agit d'un parcours d'apprentissage, afin de développer/renforcer sa maîtrise des outils numériques en évolution constante et rapide. Le retour d'expérience du Val de Loire sur cette modalité indique des ajustements à envisager : effectif limité à 4 personnes, suivi des personnes plus formalisé/détaillé afin d'évaluer l'impact à long terme du programme sur leur parcours professionnel. Cela pourrait inclure des enquêtes régulières, des entretiens de suivi et des évaluations périodiques pour mesurer l'évolution des compétences numériques et l'intégration professionnelle des bénéficiaires.
- Situer autant que possible les lieux d'intervention proches du domicile des personnes DV, dont les habitants des territoires ruraux, dans les locaux de partenaires, ou les mairies et services publics qu'elles fréquentent. A noter cependant, la possible difficulté de se déplacer dans toute une région pour un animateur déficient visuel et la difficulté de déplacer le matériel de formation ou de le laisser sur place.
- Accroître la visibilité de ce dispositif auprès des acteurs-relais tels les conseillers AGEFIPH et FIPHFP, qui recueillent la demande des structures d'emploi et de formation, en termes d'informations/conseils, appui technique. Autrement dit, communiquer à ces conseillers non seulement l'existence de l'ERNH et ses objectifs mais aussi ses résultats, témoignages des bénéficiaires à l'appui.

Préambule

Le contexte

L'ERNH est un dispositif qui répond à la logique de société inclusive et société du numérique. En effet, il facilite l'insertion ou le maintien en emploi ou en formation des personnes DV, en les aidant à utiliser des solutions de compensation qui leur permettent d'utiliser des outils numériques. Plusieurs éléments de contexte étayent cette approche:

- L'accès au numérique est considéré comme une des clés déterminantes d'insertion en société et dans l'emploi.
- 3% des personnes souffrent en France de handicap moteur ou sensoriel telle la malvoyance. Ce nombre va croissant considérant d'une part le vieillissement de la population française, d'autre part le maintien en emploi des travailleurs à un âge avancé dû au départ à la retraite plus tardif. Selon l'étude HOMÈRE, 1,700,000 Français sont concernés directement ou non par la déficience visuelle. Elle constate qu'elles rencontrent des difficultés pour écrire un mail ou réaliser des démarches en ligne³ et que « le manque de recours aux dispositifs existants de la part des personnes déficientes visuelles, tout particulièrement celles qui sont malvoyantes moyennes, semble également être un obstacle à leur participation sociale ».
- Le degré de déficience visuelle varie selon les personnes selon deux paramètres, l'acuité et le champ visuel. Selon l'OMS, il existe cinq stades de déficience visuelle allant de la cécité totale à la malvoyance caractérisée par une altération des perceptions visuelles (contrastes, couleurs, appréciations des volumes, des distances, perception des reliefs, vision périphérique, vision centrale).
- Comme tout autre handicap, la déficience visuelle constitue un obstacle à l'insertion en emploi, comme le rappellent [l'AGEFIPH](#), et diverses études ([DARES parue en 2019](#), [Fondation Valentin Haüy](#) parue le 5/10/21). Bien que leur intégration en emploi soit plus facile que celle des personnes en situation de handicap psychique, par exemple de troubles de comportement, elles ne sont pas toujours employables faute de formation suffisante, de maîtrise des codes sociaux ou considérant la prise en charge par des allocations au regard du salaire proposé.

³Écrire des courriels de façon autonome est simple pour 60 % des personnes alors que réaliser des démarches en ligne de façon autonome ne l'est que pour 10 % des 1865 répondants, dont 46 % sont aveugles, 24 % malvoyants sévères et 30 % malvoyants moyens ».

- L'accès au numérique des personnes en situation de handicap visuel est conditionné à la maîtrise des outils de compensation spécifiques qui nécessitent d'être accompagné/de se former régulièrement auprès d'accompagnateurs compétents considérant l'évolution rapide des environnements numériques et des outils de compensation.
- Cet accompagnement adapté se réalise soit au premier niveau, soit à un niveau expert dans le cadre de dispositifs spécifiques tels l'Appui Spécifique. L'accompagnement de premier niveau peut être délivré non seulement par des professionnels ou des bénévoles situés dans le champ du handicap mais aussi par des professionnels hors champ du handicap tels les médiateurs numériques, les formateurs, les conseillers du Service Public de l'Emploi et de l'Orientation Professionnelles (CEP). C'est tout l'enjeu de la récente certification professionnelle enregistrée au répertoire spécifique de France Compétences⁴ « Accompagner les personnes en situation de handicap visuel aux usages numériques ».

Les caractéristiques du dispositif ERNH

En réponse à ces éléments de contexte, la Fédération des Aveugles et Amblyopes de France propose d'expérimenter l'ERNH lors d'une réponse à l'appel à projet « Réinventer le levier Compétences pour construire des parcours professionnels plus inclusifs et plus sécurisés, développant l'emploi des personnes en situation de handicap » », financé par l'AGEFIPH avec le concours du FIPHPF. Ses principales caractéristiques (entretiens 15 et 20) :

Son enjeu

Réinventer des approches en vue de construire des parcours professionnels plus inclusifs (entretien 20).

Sa durée et son périmètre

Prévu initialement sur deux ans et dans quatre régions (Grand Est, Auvergne Rhône Alpes, Val de Loire et Occitanie), l'expérimentation s'est déroulée du 23/12/21 au 31/03/2024 avec deux associations expérimentatrices à savoir FAF Val de Loire et FAF Languedoc Roussillon.

⁴ Les 5 enjeux de la certification professionnelle : mieux faire comprendre la situation de handicap visuel ; faciliter soit le recrutement, soit l'évolution professionnelle de formateurs médiateurs des usages numériques ; développer l'offre de service des établissements médico sociaux et organismes de formation ; garantir la qualité de l'accompagnement ; faciliter le financement de la formation par le compte personnel de formation.

Ses objectifs

- Enseigner les usages des outils numériques à des actifs en ou hors emploi, quel que soit leur statut d'indépendant, de salariés du privé ou d'agents publics afin de « pallier leurs faibles compétences numériques » ;
- Sensibiliser les structures d'insertion en emploi ou en formation ;
- Faire connaître les métiers du numérique.

Ses particularités

- Une modalité d'accompagnement souple, réactive, et simple d'accès (sans liste d'attente, sans orientation MDPH ni prescription des intermédiaires de l'emploi ou de référents handicap) proposée à 100 à 120 adultes déficients visuels. Elle peut prendre diverses formes : formation à l'usage du numérique avec son propre matériel ou celui de l'association (par ex. la prise en mains de logiciels), test d'un matériel, accompagnement à l'installation /configuration de logiciels, dépannage de premier niveau de son propre équipement, information sur les métiers auxquels elles pourraient accéder tels ceux du numérique.
- Une modalité d'appui à 40 à 80 structures de l'emploi, entreprises ou administrations, ou organismes de formation, qui peut prendre diverses formes: informations voire conseils et recommandations (ex : mise en place du télétravail, choix d'équipement) ou aide technique (ex : configuration de matériel, mise à jour de logiciels, audits d'accessibilité).
- La mobilisation d'un animateur-formateur en informatique adapté, dans le cadre d'un mi-temps, si possible en situation de handicap visuel. « C'est ce dernier aspect qui nous semblait innovant » (entretien 15). Il accompagne des personnes d'une part et des structures d'insertion en emploi ou en formation d'autre part (voir annexe 3).

Méthode d'analyse

Afin de déterminer dans quelle mesure l'ERNH peut se pérenniser voire essaimer et dans quelle mesure il s'inscrit dans le paysage des dispositifs existants, une évaluation et une étude d'impact sont demandées.

Elles se fondent d'une part sur des documents remis par la Fédération des aveugles et amblyopes de France ⁵et d'autre part sur 26 entretiens semi-directifs (voir annexes 1 et 2). Chacun de ces entretiens a donné lieu à un compte rendu envoyé pour correction et enrichissement à la personne interrogée. Ces comptes rendus sont regroupés en annexe 7.

L'analyse des entretiens a été menée selon la méthode préconisée par S. FERNAGU,⁶ directrice de recherche au laboratoire LINEACT du CESI, inspirée de l'approche par les *capabilités* proposée par l'économiste d'A. SENN, permettant de répondre à deux questions : **comment mettre en capacité les organisations de proposer des ENRH? Comment mettre en capacité les bénéficiaires de solliciter l'animateur d'un ENRH ?**

L'objectif de cette méthode est de repérer les freins et leviers, tant externes qu'internes, qui contribuent ou empêchent la mise en place ou le recours à l'ENRH. Elle se déroule en quatre temps :

1. Recenser l'objectif poursuivi par l'association impliquée dans l'expérimentation d'un côté et par les bénéficiaires de l'autre, considérant les enjeux (pour rappel: usage aisé du numérique pour les personnes aveugles et malvoyantes et accessibilité des environnements de travail ou de formation pour les entreprises, administrations et organismes de formation).
2. Identifier les étapes du processus et les ressources mises à disposition, disponibles ou indisponibles, afin de déterminer ce qui a facilité ou empêché la candidature puis à la mise en place de l'expérimentation pour les Appui associations et le recours à l'ENRH pour les bénéficiaires, individus ou structures.
3. A partir de là, repérer pour chacun d'eux, associations et bénéficiaires, les freins et leviers rencontrés afin de déterminer les facteurs de conversion négatifs ou positifs déterminant leur pouvoir d'agir.
4. Dédire les éléments qui permettraient de réduire voire résoudre ces facteurs négatifs pour chacun d'eux et qui permettraient d'amplifier les facteurs positifs dans le but de pérenniser et essaimer les ENRH sur le territoire national.

⁵Documents remis : le dossier de candidature ; les bilans intermédiaires ; les comptes-rendus des comités de pilotage ; les données trimestrielles sur les bénéficiaires du dispositif ; le suivi des dépenses.

⁶ [plus de précisions ici](#)

ÉVALUATION DU DISPOSITIF

Résultats d'activité par espace/objectifs initiaux

Pourquoi le dispositif s'est-il mis en place ?

Les associations et la FAAF se mobilisent au quotidien pour favoriser l'autonomie des personnes DV. Dans cette logique, « les nouvelles technologies, qui leur sont dédiées (lecteurs d'écran), présentent un facteur d'autonomie et d'inclusion nécessitant une formation adaptée pour exploiter pleinement ses multiples possibilités »⁷.

De leur point de vue comme celui des financeurs AGEFIPH et FIPHFP, l'ERNH se présente comme une occasion de répondre sans besoin de prescription ou de notification, ni de limite de durée à la demande d'accompagnement à l'usage du numérique par des personnes DV, dont le handicap est insuffisant pour obtenir la RQTH ou qui ne souhaitent pas être reconnues DV administrativement (entretien 6). Les personnes peuvent de plus bénéficier de conseils avant de choisir un matériel de compensation ou un logiciel.

Néanmoins, d'autres motifs d'engagement des associations sont apparus au fil des entretiens:

- Répondre à « Investir la dimension Emploi », ce qui indique qu'elles appréhendent encore mal ou peu l'écosystème emploi-formation (entretiens 4 et 6).
- Multiplier/renforcer les liens avec l'AGEFIPH (le FIPHFP n'est pas cité) et avec les intermédiaires de l'emploi tels Cap Emploi ou le réseau du dispositif « conseiller numérique » animé par la Banque des territoires (entretien 4 et 6).
- Ne concurrencer ni le dispositif Appui Spécifique, dont les associations sont parfois prestataires, ni les acteurs de leur territoire, associations ou intermédiaires de l'emploi ou organismes de formation (entretiens 2, 4 et 6). Aussi, se positionnent-ils en appui de ces acteurs, « en soutien de leurs actions mais sans se substituer à eux...sans revendiquer leur place. », « ce qui nécessite une parfaite connaissance du territoire (acteurs, type d'interventions, périmètres...) » (entretien 2).
- Partager et résoudre des difficultés entre pairs, à savoir entre directeurs.
- Financer des activités qui ne l'étaient pas jusque là tel un open-espace libre d'accès pour les personnes DV, c'est-à-dire avec présence ou non de l'animateur (entretien 6).

⁷ [Voir le site de la FAAF](#)

Comment le dispositif s'est-il mis en place, selon les régions ?

L'ERNH se met en place diversement selon les associations et non sans difficultés parfois, selon un processus en 8 points, commenté ci-dessous :

1. Trouver un lieu et l'équiper

- FAF Val de Loire a investi 3 lieux, 2 chez le partenaire Cap Emploi et un dans ses locaux de la nouvelle Maison de la déficience visuelle et de l'autonomie. « Ces 3 lieux sont équipés de matériel, sans compter la plateforme de prêts de matériel, qui permet aux personnes DV de tester un équipement chez elle » (entretien 4).
- En Occitanie, l'ERNH a été d'abord ouvert pendant quelques mois dans les locaux du plus gros CRP de la région, qui propose des formations en informatique. Il a dû être fermé faute d'intérêt de sa nouvelle direction. En perspective, l'ouverture de nouveaux locaux qui accueilleront d'un open-space libre d'accès pour les personnes DV, c'est-à-dire avec présence ou non de l'animateur (entretien 6).
- Un espace ERNH a été ouvert dans les locaux de la FIDEV fin 2021 mais pour peu de temps considérant les difficultés de recrutement de l'animateur et la décision d'abandonner l'expérimentation.
- En Grand Est, au vu des coûts engendrés par la location d'un local et considérant la fin du contrat de travail de l'animateur ainsi que la difficulté de sourcer des demandeurs d'emploi, l'association décide d'abandonner le projet en juin 2023 (voir annexe X sur synthèse des compte-rendus de comités de pilotage).

A noter que les associations n'évoquent pas de difficultés pour équiper les ERNH.⁸

2. Recruter un animateur, formateur en informatique adapté et déficient visuel

- En Occitanie, l'animateur est formateur en informatique adapté à la FAF-LR depuis 2006, à temps partiel de 60%. Il intervient à 66% de son temps

⁸la réponse à l'appel à projet cite « Parmi ces technologies rares et coûteuses, on compte notamment du matériel braille (bloc-note ou terminal braille avec connexion bluetooth, à partir de 2000€), des téléphones adaptés, des logiciels. d'agrandissement de caractères et des lecteurs d'écran (de 700€ à 1500€ selon produit), ainsi que différentes applications pour smartphone et tablette.

partiel dans le cadre de l'ERNH. Cette évolution professionnelle répond à son « envie de faire autre chose ».

- Suite à la démission de l'animateur en mars 2023, la personne recrutée en Val de Loire est voyante. En effet, le premier animateur étant non voyant, il lui était difficile d'accompagner des personnes mal voyantes dans l'adaptation des options de Windows par exemple, tel zoomtext. Or ces personnes représentent 9/10ème des personnes accompagnées. De plus, impossible pour lui de se déplacer sans l'aide d'un collègue voyant, ce qui a augmenté l'ETP de 0,5 à 0,8. En Auvergne-Rhône-Alpes, l'animateur a démissionné au bout de 4 jours pour des raisons de santé. Par conséquent, la FIDEV a décidé de se retirer de l'expérimentation.
- En Grand Est, le contrat d'une personne aveugle, sans expérience au travail s'est interrompu au bout d'un mois dans le Grand Est, du fait de compétences relationnelles jugées insuffisantes.

Pour rappel, la difficulté du recrutement a contraint deux associations à abandonner le projet. Enthousiastes au début du projet, ces associations ne semblent plus favorables à l'ERNH, au contraire des deux autres situées en Val de Loire et en Occitanie.

3. Sourcer les personnes DV

- Pour FAF LR, le sourcing des personnes a été organisé à partir d'une liste existante sous réserve de ne pas empiéter sur les bénéficiaires potentiels du dispositif Appui Spécifique. Certaines personnes ont été orientées par l'assistante sociale (entretien 9).
- FAF Val de Loire s'est rapproché des Cap emploi de sa région en indiquant que « l'ERNH était mobilisable par toute personne qui rencontre une gêne, même si elle n'est pas reconnue par la MDPH »: 2/6 ont répondu à la sollicitation et ont permis que des ateliers collectifs soient organisés chez eux. Certains matériels encombrants tels les écrans 27" sont laissés sur place, tandis que d'autres tels PC portables sont apportés à chaque fois.
- C'Cite fait part de sa difficulté de mobiliser des demandeurs d'emploi, sans plus de précisions (annexe 7).
- Considérant son offre de services adressées aux personnes DV, la FIDEV n'a pas ouvert l'ERNH à leur attention.

4. Sourcer les structures d'insertion en emploi ou en formation

- Pour FAF Val de Loire, des mailings et flyers ont été envoyés aux entreprises de plus de 10 millions de chiffres d'affaires, sans résultats. Faute de moyens financiers et humains, la communication auprès des organismes de formation s'est limitée à communiquer lors de colloques organisés par l'AGEFIPH;

- De même pour FAF-LR, des flyers ont été envoyés aux partenaires locaux dont la banque des territoires via le réseau France Services. Le dispositif a été présenté lors de speed datings organisés par les intermédiaires de l'emploi. Un article est paru dans une newsletter adressée aux organismes de formation bénéficiant de la RHF. Enfin, des contacts personnels ont permis de sensibiliser un organisme de formation de travailleurs sociaux. De même,
- La FIDEV a décidé d'intégrer le dispositif expérimental ERNH en se focalisant sur les organismes de formation. En effet, son offre de service auprès des personnes DV, se réalise déjà à travers l'Appui Spécifique ou le SMR. Pour la FIDEV, la demande des entreprises se réalise via les organismes de formation.

5. Répondre à la demande des personnes

L'activité des ERNH s'est concentrée sur l'aide à l'usage du numérique dans 2/3 des cas. Concrètement il s'agit de « donner un coup de pouce. Ce sont des choses basiques qui vont leur redonner confiance dans leur capacités » (entretien 9).

Il s'agit d'apprendre à :

- Naviguer sur internet. « C'est très compliqué pour des personnes DV car les sites sont très visuels, ils sont construits par des bien voyants. Avec le lecteur d'écran, elles doivent se représenter comment le site consulté est construit. Une fois qu'elles sont à l'aise sur ce point, elles peuvent s'inscrire sur le site Pôle emploi et rechercher des informations métier, ou des formations ».
- Utiliser Microsoft Word ou Microsoft PowerPoint pour rédiger et mettre en page des documents tels des CV ou des supports de présentation ou encore à classer des fichiers dans des dossiers Envoyer des mails aux recruteurs ou autres interlocuteurs.
- Utiliser Facebook ou encore l'iPhone, pour inscrire/enregistrer des contacts, noter des rendez-vous sur l'agenda, ou se déplacer plus aisément dans les transports en commun (entretien 14).

En Val de Loire, **des ateliers collectifs de 3 à 6 personnes** sont proposés tout au long de l'année. Une fois le diagnostic de la situation de la personne et de ses besoins réalisé (identification de sa pathologie, solutions d'équipements voire prêt de matériel envisageables, mise en situation pour l'inciter à participer aux sessions), des ateliers lui sont proposés. Parfois thématiques mais souvent en réponse aux demandes des participants, ils durent 1h à 2h. A leur suite, l'animateur envoie aux participants un support écrit sur les notions vues en séance.

Cet accompagnement collectif présente plusieurs intérêts (entretiens 5, 11, 13 et 14):

- Aider plusieurs personnes au lieu d'une en un temps donné,

- Bénéficier des apports entre apprenants : « cela permet d'écouter les doléances des uns, de profiter des questions des autres, de partager les mêmes problématiques et aussi de s'entraider entre participants, par exemple à utiliser une application qui annonce les stations dans les transports en commun ».
- Maintenir une dynamique d'apprentissage, notamment vis à vis du numérique.
- Adapter ses habiletés à l'évolution des besoins, fonction de l'évolution de la maladie mais aussi à l'évolution des outils, toujours plus performants.
- Bénéficier d'un service gratuit.

Dans le même temps, ce type d'accompagnement présente des inconvénients (entretien 5) :

- La durée des séances est plus longue en collectif qu'en individuel afin de répondre aux différents participants, soit 1h30 environ.
- L'appropriation de la synthèse vocale par plusieurs participants génère du bruit, ce qui nécessite des écouteurs, sous réserve que les participants ne soient pas appareillés pour la surdité.
- Le fait de «slalomer entre les participants, de faire le grand écart en permanence car les demandes sont diverses » constate une bénéficiaire (entretien 11).

Le tiers restant des demandes concerne la découverte de nouveaux logiciels de compensation qui vont faciliter la vie, apporter plus de confort pour lire un écran plus facilement, « ce qui est un plus quand elles sont en emploi ou en formation ».

6. Sensibiliser les structures d'insertion en emploi ou en formation

La technique de ce sourcing a été peu productive de résultats tant en Val de Loire qu'en Occitanie, au point que l'équipe d'Occitanie se pose des questions sur ses compétences : « Ça m'a demandé beaucoup de temps et d'énergie, je n'ai pas les compétences suffisantes. Je commence à être identifié mais c'est un travail de longue haleine ». Néanmoins, les animateurs ERNH ont eu l'occasion de participer à des *sensi datings* organisés par l'AGEFIPH et Cap Emploi auprès des entreprises.

De plus, le directeur de FAF-LR a présenté l'ERNH aux médiateurs numériques de la Métropole de Montpellier, des ateliers conjoints se sont mis en place dans différents lieux. Pour lui, c'est là (communication aux entreprises) que le bât blesse, c'est là qu'on a besoin et d'un appui spécifique » (entretien 6).

7. Informer sur les métiers du numérique

Cet objectif n'a pas été évoqué par les équipes opérationnelles, considérant d'une part que l'attente des bénéficiaires relève d'un appui est technique et non pas d'un

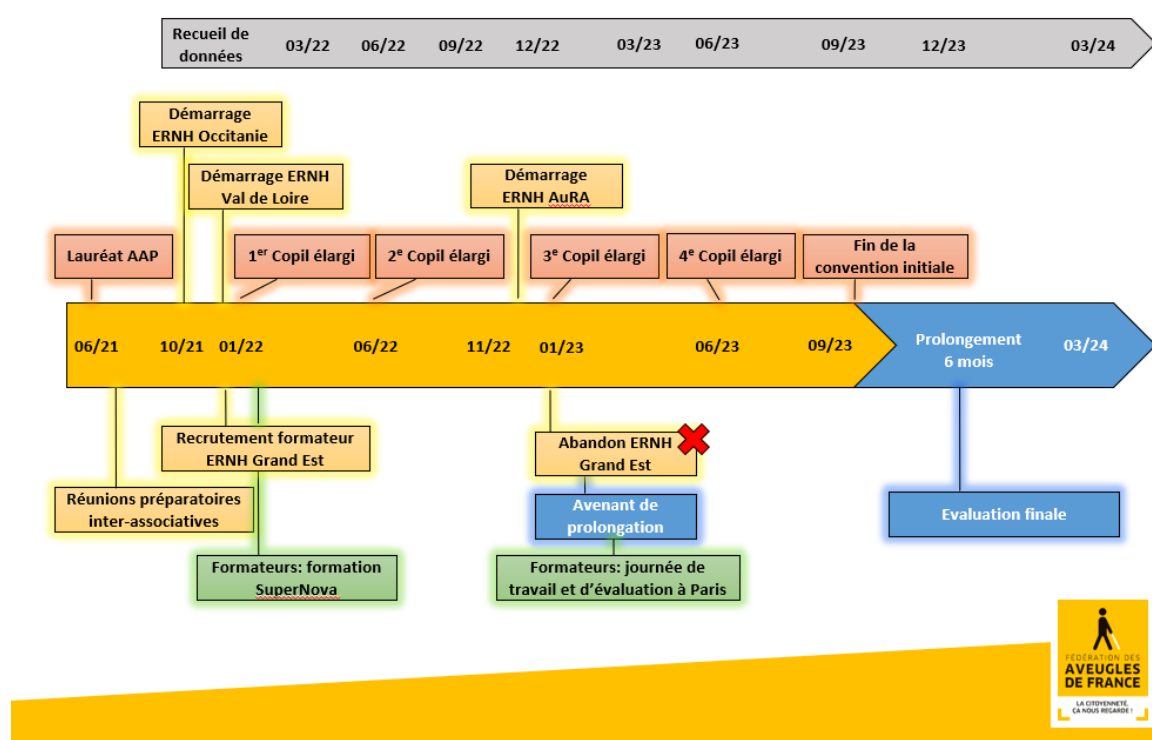
rôle d'intermédiaire de l'emploi, « Il faut savoir rester à sa place », d'autre part que les personnes ne sont pas intéressées par ces métiers comme les campagnes de communication pour des organismes de formation, Simplon et Webforce3 l'ont démontré.

8. Rendre régulièrement compte de l'avancement du projet et son évolution

Les associations ont reporté leur activité ERNH chaque trimestre dans un tableau de suivi, qui a permis de produire des bilans intermédiaires en mars et décembre 2022 ainsi qu'un bilan final en mars 2024. Des points d'avancement ont régulièrement été présentés aux 8 comités de pilotage⁹

Par ailleurs, outre des réunions en interne, et des comités de pilotage, des rendez-vous semestriels sont organisés avec les directeurs de Cap emploi participant à l'expérimentation.

Les évolutions du projet ont donné lieu à report de l'échéance du projet à mars 2024, comme l'image ci-dessous l'illustre.



⁹ Dates des COPILS : 3 en 2021 (29/06, 05/10, 23/11) ; 3 en 2022 (24/01, 11/05 et 13/06 ; 2 en 2023 (16/01 et 19/06).

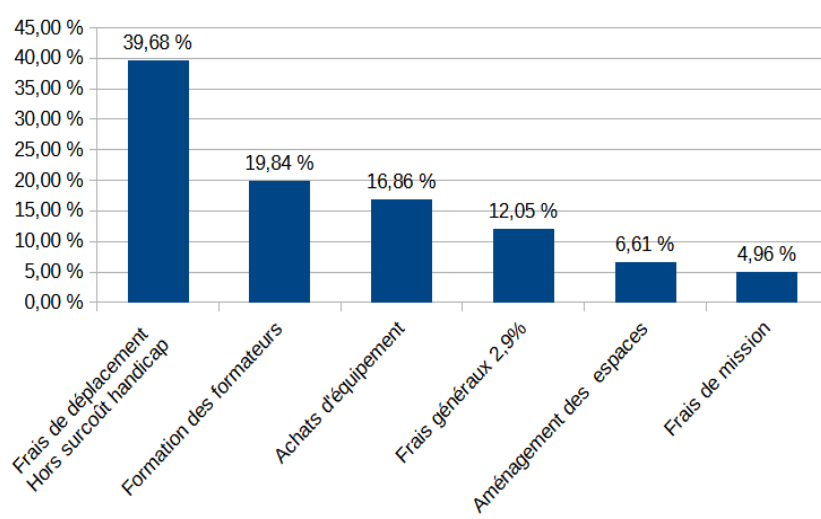
Avec quels moyens le dispositif s'est-il mis en place?

Les coûts du projet sont estimés à 276,490€ au total, dont 135,846€ (49%) par AGEFIPH et FIPHPF et 140,644€ autofinancement, qui se partage initialement entre FAAF (67%) et les 4 associations (15,336€ de contribution). Au final, la contribution de la FAAF s'élève à 124,636€ ¹⁰(Voir annexe 0).

Près de 80% du budget concerne la rémunération des animateurs. Si on ajoute les frais de formation des animateurs, le budget s'élève à 228,000€ soit 82% du budget total.

Les coûts restants soient 48,490€, presque 18% du budget total, concernant surtout des frais de déplacement et des frais liés à l'équipement et aménagement des espaces.

- près de 50% des frais de déplacement hors surcoûts handicap : 24,000€
- près de 30% des frais liés à l'équipement et l'aménagement des espaces : 14,200€
- Les 20% restants concernent les frais généraux (7,290€) et les frais de mission (3,000€).



Suite à l'abandon de C'Cité, le budget est réalloué. C'est ainsi que les deux associations restées en lice bénéficient de 11,114€ supplémentaires et que la FAAF bénéficie de 14,923€ supplémentaires, dont le financement de cette évaluation.

¹⁰ Entretien 3 : « La FAAF a mis la main à la poche de trois façons : en mobilisant des collaborateurs, dont la charge de travail a été estimée à mi-hauteur du réel, en accordant 30K€, reliquat de budget d'un autre projet et à travers les conventions signées avec les associations membres parties-prenantes. Les associations participantes à hauteur de 7 k€ par an, soit 14ke au total, principalement sous forme de mobilisation d'équipements, assurance des locaux, et travail administratif. »

L'enveloppe budgétaire apparaît insuffisante considérant le budget supplémentaire de 30,000€ versé par la FAAF en cours de route, la sous estimation des charges de celles ci (entretien 3) ainsi que les frais de restauration et déplacement engendrés par les déplacements, notamment quand l'animateur est accompagné par un collègue, l'achat de matériel non prévu ou l'augmentation des salaires du fait de la loi Ségur (entretien 4).

Néanmoins le bilan financier de FAF LR constate un écart limité de -1643.37€ (annexe 6). Les informations de FAF VDL ne sont pas disponibles pour le moment.

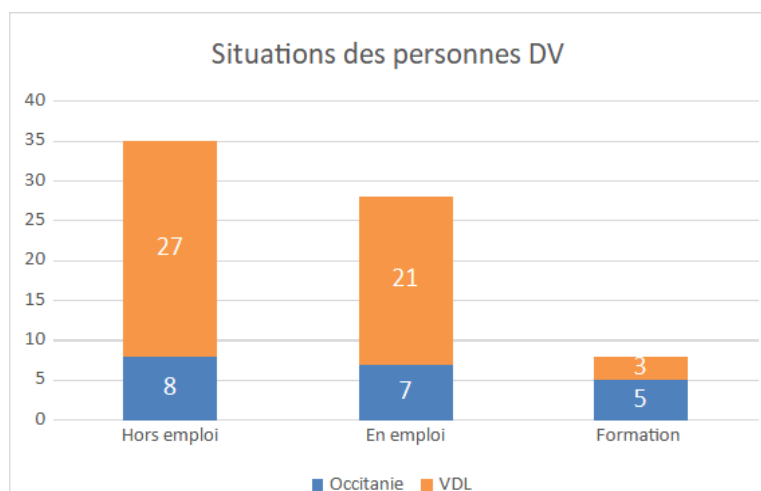
Pour quels résultats?

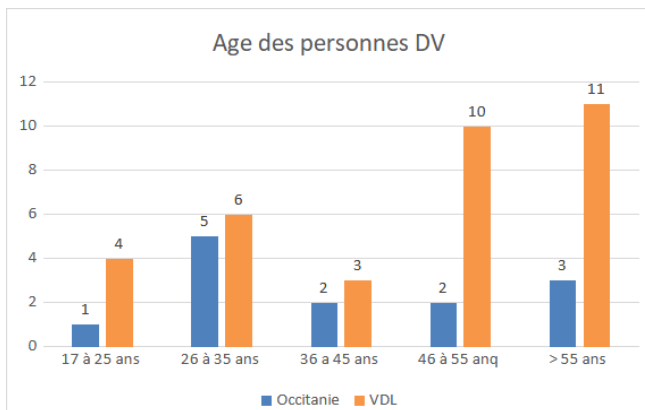
A mi mars, **71 personnes DV et 55 structures ont bénéficié de 2 ERNH**, pendant plus de 2 ans, soit 63 bénéficiaires par an et par ERNH en moyenne, alors que 30 bénéficiaires par an et par structure étaient ciblés dans la réponse à l'appel à projet (annexe 5).

Si on analyse plus finement le tableau d'activité complété par les associations chaque trimestre tout au long de l'expérimentation et arrêté à mi-mars 2024 (voir annexe 4), on constate, selon le type de bénéficiaires que **l'aide aux personnes déficientes visuelles a été délivrée auprès de 71 personnes DV** contre 120 attendues initialement, suite à l'abandon de deux associations.

Parmi elles,

- 51 personnes DV soit **72% sont situées en Val de Loire** et 20% en Occitanie.
- 35 personnes soit **50% des personnes DV sont en recherche d'emploi**.
- Considérant que le statut n'est pas renseigné pour 33 personnes soit 46% des cas, on peut estimer que 14 personnes soient près de 20% des personnes bénéficiaires sont agents publics ou souhaitent le devenir.





47 personnes ont renseigné leur âge, dont 28 soit 78% sont en emploi alors que cette situation concerne la moitié des bénéficiaires. 26 d'entre elles, soit **55% ont plus de 45 ans et 30% plus de 55 ans.**

Les 7 personnes identifiées agents de la fonction publique ou désirant le devenir sont âgés de plus de 45 ans.

65% des individus bénéficiaires, soit 46 personnes, se destinent ou sont **intéressées par 4 secteurs**, par ordre de fréquence : les métiers de l'assistance et de l'accueil, ceux de la santé et du bien-être, puis de l'éducation-formation et enfin de la vente. Les métiers de l'informatique, par exemple de développeur web, sont mentionnés par une seule personne.

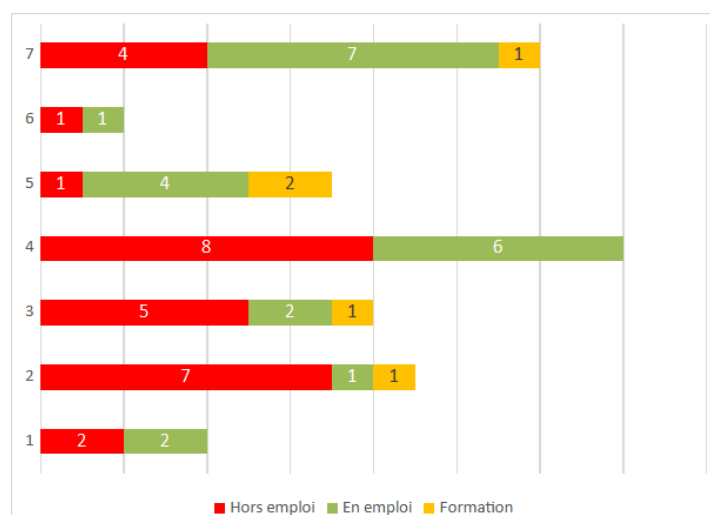
Le motif de la demande est renseigné pour 56 personnes. Il concerne dans **65% des cas l'aide à l'usage du numérique** notamment pour les personnes de niveau intermédiaire situés entre 4 et 6. Le deuxième motif concerne l'aide au choix du logiciel dans plus de 25% des cas (5 personnes). 5 personnes ont demandé l'aide au choix du matériel.

Nb de personnes DV	niveau de compétences à l'arrivée	Niveau	%
4	1	Débutant	18%
9	2		
8	3		
14	4	Intermédiaire	31%
7	5		13%
2	6		
12	7	Supérieur	21%
15	NC		

Comme indiqué dans le tableau ci-dessus, le niveau de compétences à l'arrivée de 56 personnes DV permet d'identifier 3 groupes :

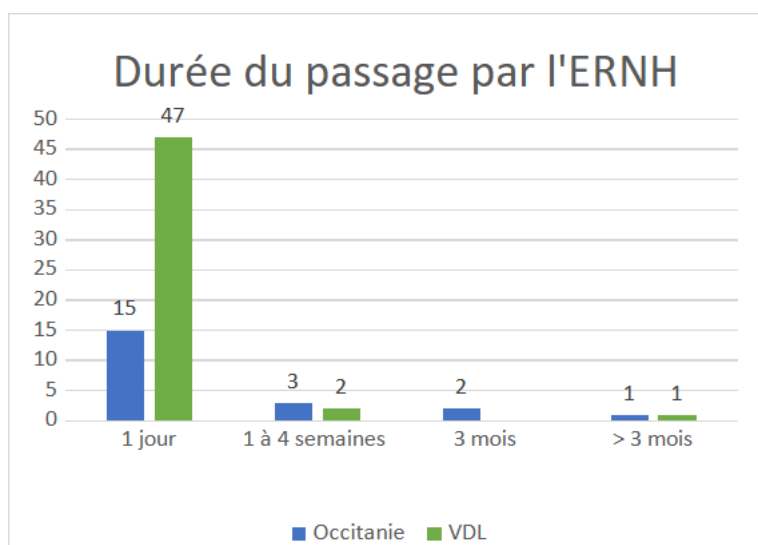
- Niveau débutant pour 18% des personnes.
- Niveau supérieur pour 21% des personnes.
- **Niveau intermédiaire pour 43% des personnes, concentré sur le niveau 4.**

Le niveau de 52% des personnes en emploi se situent supra 4 tandis que le niveau de 60% des personnes en recherche d'emploi se situent entre les niveaux 2 et 4.



La durée de passage par l'ERNH a duré **1 jour pour 92% des personnes**, indiquant l'effet « coup de pouce » de l'ERNH. En effet, « une fois qu'elles savent faire, que leur objectif est atteint, elles (les personnes bénéficiaires) vivent leur vie. La plupart du temps, elles ne reviennent pas à l'ERNH sauf si elles rencontrent un souci ou qu'elles ont besoin d'une remise à niveau » (entretiens 5, 9 et 21).

Le passage se réalise plus rarement sur une période de 1 à 4 semaines voire plus dans 4 cas,



La sensibilisation aux structures d'insertion en emploi et en formation a bénéficié à 55 structures, 27 entreprises ou administrations (E), 28 organismes de formation (OF).

8 entreprises sont situées en Val de Loire et 19 entreprises sont situées en Occitanie.

Parmi ces dernières, 6 d'entre elles ont rencontré l'animateur lors d'un *Sensidating* organisé par l'AGEFIPH.

Les motifs de leur sollicitation sont indiqués pour 5 entreprises :

- Diagnostic numérique et sensibilisation des équipes
- Adaptation de logiciel pour embauche DV
- Accessibilité des outils numériques
- Aide au choix de matériel

23 organismes de formation sont situés en Occitanie et 5 en Val de Loire

Leurs motifs de sollicitation, quand il est mentionné, concerne :

- la sensibilisation de leur équipe ou d'un collaborateur (11 demandes),
- plus rarement l'accessibilité numérique ou les outils de compensation (3 demandes).

ÉTUDE D'IMPACT

Enseignements de l'expérimentation

- Effets sur les différentes parties prenantes
- Constats et enseignements obtenus
- Complémentarité avec les dispositifs existants

Quel intérêt présente-t-il pour les diverses parties prenantes ?

Les différents entretiens ont permis de remarquer que l'ERNH présente des intérêts divers selon les points de vue: l'accompagnement de premier niveau à l'usage du numérique, tel que décrit par les personnes déficientes visuelles; l'intérêt de ce dispositif du point de vue des délégations régionales et des équipes des associations mais aussi des partenaires; la prise de conscience partagée que l'approche du monde de l'emploi et de la formation requiert des compétences hors champ des associations pour le moment. Le point de vue des différentes parties prenantes est passé en revue:

Les personnes déficientes visuelles ont bénéficié d'une aide gratuite aux usages du numérique, qui leur permet de prendre ou reprendre confiance en ses capacités vis à vis du numérique. Elles ont notamment appris à :

- Manipuler le clavier et utiliser des raccourcis ; taper en aveugle.
- Gérer des mails (enregistrer, y répondre, les retrouver dans les spam ou la corbeille ou par date), entrer en contact avec de potentiels recruteurs, des clients, des services Pôle emploi ou Cap emploi (France Travail) ;
- Intervenir sur les réseaux sociaux, par exemple Facebook ou Instagram pour afficher son offre de formation
- Naviguer sur internet. En effet, «c'est très compliqué pour des personnes DV car les sites sont très visuels, ils sont construits par des bien voyants. Avec le lecteur d'écran, elles doivent se représenter comment le site consulté est construit. Une fois qu'elles sont à l'aise sur ce point, elles peuvent s'inscrire sur le site Pôle emploi et rechercher des informations métier, ou des formations » (entretien 9) ;
- Utiliser Microsoft Word pour rédiger et mettre en page des documents tels des CV, des devis et factures, des bons de commande ;
- Utiliser un logiciel de retranscription de comptes-rendus professionnels ;
- Classer des fichiers dans des dossiers ;
- Réaliser une présentation PowerPoint pour des collègues voyants ;
- Utiliser l'iPhone, pour inscrire/enregistrer des contacts, noter des rendez-vous sur l'agenda, ou se déplacer plus aisément dans les transports en commun (entretien 14).
- Partager et résoudre des difficultés entre personnes déficientes visuelles, c'est-à-dire avec l'animateur ERNH ou avec des participants à un atelier collectif, tel que proposé par FAF VDL (entretiens 11, 13, 14 et 21).
- Maintenir une dynamique d'apprentissage, notamment vis à vis du numérique;
- Adapter ses habiletés à l'évolution des besoins, en fonction de l'évolution de la maladie mais aussi de l'évolution des outils, toujours plus performants ;
- Se renseigner sur les outils de compensation disponibles dans sa situation / anticiper les évolutions de la maladie ;

- Travailler avec plus d'efficacité et plus de confort.
- Partager et résoudre des difficultés entre personnes déficientes visuelles, c'est-à-dire avec l'animateur ERNH ou avec des participants à un atelier collectif, tel que proposé par FAF VDL (entretiens 11, 13, 14 et 21).

En revanche, elles ne sollicitent pas d'information sur les métiers du numérique auprès de l'animateur ERNH. Peut-être ont-elles repéré d'autres acteurs plus légitimes à leurs yeux, tels leur référent Cap emploi ou le responsable ressources humaines ou le référent handicap de l'entreprise ?

Pour les financeurs AGEFIPH et FIPHFP, l'ERNH est l'occasion de :

- Proposer à titre expérimental un dispositif original, en vue de faciliter l'insertion ou le maintien des personnes DV en emploi ;
- Constater par les délégations régionales de l'AGEFIPH et dans une moindre mesure du FIPHFP que l'ERNH se présente « tout à fait complémentaire... non concurrent à l'Appui Spécifique » et « plus inclusif que ce dernier, enfin particulièrement adapté à la DV. Ils regrettent son manque de notoriété actuelle et comptent l'intégrer à « la boîte à outils » des conseillers AGEFIPH (si il est maintenu) ;
- Évaluer les compétences des associations : elles sont confirmées dans l'accompagnement des personnes DV mais pas dans la sensibilisation des employeurs¹¹.

Les partenaires :

- La banque des Territoires, chargée de l'animation du réseau des conseillers numériques (dispositif d'État) identifie une logique commune entre les deux dispositifs, à savoir « permettre l'autonomie de la personne en lui apprenant à faire ». De fait, il y a nécessité de « trouver des passerelles... afin de pérenniser une médiation numérique adaptée, à destination de tous les publics en situation de handicap ».
- La directrice de Cap emploi en Val de Loire a saisi l'opportunité de proposer régulièrement dans ses locaux une aide à l'usage du numérique aux demandeurs/ chercheurs DV, sous forme d'ateliers. L'organisation du repérage du public pourrait encore mieux se structurer et les liens avec l'association aussi.

La FAAF a décliné son axe de travail sur l'usage du numérique et a mobilisé des associations sur un même projet

¹¹« Ce pourrait être un objectif en 2024 : proposer à travers l'ERNH, des mini audits sur l'accessibilité numérique aux entreprises et aux organismes de formation. C'est un vrai sujet pour ces derniers. » (entretien 19)

Les directeurs des associations porteuses ont confirmé non seulement la nécessité mais aussi l'intérêt de proposer aux personnes DV non bénéficiaires de l'Appui Spécifique une aide aux usages du numérique. Ils ont ainsi pu :

- Investir la dimension emploi pour certaines, «tout en respectant la place des autres acteurs »;
- Multiplier/renforcer les liens avec l'AGEFIPH et les partenaires (Cap emploi, banque des territoires) mais aussi entre directeurs d'associations adhérentes à la FAAF;
- Prendre conscience de leur manque de « savoir-faire en communication » pour approcher efficacement les structures d'insertion en emploi et en formation ;
- Identifier les coûts d'accompagnement de l'animateur ERNH déficient visuel par un autre collègue (déplacements, restauration).

Cette expérience a permis aux animateurs ERNH de :

- Confirmer que l'accompagnement personnalisé est possible en collectif ;
- Renforcer son expertise (diversité des profils des demandeurs) ;
- Développer le partenariat (ex. Cap emploi en Val de Loire) ;
- Prendre conscience que l'approche du monde emploi/formation est particulière¹² - découvrir le monde de la formation.

¹²« Concrètement quand la demande est là, ça fonctionne » (entretien 9)

Les conditions de complémentarité avec le dispositif Appui Spécifique

La question de la complémentarité de l'ERNH avec l'Appui Spécifique est abordé avec de nombreux interlocuteurs . Bien que ces deux dispositifs s'adressent aux adultes en ou hors emploi, l'ERNH s'adresse aux personnes DV non reconnues administrativement et qui ne le seront pas prochainement voire jamais, selon leurs souhaits ou du fait de la décision de la MDPH. Pour les personnes éligibles à l'Appui Spécifique, l'ERNH se situe en amont de celui-ci.

A noter cependant que « les frontières entre deux dispositifs sont parfois ténues, chaque innovation pose ce type de problématique » (entretien 16). Il y a lieu de bien définir le champ d'intervention de l'ERNH (entretien 2).

Les deux dispositifs sont comparés dans le tableau ci-dessous :

	ERNH	Appui Spécifique
Dispositif	Expérimental	Éprouvé. Marché renouvelé en mars 2024 ¹³
Objectif	- Accompagnement de premier niveau des personnes en ou hors emploi - Appui info/conseils aux structures d'insertion en emploi ou en formation.	5 prestations dans les situations d'emploi ou de formation : pré-diagnostic, bilan complémentaire, 3 appuis experts sur le projet professionnel (faisabilité), sa réalisation et au sujet des situations de rupture.
Type de handicap	Visuel	5 typologies (au lieu de 6 au précédent marché).
Cible	Personnes DV en ou hors emploi, non reconnues RQTH	Personnes DV en ou hors emploi, reconnues RQTH ou en demande RQTH

¹³Voir « [offre de services et d'aides financières de l'AGEFIPH](#) » - Evolution du Appui Spécifique en 2024 : 5 typologies au lieu de 6 auparavant ; prescription via désormais une nouvelle plateforme digitale ; rôle du prescripteur revu : pas expert de la DV mais référent parcours de la personne => le prestataire peut requalifier la demande.

Notoriété	Confidentiel	Forte auprès des conseillers AGEFIPH, des grands groupes et administrations (référents handicap, ressources humaines)
Bénéficiaires	Repérés ou inconnus encore	Reconnus RQTH ou en passe de l'être
Mobilisation	Accès libre SANS prescription	Sur prescription
Professionnel mobilisé	Animateur-formateur salarié des associations	Prestataires-experts du handicap, identifiés par l'AGEFIPH suite réponse à appels d'offre
Durée	Sans limite	Variable mais précisée

Pour plusieurs interlocuteurs (entretiens 3,6,9,16,18 et 19), l'ERNH a lieu d'exister:

- « Le dispositif permet de répondre très rapidement aux personnes sans besoin de prescription ou de notification. Cette souplesse permet aussi de répondre aux personnes qui ne sont pas encore RQTH ou éligibles aux dispositifs tel les Appui Spécifique » (entretien 6, direction FAF LR)
- « La grosse différence avec l'Appui Spécifique c'est que l'ERNH s'adresse aux personnes DV pas encore reconnues. Son accès est souple, car sans prescription » (entretien 9, animateur ERNH) »
- « Les deux dispositifs sont très différents. L'ERNH est plus ouvert que l'Appui Spécifique... donc plus inclusif, car il est mobilisable par tous les publics non reconnus par la MDPH ... Ces personnes sont très nombreuses... De fait, "c'est une solution qui mérite d'être développée davantage. Il se présente en parfaite adéquation avec le souhait de l'AGEFIPH, à savoir la simplification de l'accès aux aides » (entretien 16, délégation régionale AGEFIPH).
- L'équipe de la délégation régionale (Val de Loire) perçoit le dispositif ERNH comme tout à fait complémentaire aux dispositifs existants et pas du tout concurrent parce qu'il intervient en amont du parcours des personnes, pour les aider à se familiariser avec les outils technologiques du numérique... on est pas sur les mêmes étapes du parcours des personnes déficientes visuelles...on va retrouver les personnes après sur d'autres dispositifs...L'ERNH permet d'accompagner les personnes sur une étape de leur parcours jusque-là non couverte par l'AGEFIPH jusqu'ici » (entretien 19, délégation régionale AGEFIPH).
- L'ERNH permet de « couvrir un interstice du délai d'attente de reconnaissance du handicap par la MDPH, soit 4 à 6 mois environ, pendant

lequel les personnes ne sont pas éligibles à l'accompagnement bien qu'elles aient besoin d'apprendre ou de réapprendre à utiliser l'ordinateur ou le smartphone et leurs fonctionnalités de compensation du handicap visuel. En effet, les dispositifs tel l'Appui Spécifique interviennent quand le projet professionnel de la personne se concrétise. Ils ne sont pas conçus pour accompagner l'apprentissage des compétences numériques en amont et sur un temps plus long » (entretien 3, ex chef du projet).

- « L'ERNH est particulièrement approprié au handicap visuel, qui mobilise divers outils numériques, contrairement à certains autres handicaps, tels que les handicaps auditifs, ce qui nécessite une veille permanente. Aussi, l'accompagnement adapté ne peut se réaliser que par des experts de la déficience visuelle, qui rencontrent au fil des jours une diversité de situations de déficience visuelle » (entretien 16, direction régionale AGEFIPH).
- L'ERNH pourrait être mobilisé par les agents permanents de la fonction publique via leur employeur en cas de situation particulière ou urgente, suite à un accident par exemple ou lors d'une longue maladie, ou pendant l'étape préliminaire à la reconnaissance RQTH. Les agents publics dont le contrat n'est pas pérenne, tels les contrats aidés ou de courte durée, ont besoin de retrouver un emploi à l'issue de leur contrat avec la fonction publique. Dans ce cas, ils sont adressés à Cap emploi, parfois par leur employeur. Ils ont besoin de savoir utiliser des outils numériques tels PC ou iPhone, pour rechercher un emploi (entretien 18).

Freins et leviers identifiés lors de la mise en place des ERNH.

Au final, l'analyse des entretiens permet d'identifier quatre leviers, facilitant la mise en place d'un ERNH et trois freins, contrariant sa mise en place. Ce sont eux qui déterminent les conditions de la pérennisation et de l'essaimage du dispositif.

Les quatre leviers identifiés

- Les associations sont **considérées compétentes dans l'accompagnement des personnes déficientes visuelles** (entretiens 10, 16, 18, ...) mais peuvent être aussi dans l'accompagnement d'autres personnes en situation de handicap. Pour preuve, les prestations de formation de la FIDEV auprès de conseillers numériques et bibliothécaires de la métropole de Lyon ou les interventions de FAF LR auprès des conseillers numériques de Montpellier. En effet, « certains outils, telle la lecture orale des documents, peut être utile à différents types de handicap, visuel et dys par exemple » (entretien 12). Ou encore, « la connaissance de l'accessibilité sur windows ne concerne pas que des personnes déficientes visuelles, mais aussi des personnes avec d'autres handicaps. Ce sujet rassemble les associations du monde du handicap, pas du

seul handicap visuel; chacun peut s'appuyer sur les compétences des autres.» (entretien 16).

- L'accompagnement peut se réaliser **soit en individuel comme en Occitanie, soit en collectif comme en Val de Loire**. Les deux types d'accompagnement sont pertinents pour des raisons diverses (entretiens 12, 14 et 15).
- Les associations adoptent une posture commune, sans équivoque. Elles ont à cœur de ne concurrencer ni le dispositif Appui Spécifique, dont certaines associations sont parfois prestataires, ni les acteurs de leur territoire, associations ou intermédiaires de l'emploi ou organismes de formation (entretiens 2, 4 et 6). Aussi, se positionnent-ils **en appui de ces derniers**, «en soutien de leurs actions mais sans se substituer à eux...sans revendiquer leur place.», «ce qui nécessite une parfaite connaissance du territoire.» (entretien 2). Par conséquent, **l'ERNH se présente comme complémentaire** des dispositifs existants sous certaines réserves comme déjà vu. Son **budget concerne surtout les** salaires et charges associées. Est-il préférable/possible de proposer l'ERNH sous forme de service ou de prestation ?
- L'ERNH nécessite de disposer de **lieux d'accueil** équipés en matériel, situés soit sur le site, soit hors du site de l'association afin de se rapprocher des personnes DV rencontrant des difficultés de déplacements. De fait, il y a nécessité de louer parfois des lieux ou d'intervenir sur des sites partenaires ce qui présente des opportunités de rapprochement (ex. Cap emploi en VDL) mais aussi des risques (ex: CRDP à Montpellier). Pour rappel, l'aide aux déplacements proposés par l'AGEFIPH et par les services de transports pour personnes à mobilité réduite, proposés par les collectivités locales.

Trois freins identifiés

- **Les associations porteuses du dispositif sont des associations dites gestionnaires** car elles sont en capacité de proposer déjà un accompagnement qualifié des personnes DV à l'usage du numérique, « une offre par ailleurs encore insuffisante » (entretien 7). En effet, au contraire des associations qui reposent uniquement sur des bénévoles, elles sont en mesure de gérer l'embauche d'un professionnel qualifié, le conventionnement ou le suivi des indicateurs ...» (entretien 4). A noter cependant, leur nombre restreint ([Panorama de l'offre d'accompagnement et de réadaptation pour personnes déficientes visuelles" de la FAAF](#)).

Ces associations dites gestionnaires sont **différentes les unes des autres, tout comme les régions dans lesquelles elles se situent**. En effet, elles se distinguent par leur taille, leur périmètre d'action et surtout leur offre de service/spécialités : accompagnement à la vie sociale (entretien 6), culturelle et sportive (entretiens 7 et 8), soins de suite et réadaptation, formation,

appui à l'accès et au maintien en emploi (entretien 2, 7 et 8), structures de travail adaptées (entretien 8), plateforme de prêts de matériel et services pour les jeunes et les adolescents et les adultes (entretien 7). Aussi, malgré le besoin des personnes déficientes visuelles, «l'offre de service ERNH doit être clairement définie au regard de leurs autres prestations portée par les associations et considérant leur modèle économique» (entretien 20). De plus, ces associations doivent faire face à **un contexte qui peut fragiliser la pérennité** de leurs actions. L'évolution du contexte est d'ordre soit socio-économique (ex: renouvellement du marché Appui spécifique et du marché Handi-pactes du FIPHPF en avril 2024, entretiens 16, 17, 20 et 21, tension sur le marché de l'emploi (entretiens 2 et 7), soit juridique (ex: la loi Ségur qui entraîne une augmentation des salaires des animateurs, entretien 5, création de France Travail en janvier 2024 impactant l'activité des Cap emploi), soit régional (politiques de la Région concernant les demandeurs d'emploi, mobilisation d'acteurs sur le territoire)

- **Le profil des animateurs ERNH** pose question, considérant que 2 associations sur 4 n'ont pas trouvé de candidats et ont dû abandonner. En effet, d'une part les candidats sont rares sur le marché de l'emploi au regard du besoin d'accompagnement des personnes DV à l'usage du numérique. De fait, « la présence d'un seul animateur pour un territoire aussi vaste que l'Occitanie, compte tenu des déplacements nécessaires, est insuffisante» (entretien 16). A cette compétence rare s'ajoute la rareté des compétences en communication auprès d'acteurs du monde de l'emploi et de la formation dans les associations. De plus, l'attractivité du poste est limitée au regard de sa précarité car il est proposé à mi-temps et sur une durée de deux ans et au regard du salaire proposé qui ne compense pas la perte d'allocations pour les professionnels déficients visuels (entretien 7). Enfin, la situation de handicap visuel peut rendre difficile les déplacements sur toute la région et l'accompagnement de malvoyants pour les personnes aveugles (ex: prise en main d'un agrandisseur d'écran. « Ce n'est pas une découverte, mais une prise de conscience » (entretien 16).
- Pour le moment, l'accès du dispositif s'est limité aux personnes DV connues des associations ou de leurs partenaires, tels Cap emploi, alors qu'il est destiné à toute personne DV plus ou moins malvoyante (entretien 12). Cependant, **ces personnes ne sont pas forcément repérées** par les acteurs de la déficience visuelle mais peut être par d'autres acteurs intervenant en milieu dit ordinaire. Dans ce cas se pose la question du financeur selon le statut des personnes : AGEFIPH pour les actifs, Régions, départements ou collectivités locales pour les habitants... La réflexion mérite

qu'un échange au niveau national s'organise entre l'AGEFIPH et l'ANCT¹⁴ (entretien 10).

Cette question du sourcing s'est posée aussi pour les structures d'insertion en emploi ou en formation semble relever de la gageure pour les associations bien qu'elles aient tenté une approche. Or, «il y a fort à faire concernant la sensibilisation et de l'acculturation même de structures spécialisées dans le handicap, telles les Cap Emploi qui n'ont pas connaissance des voies spécifiques » (entretien 15). Plusieurs explications peuvent être avancées :

- L'objectif de l'action attendue est mal défini : est-ce répondre à une demande que l'ERNH aurait suscitée tels « des mini audits sur l'accessibilité numérique » (entretien 19) ou participer à des actions de sensibilisation organisées par des acteurs du territoire tels l'AGEFIPH (entretiens 5 et 9) ? En effet, il s'agit plus de « semer des graines » que de répondre à des demandes (considérant que) « le handicap ne constitue qu'une question parmi d'autres pour ces réseaux... L'objectif est de s'assurer qu'ils se souviennent vers qui se tourner en cas de besoin, que ce soit dans un délai d'un à trois ans, ou même lorsqu'une situation de crise survient, comme la nécessité de maintenir un employé en poste. » (entretien 16). Les employeurs de la fonction publique «attendent des solutions concrètes, clés en main bien qu'il ne s'agisse pas de rentrer les gens dans des cases» (entretien 15)
- Les acteurs-relais auprès des employeurs tels les professionnels de l'AGEFIPH ou du FIPHPF (entretien 15) ne se sont pas encore approprié le dispositif du fait de son caractère expérimental. De même pour les conseillers des OPCOS ou les prestataires Appui Spécifique, autres que les associations, du fait peut être d'une situation de concurrence entre acteurs ou d'un périmètre trop flou qui présente un risque de concurrence entre eux (entretien 2). D'ailleurs « une association telle la FAF VDL n'a pas forcément les moyens d'accompagner en profondeur des employeurs.» (entretien 15).
- Les associations connaissent mal la dynamique ou la logique d'action des structures d'insertion en emploi et en formation, elles ne savent pas comment les approcher et se faire connaître (entretien 7). Aussi, ont elles intérêt à identifier des acteurs-relais auprès de ces structures, tels les conseillers AGEFIPH et FIPHPF et à participer aux actions de sensibilisation qu'ils organisent tels les *sensi datings* (entretien 10) ou le tour de France sur le handicap invisible (entretien 16) afin de consolider la notoriété du dispositif insuffisante pour le moment

¹⁴julia.herriot@anct.gouv.fr

(entretiens 16 et 19). A noter cependant que « l'expérience a montré que même au sein d'un CRP, où l'ERNH était hébergé, le service était méconnu, y compris par les employés du CRP ...(Par ailleurs) le turnover est tel que les actions de sensibilisation/ information auprès de ces acteurs (Cap Emploi) paraissent vaines. C'est un éternel recommencement! » (entretien 15).

- Les organismes de formation rencontrent des difficultés à accueillir des personnes DV car cela nécessite d'individualiser voire de personnaliser leur offre. Or, selon une récente étude menée par le Carif Auvergne Rhône Alpes¹⁵ la personnalisation de leur offre relève de la gageure du fait d'un modèle économique « basé sur l'heure stagiaire » et des évolutions du contexte (digitalisation de l'offre, certification Qualiopi de leur structure et enregistrement de leur offre au RNCP ou au RS pour un accès au financement public).

¹⁵Lien vers l'étude : « regards croisés sur les pratiques de formation des organismes de formation en Auvergne-Rhône-Alpes »

ANNEXES

Annexe 0 : budget du projet

Etat des dépenses																			
Postes de dépenses	Budget initial Σ	Budget révisé Σ	RIDEV	Réalisé au 31/12/2022	FAF LRI	Réalisé au 31/12/2021	Réalisé au 31/12/2022	Réalisé au 31/12/2023	Réalisé au 31/03/2023	FAF VDL	Réalisé au 31/12/2021	Réalisé au 31/12/2022	Réalisé au 31/12/2023	Réalisé au 31/03/2024	FAAF	Réalisé au 31/12/2021	Réalisé au 31/12/2022	Réalisé au 31/12/2023	Réalisé au 31/03/2024
Salaires animateurs formateurs	121 038	99 146	4 230	4 230	47 458	4 231	21 152	43 228	47 458	47 458	1 410	21 152	43 228	47 458					
Charges sociales	43 462	44 616	1 518	1 518	21 356	1 519	7 592	15 522	21 356	21 356	506	7 592	15 522	21 356					
Frais de déplacement hors surcoût ht	24 000	18 000	0	0	9 000	200	2 860	9 000	9 000	9 000	0	4 100	9 000	9 000					
Coûts de formation 4 formateurs	12 000	8 000	0	0	4 000	4 000	4 000	4 000	4 000	4 000	4 000	4 000	4 000	4 000					
Equipe du siège (pôle numérique, se	32 960	43 228													43 228	3 679	8 832	32 960	43 228
Charges sociales	18 540	24 316													24 316	1 321	3 186	18 540	24 316
Evaluation et étude d'impact		12 000													12 000				12 000
Frais d'aménagement des 4 espaces	4 000	4 000	0	0	2 000	500	1 000	2 000	2 000	2 000	0	2 000	2 000	2 000					
Achats d'équipement	10 200	9 600	2 600	2 600	1 000	0	660	1 000	1 000	6 000	0	6 725	6 000	6 000					
Frais de mission	3 000	2 000	0	0	1 000	0	0	1 000	1 000	1 000	0	0	1 000	1 000					
Frais généraux 2.5%	7 290	7 682	182	182	2 376	182	913	1 822	2 376	2 376	61	730	1 822	2 376	2 376	182	1 822	1 824	2 378
	276 490	272 588	8 530	8 530	88 190	10 632	38 077	77 572	88 190	93 190	5 977	46 299	82 572	93 190	81 922	5 182	11 961	53 324	81 922
Financement AGEFIPH:	135 846.00	135 846.00																	
% financé par l'AGEFIPH	49.13%	49.84%																	
Les dépenses relatives à la mise en œuvre du projet s'élèvent à 272 588 € au 31/03/2024, soit 49.84 % financé par l'AGEFIPH.																			

Annexe 1 : liste des 27 personnes interrogées

N° Entretien	Date	Rôle dans le projet
1	08/02 a 17h	Chef projet depuis 2023
2	12/02 à 10h	Direction association FIDEV
3	12/02 a 13h30	Chef projet jusque mars 23
4	12/02 à 15h31	Direction association FAF VDL
5	13/02 à 9h	Animateur FAF VDL
6	15/02 a 8h30	Direction association FAF LR
7	15/02 à 10h30	Président association de C'Cite
8	19/02 à 8h30	Directeur FAAF
9	26/02 à 11h	Animateur FAF-LR
10	26/02 à 14h15	Chargée mission -dispositif conseiller numérique- Direction régionale Occitanie Partenaire FAF LR

11	26/02 à 15h	Bénéficiaire FAV VDL
12	27/02 à 14h	Cap Emploi, Partenaire FAF VDL
13	27/02 à 16h30	Personne bénéficiaire FAF VDL
14	29/02 à 14h	Personne bénéficiaire FAF VDL
15	01/03 14h	Financier FIPHPF
16	4/03 à 10h30	Financier AGEFIPH, Direction Régionale Occitanie
17	4/03 à 11h30	Structure bénéficiaire FAF VDL
18	6/03 à 14h30	Financier FIPHPF, Directeur régional Val de Loire
19	8/03, 14h	Financier AGEFIPH, Direction Régionale Val de Loire
20	13/03 à 15h	Financier AGEFIPH, Direction Nationale
21 à 27	semaine du 25 au 29/03/24	7 personnes DV, bénéficiaires

Annexe 2 : grilles d'entretien

Les grilles ont été présentées et approuvées par le comité d'expérimentateurs le 7 février. L'échange du 13 mars avec l'équipe AGEFIPH (entretien 20) a permis de réajuster la liste des personnes à interroger par rapport aux attendus.

3 représentants du coordinateur : entretiens 1, 3 et 8

- Avant de commencer l'entretien, pouvez-vous me préciser votre situation professionnelle et votre rôle dans cette expérimentation ?
- Pouvez-vous me préciser ce qui a motivé la FAAF à répondre à l'appel de l'AGEFIPH (ex : constat manquement d'autres dispositifs) ?
- Quelle argumentation avez-vous développée auprès de vos adhérents pour participer à cette expérimentation ? Combien d'associations étaient intéressées ? Comment les 4 associations impliquées dans le projet ont-elles été désignées ?
- Quelle organisation a été mise en place à la FAAF pour suivre le déroulement de cette expérimentation : mise en place de la gouvernance, organisation des COPILS, suivi des résultats, ... ?
- Autres questions suite lecture des documents, à venir.

8 représentants des financeurs AGEFIPH et PIPHPF : entretiens 15, 16, 18, 19, 20 et de 2 partenaires : entretiens 10 et 12

- Avant de commencer l'entretien, pouvez-vous me préciser votre situation professionnelle et votre rôle dans cette expérimentation ?
- Pouvez-vous me préciser ce qui a motivé votre structure à participer à cette expérimentation (ex : constats sur autres dispositifs) ?
- Entre l'intention et la réalisation : quelle évolution avez-vous constaté ? Qu'en diriez vous (obstacles rencontrés, adaptation au contexte national, local, législatif...)
- Est-ce que l'organisation mise en place à la FAAF et dans les associations vous paraît efficace, efficiente (mise en place de la gouvernance, organisation des COPILS, suivi des résultats, ...) ?
- En quoi l'ERNH vous paraît-il complémentaire ou/et concurrent d'autres dispositifs, notamment Appui Spécifique et RHF ou autre ?
- A ce stade, quelles remarques/ points de vigilance avez-vous identifiés dans cette expérimentation ? Auriez-vous des recommandations sur la suite à donner : essayer, à pérenniser ?
- Souhaitez-vous ajouter un autre commentaire ? ...

4 directeurs des associations : entretiens 2,4, 6 et 7

- Avant de commencer l'entretien, pouvez-vous me préciser les principales caractéristiques de votre structure et de son écosystème (cœur d'activité, type et nombre de bénéficiaires, effectif, positionnement par rapport aux dispositifs Appui Spécifique, RHF, plateformes de prêt, liens avec les

partenaires institutionnels (DR AGEFIPH, région, Pole emploi...) et autres (prestataires Appui Spécifique, autres associations, FAAF....)

- Pourquoi avez-vous candidaté à cette expérimentation (constats manquement ; opportunités offertes...Ex : accueillir davantage de demandeurs d'emploi ; renforcer ses relations avec les entreprises et les organismes de formation, avec les partenaires et lesquels ; faciliter l'achat de matériel, faire évoluer/ recruter de nouveaux collaborateurs...

Pour les deux directeurs des associations ayant abandonné :

- Pourquoi avez-vous abandonné cette expérimentation (aspects budgétaires, coûts cachés identifiés, influence des partenaires...) ?

Pour les deux directeurs des associations ayant poursuivi l'expérimentation :

- Comment l'ERNH s'est mis en place ?
- Espace : situation, horaires d'ouverture, local dédié ou partagé, existant ou à trouver ; aménagement, complément de matériel....
- Organisation du *sourcing* des bénéficiaires, individus d'un côté et structures d'insertion de l'autre. Relais d'information mobilisés (ex : Simplon et Webforce3, h'up Entrepreneurs, intermédiaires de l'emploi, DR AGEFIPH, autres associations). Arguments développés, sous quelle forme, par quel canal ? Enthousiasmes ou réticences rencontrées, par qui?
- Organisation des comités de suivi et participation aux COPILS : constitution, fréquence et apports.
- L'équipe opérationnelle, notamment le ou les animateurs : son profil (sexe, âge, déficient visuel ou non), son expertise, son recrutement réalisé en interne ou en externe, temps ETP consacré à ce poste, les conditions de travail (rémunération ou avantages) le lien avec l'équipe de l'association..., types d'intervention réalisées auprès des différents bénéficiaires.
- Comment l'accompagnement s'est-il déroulé ?
- Auprès des individus : profil, parcours professionnel, motif de la demande, résultat atteint.
- Auprès des entreprises et organismes de formation: typologies, contact référent (ex RH, responsable OF...), motif de sollicitation, résultat obtenu.
- Process-type mis en place
- Quelles difficultés / facilités rencontrées en interne, en externe ?
- Quid des aspects budgétaires : structure, réalisé / prévisionnel. Coûts cachés identifiés ?
- A ce stade, que diriez-vous au sujet de ce dispositif ? Quels points de vigilance avez vous identifiés ?
- Quel est votre point de vue sur la plus-value du dispositif par rapport à d'autres dispositifs existants tels Appui Spécifique et RHF, plateformes de prêt...Ts ?

- Quelles sont d'après vous les conditions de mise en place de ce dispositif s'il était amené à se pérenniser ? Les points de vigilance... ?
- Souhaitez-vous que j'interroge une autre personne, sur quels sujets ?
- Souhaitez-vous ajouter un autre commentaire ? ...

2 animateurs d'ERNH : entretiens 5 et 9

- Avant de commencer l'entretien, pouvez-vous me préciser votre rôle par rapport à l'association qui vous a embauché dans cette fonction d'animation ERNH, si vous occupez d'autres fonctions et lesquelles ?
- Pouvez-vous me préciser ce qui a motivé votre candidature dans ce poste ou le choix de la structure à vous mobiliser : le type de prestations (accompagnement en informatique adaptée, appui aux entreprises et organismes de formation), le type de bénéficiaires (individus et structures d'emploi ou de formation) ; les conditions de travail (autonomie, rémunération...)
- Avez-vous participé à sa mise en place et avec qui (équipe opérationnelle, encadrement, partenaires extérieurs), notamment en termes de communication/ sourcing, et d'organisation, de logistique. Comment celle-ci a-t-elle évolué ? Qu'avez-vous retiré de votre éventuelle participation aux comités de suivi, au COPIL... ?
- Combien d'individus déficients visuels ou d'autres handicap avez-vous accompagnés dans le cadre de cette expérimentation ? S'agissait-il d'adultes inscrits à Pole emploi ou cap emploi ou de salariés ou d'indépendants (en reconversion d'emploi) ? Comment avaient-ils appris l'existence de l'ERNH ? Pourquoi y avaient ils recours : apprendre l'usage du numérique (avec leur propre matériel ou celui de l'association, quel logiciel par ex), expérimenter un matériel (lequel ?), être accompagné à l'installation/ configuration de logiciels, solliciter un dépannage ou connaître les métiers auxquels ils pourraient accéder ?
- Comment concrètement cet accompagnement s'est déroulé (process, temps moyen, dans ou hors les murs...) et avec quels résultats ? évaluation des compétences acquises en fin de parcours des DV ? SPic d'activités février et juillet 22 : explications ?
- De votre point de vue, l'accompagnement des individus nécessitent quelles compétences (connaissance des outils de compensation / diverses situations de handicap, pédagogie, organisation...) ?
- Combien de structures et quel type de structures avez-vous accompagné (entreprises, administrations et organismes de formation) dans le cadre de cette expérimentation ? Comment avaient-ils appris l'existence de l'ERNH ? Pourquoi y avaient ils recours : informations sur quels sujets, conseils et recommandations sur quels sujets (ex : mise en place du télétravail, choix d'équipement), aide technique (ex : configuration de matériel, mise à jour de logiciels) pour rendre leur environnement de travail ou offre de formation accessibles aux personnes aveugles et malvoyantes voire à d'autres personnes en situation de handicap, souffrant de « dys » par exemple.

- Comment concrètement cet accompagnement s'est déroulé auprès des entreprises et des OF ? Deux types de structures à distinguer ou pas ? Pour ex-type : process, temps moyen, dans ou hors les murs... Avec quels résultats ?
- Quelles facilités et difficultés dans le cadre de cette fonction que ce soit au sein de l'association (ex : temps partagé entre deux postes, solitude ressenti, ...) ou à l'extérieur (ex : opportunité de mobiliser des acteurs de l'emploi et la formation...)?
- Que pensez vous de l'accompagnement de la FAAF vous concernant ? Réunion avec autres animateurs, suivi de formations ? Au sujet veille technique... ?
- Qu'est-ce que vous a apporté cette expérience en termes par ex de nouvelles compétences ou de compréhension de l'écosystème ?
- D'après vous, quels intérêts présente ce dispositif Appui Spécifique et RTH voire autres dispositifs existants (ex : souplesse, facile à mobiliser...) ?
- Si c'était à refaire...
- Souhaitez-vous ajouter un autre commentaire ?

10 personnes bénéficiaires de centre Val de Loire : entretiens 11, 13 et 14 et 21

- Avant de commencer l'entretien, pouvez-vous me préciser votre situation : homme/femme, âge, type de handicap, en ou hors emploi au début de votre accompagnement et à sa suite ?
- Comment avez-vous appris l'existence de l'ERNH ? Aviez-vous connaissance ou déjà expérimenté d'autres dispositifs tels que Appui Spécifique RHF ? Pourquoi y avoir eu : apprendre l'usage du numérique (avec leur propre matériel ou celui de l'association, quel logiciel par ex), expérimenter un matériel (lequel ?), être accompagné à l'installation/ configuration de logiciels, solliciter un dépannage de premier niveau de leur équipement ou aussi connaître les métiers auxquels elles pourraient accéder tels ceux du numérique (développeur web).
- Comment concrètement cet accompagnement s'est déroulé pour vous et avec quels résultats (process, temps moyen, dans ou hors les murs) ? Etes-vous satisfait ?
- De votre point de vue, si ce dispositif était maintenu, quels sont les aspects à préserver (ex accès facile et libre) et ceux à améliorer (ex : amplitude horaire) ?
- Souhaitez-vous ajouter un autre commentaire ? ...

1 structure bénéficiaire : entretien 17

- Avant de commencer l'entretien, pouvez-vous me préciser les principales caractéristiques de votre structure (activité, secteur, taille, accueil de personnes en situation de handicap dont malvoyants ou non-voyants ?
- Comment avez-vous appris l'existence de l'ERNH (via projet THatent digital pour les OF...)? Aviez-vous connaissance ou déjà expérimenté d'autres

dispositifs tels que Appui Spécifique ou RHF ? Pourquoi avoir fait appel à ce dispositif : besoin d'informations voire de conseils et recommandations (ex : mise en place du télétravail, choix d'équipement), aide technique (ex : accessibilité de l'environnement de travail ou de la formation configuration de matériel, mise à jour de logiciels), compréhension des acteurs mobilisés autour de la malvoyance, ... ?

- Comment concrètement cet accompagnement s'est déroulé pour vous (process, temps moyen, dans ou hors les murs) et avec quels résultats ? Etes-vous satisfait ?
- De votre point de vue si ce dispositif était maintenu, quels sont les aspects à préserver (ex accès facile et libre) ou au contraire à améliorer (ex : communication aux entreprises)?
- Souhaitez-vous ajouter un autre commentaire ? ...

Annexe 3 : fiche de poste des animateurs ERNH



[Nom Association]

[Adresse association]

[Téléphone]

[Mail et site internet]

Logo
assoc
iation

Membre de la Fédération des Aveugles et Amblyopes de France

POSTE D'ANIMATEUR-FORMATEUR EN INFORMATIQUE ADAPTEE	
Date de création / mise à jour	☞ Mars 2021
Fonction	☞ Animateur en informatique adaptée / formateur en informatique adaptée
Volume horaire	☞ 0.5 ETP

Définition de la fonction

Placé sous l'autorité du Directeur/Directrice de l'association porteuse de l'espace numérique, l'animateur-formateur en informatique adaptée assure :

- ❖ l'animation d'un espace-ressources en numérique adapté
- ❖ la gestion du matériel dédié
- ❖ les premiers accompagnements et mises à niveau des personnes déficientes visuelles adultes à l'utilisation de l'outil informatique en vue de leur insertion professionnelle
 - apprentissage des bases
 - maîtrise des logiciels de bureautique avec les moyens de compensation adaptés
 - choix et utilisation des moyens de communication (mail, visioconférences, téléphonie...)
 - maintenance et dépannage de premier niveau pour les outils adaptés
- ❖ un rôle de sensibilisation, d'information, d'accompagnement et d'orientation des entreprises et organismes de formation qui souhaitent accueillir ou embaucher des personnes déficientes visuelles dans leurs organisations
 - aide à la prise en compte de l'accessibilité numérique dans l'environnement de travail (outils et pratiques)
 - appui et conseil aux acteurs de l'insertion professionnelle
- ❖ une mission de veille technologique pour faire face et anticiper l'évolution des besoins des usagers
 - participation à la communauté de pratiques animée par la Fédération des Aveugles de France en lien avec les journées JETDV (*Journées d'étude des technologies pour les déficients visuels*)
 - l'information sur les métiers qui sont ou deviennent accessibles grâce à la maîtrise de compétences numériques

Missions et activités principales

Accompagnement des personnes déficientes visuelles

- ❖ Compréhension des demandes et objectifs de la personne
- ❖ Animation de formations individuelles ou collectives (ateliers)
- ❖ Tests de matériel (grand public accessible ou adapté) et maintenance courante de ce matériel
- ❖ Préparation de mémos individualisés (textes, audio ou braille)

[Pied de page de l'association]

Annexe 4 : Synthèse des compte-rendus des 9 comités de pilotage

29/06/21 : poser les principes e	pbs locaux ds 3 / 4. > équipement, à compléter néanmoins. Socle commun
	Communication (flyers) auprès de PE et structures d'insertion
	Socle commun d'équipement
	Outils de pilotage/ reporting à définir
	Formation obligatoire pr animateurs
05/10/21	Difficulté recrutement ds Gd Est et Lyon + locaux OK sauf Gd Est
	Mise en lien ENRH et autres dispositifs à Orléans
	Flyers et tableau de suivi tous les 2 mois ou 1 mois proposés : OK à confirmer.
	Confirmation 2 cibles : DV / emploi et structures . Action sensibilisation voyants hors périmètre. Quid des étudiants ?
	Ouverture Montpellier et Lyon fin année.
	Communication : contact pdt h'up, Hamou BOUAKKAZ
	Réunion de ts animateurs prévue le 10/01/22.
23/11/21	Orléans : ENRH ouvert depuis mi octobre. 4 professionnels formés ?
	Montpellier : recrutement animateur en interne. Dv.
	Strasbourg : pb locaux empêche recrutement : mise à dispo momentanée avant dispo autres locaux envisagée mi 2022 + sourcing difficile car motif recherche d'emploi / DV rare.
	Orléans : ENRH rattaché à service existant de 3 collaborateurs

	Lyon : locaux OK, recrutement externe en cours.
	Mise en place communication outre flyers : communiqué de presse.
24/01/22 COPIL elargi	Montpellier : complémentarité ERNH avec offre structure medico sociale, qui permet un parcours vers emploi. Organisation : binome animateur = appui animateur DV Local : dans CRP = partenaire. Bilan : 3 individus+ 5 OF et com gpt 40 employeurs
	Strasbourg : recrutement en cours informaticien, DV, sur temps plein au lieu de mi temps. F Local : au sein EN de la ville. Intéressant ? Travail de sourcing à prévoir.
	Orléans : rattachement service, binôme DV et voyant. Hors les murs ds le Loiret : domicile ou locaux mairies
	FIDEV : recherche articulation avec act SSR (?) et presta PAS, plateforme prêt + rapprochement antenne V. Hauy.,- Cible OF privilégiée Intérêt ERNH : lieu ouvert+ outil partenariat, notamment vers ents. Réponse expertise très ciblée / réponse globale des services medico sociaux. MAIS risque superposition dispositifs.
	Bilan intermédiaire du 31/03/22 avec budget.
11/05/22 ; etape	
	Cible individu : concurrence dispositifs (Appui Spécifique, accompagnement tarifé ?)
	+ value ERNH : souplesse accès, et éligibilité (en attente MDPH) -
	Orientation ENRH selon offre de l'Appui Spécifique : à voir .

	Communication : webinaire en sept.22, article dans la canne blanche- Kit com vers ents et OF pr Réseaux Référents Handicap de l'AGEFIPH (voir), ds salons emploi. Appui de la FAAF pour info aux entreprises.
	Financement : 32 504 € à trouver auprès des AAP de la fondation de France, Régions et DREETS. Appui FAAF : sécurité financement + appui demande fi. + prise en charge couts formation des formateurs. Prise en charge couts déplacements OK, avec surcoût si handi. Revalorisation salariale obligatoire non prise en charge / AGEFIPH (Qui fiance quoi, à quelle hauteur= suffisant ?). Tableau charges par territoire et échéancier versement .
31/05/22 : etape	Transmission données activités
	Bilan intermédiaire janvier 2023 avec point budget.
13/06/22 : COPIL elargi avec AGEFIPH	2 + values : souplesse pr les individus et offre pr les entreprises. Intérêt ERNH-Type entreprises et leur demande ; demande des bénéficiaires : formation surtout
	Importance communication : p.6 du PPT
:	Montpellier : ERNH depuis àct.21. Prospection / animateur . Sensibilisation des structures d'insertion sur la question de l'accessibilité
	Pbs : recrutement des animateurs et des bénéficiaires. Rapprochement Cap emploi et Pole emploi : difficulté de sourcing DV + pb RGPD. Attractivité métier animateur contrariée par type de contrats et absence revalorisation (Segur)
	Strasbourg : fin période essai. e trouve de candidats car les compétences recherchées sont rares.
	Orléans :
	Lyon : espace prêt- recrutement en cours

	Autre action de com : mobiliser référents handicap
	Renouvellement marche Appui Spécifique : intégrer ERNH ?
16/01/23	Point avancement et planning projet. Quid fic accompagnement her de poste : trop ambitieuse ? Complémentarité / Appui Spécifique pr ents et OF. Pr DV : souplesse acces. Recap actions com : utilité ?
19/06/23	Avenant au contrat : abandon de Strasbourg (et Orléans?)+ prolongation expe 6 mois. Planning projet note les 4 COPILS elargis + Voir PPT. Etude impact be sur entretiens pr compléter données actis. : en quoi ERNH répondent aux besoins des territoires positionnement ERNH/ Appui Spécifique+comment mieux construire la pérennité de cette expérimentation ? 85 accompagnements / x prevus, 2/3 des individus. Voir graphique. Diag. Competences n°. Pics activités : voir graphiqueProfil / competences Profils bénéficiaires précise.+ profil competences n°. Rq : pbtioque des seniors ? Mise en place d'un nouvrl indicateurs suivi activité . Pourquoi ? Interêt ERNH : toucher des DV peu familiers de. Précision sur demande et BILAN > 0 5 plus values identifiées. Réflexion sur pérennité : quid des territoires ruraux et intensité com. Relais AGEFIPH et FIPIHP identifiés.

Annexe 5 : réponse à appel à projet



Appel à projet Innovations 2021 Innover pour un levier Compétences plus inclusif Dossier de candidature

La structure

Nom de la structure : Fédération des Aveugles et Amblyopes de France

Description succincte des activités de la structure :

La **Fédération des Aveugles et Amblyopes de France**, fondée en janvier 1917 et reconnue d'Utilité Publique en 1921, en associations sur l'ensemble du territoire national, tout à la fois militantes et gestionnaires de structures de santé ou médico-sociales. Elle s'est fixée comme objectif de permettre une citoyenneté pleine et entière à toutes les personnes aveugles et malvoyantes sans exception, en France comme à l'étranger. **Concrètement, ses membres œuvrent en faveur de l'accès aux droits sociaux, à la formation et à l'emploi**, tout comme l'accès aux savoirs, aux loisirs et à la culture. L'action de la Fédération concerne plus de 10.000 adhérents et bénéficiaires et s'appuie sur un grand nombre de bénévoles et de professionnels spécialisés. Mouvement fédéral, elle a la particularité que ses instances dirigeantes, bureau et conseil d'administration, sont majoritairement composées de membres aveugles et malvoyants.

Adresse postale : 6 rue Gager-Gabillot, 75015 Paris

Site web : www.aveuglesdefrance.org

- Le contenu du projet

Nom du projet : **Espaces ressources numériques handicap**

Thématique dominante du projet : *Nouvelles qualifications*

Quels sont les objectifs et les modes de fonctionnement du projet ?

Décrire ici les objectifs et les modes de fonctionnement envisagés afin d'atteindre ces objectifs

L'accessibilité numérique et l'insertion professionnelle des personnes déficientes visuelles sont deux axes de travail majeurs pour la Fédération des Aveugles et Amblyopes de France. Ces deux sujets connaissent par ailleurs de nombreux effets croisés. D'une part, l'utilisation d'outils numériques s'avère de plus en plus indispensable dans de nombreux domaines de la vie, particulièrement dans la sphère professionnelle et de formation. Il n'est pas de formations ni d'emploi aujourd'hui qui n'utilisent pas un outil numérique, quel qu'il soit. En accompagnant les personnes déficientes visuelles dans leur apprentissage des outils numériques, on améliore ainsi leur autonomie, leur employabilité, et leur capacité à mener leur parcours professionnel. D'autre part, c'est dans les entreprises et avec elles que l'enjeu de l'accessibilité numérique peut être porté et mis en application, au bénéfice de tous ses salariés, clients et partenaires. Aussi, leur présence dans les collectifs de travail ou de formation nous paraît être le meilleur levier de sensibilisation aux besoins des personnes déficientes visuelles.

Nous prenons appui sur ces deux dimensions, avec notre projet de mise en place de quatre espaces-ressources au sein de quatre associations situées sur 4 territoires différents de notre réseau fédéral. Ces espaces seront des lieux physiques dédiés aux aides numériques, une sorte d'« espace ressources compétences » ou « salle de classe » dans les locaux de chacune des associations, équipée des technologies d'assistance courantes (terminaux braille, lecteurs d'écran, logiciels d'agrandissement de caractères par ex.). Or, nous entendons aussi ces espaces au sens territorial car leur rayon d'action doit pouvoir dépasser les seules villes d'implantation. Les déplacements restent un obstacle majeur pour de nombreuses personnes déficientes visuelles, et il sera indispensable d'aller à la rencontre de celles qui ne peuvent pas se déplacer au siège de l'association. L'apprentissage du numérique leur sera d'autant plus utile par la suite. Des rendez-vous sur site en entreprise peuvent également être nécessaires. Chacun des espaces sera animé par un instructeur en informatique adaptée, dont les qualifications combinent expérience d'usage et formations spécifiques.

Le rôle de ces animateurs est triple. *Enseigner* l'usage des outils numériques et *renseigner* les acteurs de l'emploi et de la formation sur les enjeux d'accessibilité numérique, mais aussi *faire connaître* les métiers du numérique auprès des bénéficiaires.

Les demandeurs d'emploi déficients visuels (et personnes en reconversion ou maintien dans l'emploi) pourront apprendre l'utilisation des outils numériques adaptés à leur situation, soit sur le matériel qu'ils possèdent déjà, ou sur les appareils dont dispose l'espace-ressource afin de découvrir et expérimenter les matériels adéquats, en attendant d'acquérir leur propre outil. L'apprentissage des outils comme l'ordinateur et le smartphone, de la navigation sur internet ou du traitement de texte sont indispensables pour la plupart des métiers. Ces apprentissages doivent intervenir bien en amont de l'accès à une formation ou d'une recherche active d'emploi, et suivant le rythme de progression de chaque personne. Cet accompagnement sur un temps plus long et de

manière écosystémique est donc complémentaire des prestations d'appuis spécifiques plus ponctuelles, comme l'adaptation du poste de travail ou l'accompagnement à la prise de poste.

Les animateurs seront également une ressource de proximité pour le dépannage de premier niveau des appareils et logiciels spécifiques. En revanche, ils n'effectuent pas de réparations complexes, par exemple de matériel braille, pour lequel il n'existe que quelques rares spécialistes en France, mais ils pourront orienter vers le prestataire qualifié.

Pour les entreprises et organismes de formation (OF) de leur territoire, les animateurs seront une ressource en accessibilité numérique. Ils pourront bien sûr intervenir dans le cadre de sensibilisations sur la question, mais aussi accompagner dans leur réflexion les entreprises et OF qui souhaitent rendre leurs outils ou leurs pédagogies accessibles, et plus globalement favoriser leur montée en compétence en matière d'accessibilité numérique. L'inaccessibilité des outils et logiciels métier est en effet pour beaucoup dans le faible accès des personnes déficientes visuelles à l'emploi. Notre proposition est, là encore, complémentaire de l'existant : les animateurs interviendront en faveur d'un environnement numérique accessible (au moment du choix des solutions informatiques et du matériel par exemple) comme préalable à l'intégration d'une personne déficiente visuelle. Ils pourront aussi apporter leur expertise dans le cadre de l'offre Ressources Handicap Formation (RHF). Ce service sera gratuit pour l'entreprise ou l'OF. Les prestataires des appuis spécifiques pourront ensuite intervenir dans leur champ d'expertise pour mettre en place les adaptations qui correspondent aux besoins (visuels ou autres) de la personne.

L'objectif est donc de pallier les faibles compétences numériques des demandeurs d'emploi déficients visuels et d'apporter des réponses concrètes aux acteurs de l'entreprise afin de rendre l'offre de formation et les environnements de travail accessibles, d'autre part. Cela permettra aussi d'ouvrir de nouvelles perspectives d'emploi dans les métiers du numérique.

La coordination et l'évaluation de l'avancée de ce projet sont assurées par la Fédération des Aveugles au niveau national. Une évaluation d'impact de cette expérimentation sera mise en place.

Par ailleurs, la fédération réunira périodiquement un comité de pilotage avec les quatre animateurs-instructeurs, les experts du pôle numérique de la Fédération, le service Réseau et plusieurs administrateurs de la Fédération. Cette instance sera chargée du suivi du projet, elle permettra aux animateurs d'échanger sur les aspects techniques et opérationnels, et de coordonner leurs travaux avec les différents partenaires.

Au niveau de chaque espace-ressource, des comités de suivi territoriaux réuniront les partenaires concernés autour de chaque association.

Quels sont les moyens humains et les moyens techniques prévus ?

Préciser quels sont les moyens humains et techniques mobilisés dans la mise en œuvre du projet

Chacun de ces 4 espaces sera animé par un instructeur en informatique adapté qui interviendra sur la base de 0,5 ETP pendant deux ans. Sauf exception, ces animateurs-instructeurs seront eux-mêmes des personnes déficientes visuelles avec une expérience significative ou ayant suivi une formation spécifique. En préparation de la création des espaces-ressources, ils pourront recevoir une formation de formateurs en informatique adaptée. Celle-ci a été développée en 2020 par le centre de formation de la Fédération des Aveugles, dans le cadre d'une convention avec l'AGEFIPH, comme levier pour multiplier le nombre d'experts capables d'assurer des formations en tout point du territoire. Selon leur niveau de compétences, ils pourront également suivre la formation « Évaluer l'accessibilité d'un site web ». Certains animateurs peuvent par ailleurs posséder des qualifications complémentaires en accessibilité numérique, comme celles dispensées par BrailleNet.

L'association FIDEV orientera ses efforts dans le cadre de ce projet davantage vers les entreprises et organismes de formation. Dans une première période (6 mois), les ressources de l'animateur seront dédiées à la prospection, puis à l'embauche d'un formateur en informatique adaptée à l'issue de cette période.

La Fédération des Aveugles mobilisera aussi ses experts en accessibilité numérique et son service Réseau dans la conduite du projet, ainsi que les formateurs qui dispensent la formation en informatique adaptée dans le cadre de son centre de formation.

Un espace sera affecté au projet dans les locaux actuels de chaque association, aucun achat ou location supplémentaires ne sont prévus. L'achat de mobilier et/ou de petits travaux d'aménagement seront nécessaires dans certains cas, notamment pour rendre accessibles des espaces nouvellement ouverts au public (entre 0€ et 2000€ par espace).

En revanche, pour former les bénéficiaires et dans une moindre mesure pour faire des tests d'usage auprès des partenaires, chaque espace-ressource devra disposer du matériel et des versions récentes des logiciels d'Aassistance. Parmi ces technologies rares et coûteuses, on compte notamment du matériel braille (bloc-note ou terminal braille avec connexion bluetooth, à partir de 2000€), des téléphones adaptés, des logiciels d'agrandissement de caractères et des lecteurs d'écran (de 700€ à 1500€ selon produit), ainsi que différentes applications pour smartphone et tablette. Plusieurs associations disposent déjà d'un certain nombre de produits ; elles compléteront ainsi leur parc de matériel en fonction des besoins lors de la mise en place des espaces-ressources, et pourront être amenées à acheter des mises à jour logicielles au cours du projet. A noter que l'association Faf-Languedoc Roussillon (Montpellier) expérimente actuellement une plateforme de prêt de matériel avec le soutien de l'AGEFIPH en lien avec les PAS. Le fonctionnement de cette plateforme pourra être mutualisé, en fonction des besoins repérés et du stock disponible, avec l'espace-ressource numérique. Par conséquent, le coût d'équipement supplémentaire pour cet espace sera limité.

Enfin, l'ambition d'aller au-devant des demandeurs d'emploi déficients visuels pour les *former* et les *informer* à proximité de leur domicile s'ils ne peuvent pas se déplacer jusqu'à l'association, et de rencontrer des entreprises et organismes de formation sur leur lieu d'activité, nécessitera que les formateurs-animateurs se déplacent dans leur région. Au regard de l'expérience et des compétences spécifiques requises pour cette

mission, les quatre associations envisagent d'embaucher principalement des salariés aveugles ou malvoyants. Pour que ces salariés puissent intervenir auprès des personnes, y compris dans des zones mal desservies en transports en commun (Vosges, Lozère, Ardèche...), et donné leur incapacité à conduire un véhicule, des transports adaptés seront nécessaires. Nous intégrons donc des coûts de déplacement « standard » dans les charges de ce projet, et chaque association fera appel à sa délégation régionale AGEFIPH pour couvrir les surcoûts au titre de la mesure « d'adaptation des situations de travail ».

Nous avons mené une réflexion avec les quatre associations parties prenantes, sur la nécessité que les formateurs puissent se déplacer, et la difficulté à concilier cette exigence avec notre projet de recruter des salariés disposant de compétences souvent spécifiques aux déficients visuels. La modalité proposée constitue la principale évolution du projet depuis le dépôt de la lettre d'intention, et explique la légère augmentation de la subvention demandée.

Quels sont les publics ciblés par le projet ?

Préciser ici les publics ciblés : type de handicap, situation des personnes, caractéristiques sociales (sexe, âge...), etc.

Exemples de publics prioritaires dans le cadre du présent appel à projets : seniors, jeunes, femmes, demandeurs d'emploi de longue et très longue durée, éloignées de l'emploi, n'ayant Appui Spécifique pu engager un parcours vers l'emploi.

Porté par la Fédération des Aveugles et Amblyopes de France, ce projet s'adresse principalement aux personnes déficientes visuelles en recherche d'une formation ou d'un emploi (16 à 60 ans), en difficulté d'insertion, de maintien ou en reconversion professionnelle. Parmi ces personnes, certaines sont des demandeurs d'emploi de longue durée, mais aussi des personnes dont la vue est en régression (maladie dégénérative, évolution de pathologie chronique ou conséquences d'accidents) et qui doivent trouver des solutions pour réajuster leurs compétences, pour maintenir leur autonomie et continuer leurs parcours professionnels (maintien dans l'emploi par la reconversion le cas échéant ou nouvelles formations plus en adéquation avec leurs souhaits et l'évolution de leur pathologie).

Il est à noter que ces actions d'accompagnement à la prise en compte de l'accessibilité numérique dans les entreprises et dans le cadre des formations bénéficieront à un public plus large, en particulier les personnes souffrant de troubles dys qui pourront ainsi bénéficier d'un environnement numérique plus accessible, certaines situations de handicaps moteurs ou encore des salariés seniors avec difficulté de vision.

Quels sont les types d'employeurs ou secteurs d'activité ciblés ?

Préciser ici si un type d'employeurs (par exemple : TPE/PME) ou un secteur d'activité est plus particulièrement ciblé. Si pertinent, préciser le nombre d'employeurs ciblés.

Les secteurs d'emploi et les domaines de formation ciblés sont nombreux puisque la compétence informatique est transversale. Même dans des métiers manuels (par ex. masseur-kinésithérapeute) l'utilisation du numérique est devenue indispensable à des fins de gestion. Les actions mises en œuvre concerneront plus particulièrement les métiers accessibles aux personnes déficientes visuelles maîtrisant les outils adaptés, à savoir les métiers de la gestion, de l'administration, de la connaissance et du numérique.

Cette dernière catégorie est particulièrement intéressante au regard de son potentiel d'embauche. Les animateurs auront entre autres pour mission de faire connaître ces métiers. Un partenariat a été mis en place au niveau national entre la Fédération et les organismes de formation participant au projet THalent digital (les écoles Webforce 3 et Simplon) pour faciliter l'orientation, la préparation et l'accompagnement en formation des candidats souhaitant devenir développeur web, testeur ou technicien système et réseaux.

- **Caractère innovant du projet**

En quoi le projet répond à un besoin non, peu ou mal couvert ?

Préciser en quoi le projet répond à un besoin non couvert, ou peu ou mal couvert en illustrant cela par des éléments de contexte quantitatifs et/ou qualitatifs (données, problématiques...).

Les personnes déficientes visuelles sont aujourd'hui encore trop souvent éloignées de l'emploi. On estime qu'un déficient visuel sur deux en âge de travailler est au chômage. La proportion de personnes déficientes visuelles sans emploi augmente encore, si l'on considère ceux qui ne sont pas ou plus activement à la recherche d'un emploi ou d'une formation. Or, ce n'est pas leur potentiel qui est en cause. Pour les uns, l'inaccessibilité des formations les a exclus et de fait, ils disposent de faibles niveaux de diplôme. Pour d'autres, il s'avère difficile de retrouver un emploi qui corresponde à leurs qualifications après une baisse de la vue. L'apprentissage et le réapprentissage de compétences numériques constituent un levier pour les aider à intégrer une formation ou à retrouver un emploi.

Les personnes concernées se forment aujourd'hui par l'expérience et de manière improvisée. La formation, par la Fédération, de formateurs en informatique adaptée permettra progressivement de disposer d'un personnel spécialisé et qualifié en région. Notre projet constitue une première étape dans ce maillage progressif qui permettra aux déficients visuels d'accéder à des animateurs-formateurs en région.

Pour les entreprises et les organismes de formation (OF), la présence de formateurs en informatique adaptée dans leur ville ou leur région constituera une ressource de proximité : des spécialistes plus faciles à solliciter et à rencontrer. Les OF et les entreprises pourront faire appel à ces experts pour rendre leur formation ou leurs *process* de travail accessibles pour créer les conditions favorables à l'accueil de personnes

déficiences visuelles. Ils y verront un intérêt à la fois sociétal et économique. Inclure les personnes déficientes visuelles, c'est aussi élargir le public de sa formation ou pouvoir choisir entre un nombre de candidats plus important pour un poste à pourvoir.

Les dispositifs et prestations personnalisés existants sont étroitement liés à la présence d'un demandeur d'emploi et impossibles à mobiliser sans lui. Or, l'expérience montre qu'en l'absence de préparation, les calendriers souvent contraints des formations et des recrutements jouent en défaveur des personnes nécessitant des adaptations significatives. Notre projet se positionne en complémentarité en agissant sur l'offre de formation et d'emploi, et vise à ouvrir la voie aux personnes en situation de handicap.

A la différence des dispositifs médico-sociaux plus, la sollicitation de l'espace-ressource se fera de manière plus souple et sans liste d'attente, avec une facilité d'accès qui évite aux candidats les démarches coûteuses en temps.

En quoi le projet propose des modalités de services, d'accompagnement et/ou de collaborations nouvelles par rapport à l'existant ?

Préciser en quoi le projet propose des modalités de services, d'accompagnement et/ou de collaboration nouvelles par rapport à l'existant

L'objectif premier de notre démarche est de pallier les faibles compétences numériques de nombreux demandeurs d'emploi déficients visuels et la méconnaissance par les acteurs de l'emploi et de la formation des possibilités de compensation, qui les amènent à sous-estimer largement la capacité de travail des personnes déficientes visuelles. Parmi les professionnels de la rééducation et de la réadaptation spécialisés en déficience visuelle, un certain nombre ont acquis avec le temps des compétences dans le domaine de l'informatique adaptée. Mais leur nombre reste largement insuffisant au regard des besoins, et leurs compétences sont variables. La structuration du secteur par la formation et le déploiement de formateurs en informatique adaptée est donc une première modalité nouvelle.

La deuxième modalité nouvelle tient à leur cadre d'intervention : les professionnels disposant aujourd'hui de compétences en informatique adaptée interviennent uniquement au sein des établissements et services médico-sociaux, ou dans les services de soins de suite et de réadaptation (SSR). Leurs activités se destinent aux aveugles et malvoyants ayant reçu une orientation par leur MDPH, ou admis suite au bilan d'évaluation et de pré-admission dans le cas du SSR. Les entreprises et OF ne peuvent bénéficier de cette expertise dans le cadre de prestations d'accompagnement dont ils n'ont pas l'initiative. Nous proposons donc à ces acteurs une nouvelle modalité d'accompagnement qui se veut souple et réactive, simple d'accès et gratuite, pour rendre l'offre de formation et les environnements de travail accessibles. Elle sera un outil supplémentaire à la palette des dispositifs existants (prestations d'appuis spécifiques notamment). L'articulation de ces différents dispositifs fera l'objet d'une évaluation synthétique.

Enfin, il convient de souligner que les formateurs qui animeront les espaces-ressources seront eux-mêmes majoritairement des personnes handicapées visuelles, qui interviendront au double titre d'expert thématique et de pair. Dans certaines situations,

cela sera sans aucun doute un atout supplémentaire pour débloquer ou lever des obstacles techniques ou psychologiques, chez les bénéficiaires comme auprès des employeurs.

Le projet s'inspire-t-il d'innovations et d'expérimentations déjà conduites en France ou à l'étranger ? Si oui, précisez.

Préciser si le projet s'inspire d'une pratique observée ailleurs (autre champ thématique, international...).

Il peut s'agir d'un projet à l'étranger qui pourrait être expérimenté dans le contexte français ou d'un projet expérimenté en France mais dans un autre contexte (ex : autres publics, autres cibles d'employeurs ...)

- Intérêt du projet

Nombre de personnes ciblées : 20 personnes déficientes visuelles par espace-ressource et par an, ainsi que 10 acteurs de la formation et des entreprises. Cette proportion peut être inversée au bénéfice des entreprises, si les besoins en formation des personnes déficientes visuelles sont couverts par ailleurs. Soit au total **120 bénéficiaires par an**.

Quelle est la plus-value attendue pour les personnes en situation de handicap ou avec des difficultés de santé ?

Préciser ici ce que le projet va apporter aux personnes en situation de handicap visées

Les personnes déficientes visuelles, que leur handicap soit récent ou plus ancien, pourront s'adresser librement aux espaces-ressources et aux associations qui les abritent pour obtenir une formation ou des informations indépendantes concernant le choix de leur équipement. L'apprentissage qu'ils doivent faire est en fait double : l'apprentissage « classique » de l'environnement informatique « de droit commun » (Windows ou iOS, Word, Excel etc.) et l'apprentissage des outils de compensations, les deux devant être simultanés. Les bénéficiaires pourront venir avec leur propre matériel (par exemple leur smartphone, tablette ou ordinateur) pour apprendre à utiliser toutes les possibilités qu'il offre. Ils pourront aussi être accompagnés dans l'installation, la configuration et la prise en main de logiciels d'assistance (par exemple Zoomtext, Jaws) ou d'applications (par exemple Lookout, Seeing AI). La mise en place du télétravail et ses évolutions pourront également être facilitées grâce à l'intervention des espaces-ressources.

Les mises à jour des solutions logicielles, dont les modifications ne sont pas toujours perceptibles à l'œil nu, peuvent dans certains cas impacter les utilisateurs qui recourent à des techniques d'assistance. Les animateurs des espaces-ressource, en lien avec

l'équipe nationale, effectueront une veille des principales évolutions pour être en mesure d'accompagner les utilisateurs qui les sollicitent.

Enfin, la mise à disposition d'outils numériques courants permettra aux bénéficiaires de tester ces appareils, et de se former en amont de l'achat. Ils pourront ainsi comparer les facilités et difficultés d'utilisation entre un téléphone Android et un iPhone, entre deux logiciels de lecture d'écran, ou connecter un bloc-notes braille *via* bluetooth à leur téléphone personnel pour les journées de formation. Comme précisé *supra*, une expérimentation de prêt de matériel est déjà en cours en Languedoc-Roussillon. Cette plus-value concerne donc surtout les autres régions.

Ce service gratuit sera accessible sans orientation MDPH ni prescription médicale.

Quelle est la plus-value attendue pour les employeurs ?

Préciser ici ce que le projet va apporter aux employeurs

Pour les employeurs et les organismes de formation, les espaces-ressources seront des contacts de proximité bien identifiés qui peuvent les accompagner sur simple sollicitation et gratuitement pour intégrer l'accessibilité universelle dans leurs structures. De ce point de vue, l'accessibilité universelle constitue un atout sur le marché concurrentiel des formations ou de l'emploi, en termes d'image de marque ou de « clients » potentiels.

Les espaces-ressources seront par ailleurs des interlocuteurs dans la durée pour les entreprises ayant franchi le Appui Spécifique et embauché des personnes déficientes visuelles. La mise à jour d'un logiciel métier qui pose problème, le nouveau téléphone professionnel qu'il faut configurer, le renouvellement du parc informatique... autant de situations où l'employeur peut avoir besoin de conseils avisés, d'un coup de main et qui ne justifieront Appui Spécifique la mobilisation d'un dispositif plus formel comme les Appui Spécifique. L'espace-ressources conseillera également l'entreprise dans la mise en place de modalités de télétravail.

C'est en créant des conditions de confiance et par un accompagnement de qualité que les hésitations des employeurs peuvent être surmontées au bénéfice de l'emploi des salariés aveugles et malvoyants. On peut estimer qu'en principe, de nombreux responsables de recrutement ne sont pas opposés à l'embauche d'une personne déficiente visuelle, mais ils n'en mesurent pas les implications techniques. Ainsi, pour ne pas compliquer les choses et par prudence, ils renoncent. Plusieurs enquêtes ont d'ailleurs mis en évidence que les entreprises considèrent comme particulièrement difficile l'insertion des travailleurs déficients visuels, notamment l'enquête Ipsos baromètre de l'emploi des personnes handicapées (décembre 2014) qui chiffre cette difficulté perçue à 8,5/10. La mise en place de nos espaces-ressources pourra répondre à ces craintes.

Les espaces-ressources seront également ouverts aux aveugles et malvoyants entrepreneurs ou autoentrepreneurs, exerçant en statut libéral.

Quelle est la plus-value attendue pour l'écosystème (partenaires, publics / acteurs du territoire ...) ?

Préciser ici ce que le projet va apporter à l'écosystème, que ce soit aux partenaires ou au territoire

Les espaces-ressources sont à disposition de tous les acteurs qui partagent l'objectif de l'insertion professionnelle et sociale des personnes en situation de handicap, notamment déficientes visuelles. Cela étant, les animateurs peuvent se coordonner avec les prestataires PAS, mais ne s'y substituent pas. De la même façon, ils ont vocation à connaître et échanger avec les entreprises de leur région qui œuvrent dans le secteur de l'accessibilité numérique et de l'informatique adaptée, mais ils ne délivrent pas de prestations commerciales dans ce cadre.

Deux structures dans l'écosystème de l'emploi et de la formation des personnes déficientes visuelles ont plus particulièrement été identifiées. D'une part, il s'agit des écoles de formation porteuses du projet THalent digital, à savoir Simplon.co et Webforce3, avec qui nous avons échangé à plusieurs reprises grâce au contact établi par J-F. De La Rivière. Les animateurs de nos espaces-ressources pourront faire connaître les métiers du numérique à fort potentiel d'embauche, et orienter certaines personnes accompagnées vers les formations de THalent digital. D'autre part, une coordination est prévue avec les délégations des régions AuRA et Grand Est de l'association h'up entrepreneurs, pour faire connaître réciproquement les accompagnements proposés.

Les quatre associations portant les espaces-ressources entretiennent par ailleurs des liens multiples avec leurs collectivités locales, les Cap et Pôle Emploi, leurs DR AGEFIPH et diverses Appui associations et entreprises de leurs territoires. Ces partenaires seront invités à l'ouverture des espaces et se verront, le cas échéant, proposer de bénéficier de ses services.

Périmètre territorial

Préciser ici les territoires visés dans la mise en œuvre du projet et décrivez leurs caractéristiques (ex : territoire rural, quartiers prioritaires de la politique de la ville...)

Le périmètre territorial concerné s'établit autour des quatre lieux d'implantation auprès des associations membres de la Fédération des Aveugles de France : la Fédération des Aveugles Alsace-Lorraine-Grand Est est implantée au centre-ville de **Strasbourg** et agit sur le territoire de la collectivité d'Alsace et des départements lorrains. La Fédération des Aveugles Languedoc-Roussillon est basée à **Montpellier**. Son réseau s'étend sur une large partie de la région Occitanie. La Fédération des Aveugles Val de Loire couvre l'ensemble des 6 départements de la région Centre Val de Loire et en particulier le **département du Loiret**. Enfin, l'association FIDEV se trouve à **Lyon**, mais son service de soins de suite et de réadaptation (SSR) spécialisé en déficience visuelle reçoit des personnes provenant de toute la région Auvergne-Rhône-Alpes, voire de régions voisines.

Le territoire de notre projet se base ainsi sur quatre villes importantes avec une activité économique globalement dynamique. Quelques rapides recherches nous ont permis de constater qu'il existe actuellement dans ces territoires une demande pour les métiers du secteur numérique que nous ciblons. Or, comme nous l'avons développé plus haut, les compétences que nous souhaitons développer chez notre public sont à ce point transversales que le choix du territoire n'est pas un enjeu critique. Notre ambition de long terme consiste d'ailleurs à développer des offres similaires dans toute la France.

- **Pérennisation et essaimage**

Comment la pérennité du modèle économique du projet est-elle envisagée ?

Préciser en quoi le projet peut s'inscrire dans la durée (modèle économique, financeurs possibles à long terme...)

Les espaces-ressources seront portés et gérés par des associations solidement implantées et largement reconnues. Pour leurs actions militantes et/ou de pair-aidance comme le projet proposé, ces associations bénéficient d'un soutien administratif et financier par la Fédération des Aveugles de France. Elles disposent également des produits de tarification versés au titre des ESMS qu'elles gèrent, ainsi que de ressources propres issues des cotisations ou de leurs activités commerciales (entreprise adaptée de Strasbourg).

Des cofinancements publics ou privés seront sans doute nécessaires pour pérenniser ces espaces-ressources au-delà de 2023. Mais la Fédération, pour qui les enjeux liés au numérique seront prioritaires dans les années à venir, consacrera une part non négligeable des ressources issues de la générosité du public à cette thématique, et apportera durablement son soutien administratif aux membres de son réseau.

En quoi le projet a un potentiel d'essaimage ?

Préciser en quoi le projet démontre un potentiel de déploiement plus large sur d'autres territoires, auprès d'autres types de publics, d'autres structures ou d'autres secteurs d'activités au-delà de ceux visés dans le cadre du projet.

Le rayon d'action de la Fédération des Aveugles et Amblyopes de France est national, avec plus de 50 associations membres situées en métropole et dans plusieurs départements d'outre-mer. Notre projet d'espaces-ressources en numérique adapté participe d'une dynamique nationale et de long terme qui figure parmi les priorités stratégiques de la Fédération. Le centre de formation de la Fédération a développé la formation de formateurs en informatique adaptée l'année dernière, et la première session de formation a commencé au début de l'année 2021. Cette formation a vocation à s'inscrire durablement dans notre catalogue de formation et facilitera ainsi la montée

en compétence des formateurs pour les personnes déficientes visuelles dans toutes les régions françaises.

Les réseaux de la Fédération des Aveugles et Amblyopes de France et ceux de ses partenaires nationaux (par exemple Voir Ensemble, ANPEA, Club Emploi de l'apiDV-GIAA...) constitueront un vecteur important pour l'essaimage. D'autres associations de notre réseau, par exemple à Narbonne ou à Clermont-Ferrand, seraient en mesure de mettre en place des espaces-ressources à leur tour. Nous serons également très vigilants que les aveugles et malvoyants des départements d'outre-mer puissent accéder à des formations de qualité, en développant si besoin ces services.

Les moyens mobilisés et l'écosystème de mise en œuvre existent-ils à une échelle territoriale plus importante pour faciliter l'essaimage ?

Préciser en quoi le projet est transférable à une échelle plus importante. Il s'agira d'expliciter

- 1) Si d'autres territoires disposent de l'écosystème favorable pour diffusion du projet ;*
- 2) Dans quelle mesure les pratiques proposées dans le cadre du projet sont transférables.*

Notre modèle d'espaces-ressources est en principe facile à transférer à d'autres régions, voire généralisable à l'ensemble du territoire national, sous réserve de moyens de fonctionnement suffisants. La formation de formateurs en informatique adaptée et la formation en évaluation de l'accessibilité des sites web constituent pour cela un socle de compétences commun.

Toutefois, l'essaimage doit être progressif et nous laisser le temps de former des formateurs en nombre suffisant. Cette compétence est aujourd'hui encore rare. Par ailleurs, les quatre associations parties prenantes de ce projet comptent parmi les plus spécialisées dans l'insertion professionnelle des déficients visuels, et disposent déjà d'un réseau de partenaires dans ce domaine. D'autres associations de notre réseau, si elles voulaient accueillir des espaces-ressources supplémentaires, devront préalablement construire de nouveaux partenariats en la matière. Elles auront donc besoin d'un appui renforcé des équipes nationales, et du temps pour le faire.

Enfin, les espaces-ressources tels que nous les avons pensés nécessitent de la place dans les locaux de l'association. Toutes n'en disposent pas et pourront être obligées, le cas échéant, de louer de la surface supplémentaire.

Quels sont les moyens et les étapes prévus pour faciliter l'essaimage ?

Préciser les étapes d'essaimage envisagées ainsi que les moyens prévus pour diffuser les résultats et capitaliser sur les méthodes et les outils mobilisés. Indiquer le cas échéant si ce transfert d'outils et de méthodes impliquera ou non une contribution financière de potentielles structures porteuses.

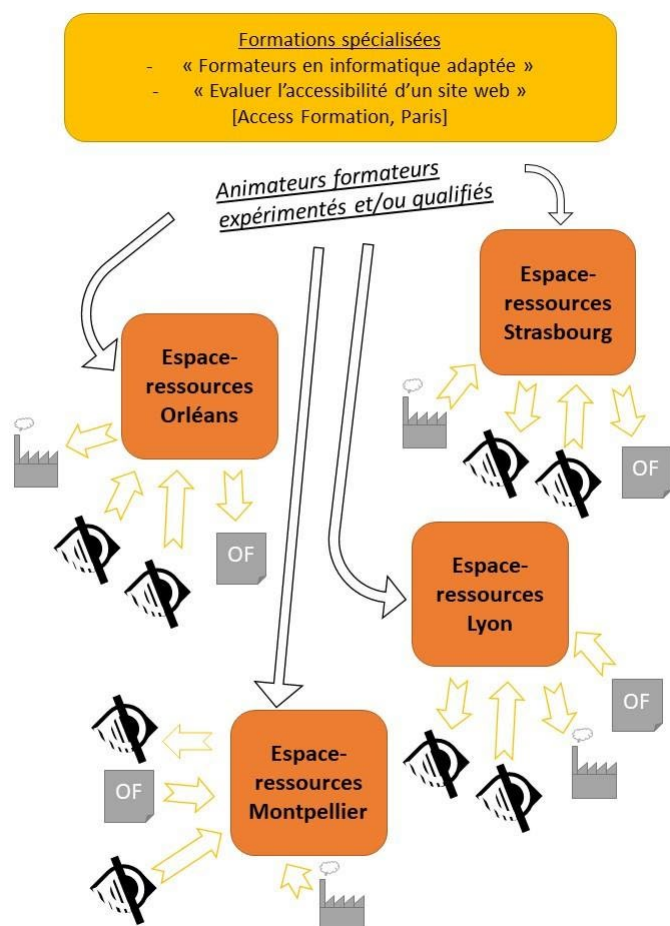
Les formateurs en informatique adaptée, en lien avec l'équipe projet de la Fédération des Aveugles et Amblyopes de France et son Pôle numérique, constitueront un réseau qui a vocation à s'élargir. Sans qu'il soit strictement nécessaire ou obligatoire de suivre l'une ou l'autre formation proposée par notre centre de formation pour animer un espace-ressources, elles sont garantes d'une méthodologie et de qualifications communes pour cette mission. Le lien étroit entre la responsable du centre de formation de la Fédération, le pôle numérique fédéral et les animateurs en région permettra par ailleurs de faire évoluer la formation proposée, suivant les besoins constatés et les évolutions technologiques.

- Méthodologie du projet

Quelles sont les grandes étapes du projet ? Modalités de déploiement et calendrier

Préciser les grandes phases prévues pour déployer le dispositif expérimental en indiquant le calendrier prévisionnel de ces grandes phases. Il est possible d'illustrer cela par un schéma.

Le fonctionnement global est représenté de manière simplifiée dans le graphique ci-dessous :



Les étapes de la mise en œuvre seront les suivantes :

Etape préalable (janvier à juin 2021) : plusieurs animateurs des futurs espaces-ressources suivent la formation de formateurs en informatique adaptée auprès du centre « Access Formation » (organisme référencé DataDock).

Septembre 2021 : un comité de pilotage (CoPil) de pré-lancement aura lieu, avec la participation des quatre directeurs, les salariés experts du Pôle numérique de la Fédération des Aveugles et Amblyopes de France (FAAF) et les salariés de son service Réseau, qui coordonnent ce projet. Les présidents et administrateurs des associations seront également invités. Lors de cette réunion, le CoPil fera un point d'avancement sur la mise en place des espaces-ressources et s'accordera sur les modalités opérationnelles du suivi et du pilotage.

Septembre 2021 à janvier 2022 : les espaces sont aménagés et équipés au sein des locaux des quatre associations, avec une attention particulière pour l'accessibilité (repères visuels contrastes, repères podotactiles, éclairage etc.). En fonction des besoins, du mobilier sera acheté ou transféré. Les achats nécessaires pour compléter les outils numériques seront effectués, et les appareils et logiciels installés et configurés. Les contrats de travail ou conventions de mise à disposition de personnel pour le projet seront signés à cette période.

Octobre 2021 à Février 2022 : Les quatre espaces-ressources ouvriront leurs portes, avec une ou plusieurs journées de lancement et de présentation, soutenues par un effort de communication en région. Les adhérents et tous les autres intéressés ou potentiels bénéficiaires, ainsi que les entreprises et associations partenaires seront invités (sous réserve de conditions sanitaires suffisantes).

Octobre 2021 à septembre 2023 : Les animateurs démarrent et poursuivent leur activité continue de formation (pour les personnes déficientes visuelles) et de conseil (pour les entreprises et OF). Ils participeront aux réunions trimestrielles du CoPil, et seront amenés à échanger de manière informelle tout au long de leur mission. Chaque espace-ressource met en place un comité de suivi avec les partenaires de son territoire.

Septembre 2022 : L'équipe projet se chargera de recueillir et de présenter les éléments permettant au CoPil d'établir une évaluation intermédiaire. Les constats sur la première année de création et de fonctionnement des espaces-ressources alimenteront sa deuxième année de fonctionnement, en apportant des améliorations si nécessaire.

Juillet à septembre 2023 : Un CoPil élargi établira l'évaluation finale, sur la base de données d'activité, et en prenant en compte l'avis et les appréciations de personnes ayant fait appel aux espaces-ressources. Les responsables d'associations qui envisagent de mettre en place des espaces-ressources supplémentaires seront expressément invités. Le CoPil pourra être amené à formuler des recommandations, et posera ainsi les bases pour un essaimage coordonné de la démarche.

Quels sont les partenaires mobilisés pour la mise en œuvre opérationnelle du projet ?

Préciser les partenaires que vous allez mobiliser sur la partie opérationnelle du projet et leur rôle

L'approche partenariale est au cœur du fonctionnement de la Fédération des Aveugles. Ses associations membres gardent leur autonomie et s'engagent dans des actions communes par leur libre adhésion. De ce point de vue, les quatre associations accueillant les espaces-ressources (*Fédérations Alsace-Lorraine, Centre-Val de Loire, Languedoc-Roussillon et FIDEV*) sont des partenaires de la Fédération des Aveugles et Amblyopes de France qui porte, coordonne et cofinance ce projet.

En complément, chaque association fera appel aux partenaires de son territoire, en prenant notamment attache auprès des associations, ressources handicap formation, centres de formation ou écoles pour ce qui concerne l'offre de formation, et en faisant connaître les espaces-ressources auprès des Cap et Pôle Emploi et par une communication ciblée auprès des entreprises localement, ainsi qu'à travers les réseaux des référents handicap (animés par les DR AGEFIPH).

Quelles modalités de gouvernance du projet sont prévues ? (Instances, fréquence, participants...)

Préciser les modalités de gouvernance envisagées : instances, fréquence, partenaires mobilisés.

Puisque le projet se déroule sur quatre territoires éloignés les uns des autres, une **coordination par les équipes de la Fédération nationale** est indispensable pour favoriser l'échange de pratiques. Le service Réseau sera en charge du pilotage du projet. Le Pôle numérique animera le réseau des animateurs-formateurs et l'assistera sur des questions techniques d'équipement et d'accessibilité numérique.

La gouvernance reposera sur un **Comité de Pilotage** (CoPil) qui réunira les parties prenantes sur une base trimestrielle. Cette instance décisionnaire réunira au minimum les services Réseau et Numérique de la FAAF, ainsi que les 4 animateurs-formateurs. Les présidents et directeurs de ces associations et les administrateurs nationaux en charge des questions d'emploi et d'accessibilité seront également conviés, ainsi que les personnes référentes de l'AGEFIPH et du FIPHFP. Participeront aussi à cette instance les administrateurs membres de la commission Emploi de la Fédération, des personnalités qualifiées ou les personnes légitimement intéressées par le projet.

Au niveau de chaque espace-ressources, un **comité de suivi territorial** sera mis en place et réunira au moins deux fois par an les entreprises phares, les organismes de formation et les services Pôle Emploi et Cap Emploi du territoire. Leur composition dépendra du réseau partenarial de chaque association et pourra aussi inclure des personnes accompagnées volontaires.

Quelles sont les modalités de concertation et de participation des personnes concernées ?

Préciser comment les personnes ciblées seront associées dans la construction et l'évolution du dispositif proposé. Attention, il ne s'agit pas d'impliquer les personnes dans l'évaluation mais dans la construction et l'évolution progressive du dispositif.

L'ambition de notre projet est de développer les compétences numériques des bénéficiaires déficients visuels et de mieux informer les acteurs de l'emploi. Les formateurs essaieront de proposer des réponses individualisées en fonction des connaissances préalables et du projet professionnel de chaque personne. S'agissant majoritairement de formateurs eux-mêmes déficients visuels (*pair-aidance*), ils sauront rester à l'écoute des appréhensions, mais aussi des attentes et des suggestions des bénéficiaires.

Pour trouver des réponses à des questions très spécifiques, les formateurs pourront se conseiller mutuellement, et faire appel au réseau de la FAAF.

Les entreprises et organismes de formation accompagnés sont invités à participer aux comités de suivi territoriaux comme décrit plus haut.

Quelles sont les modalités d'évaluation envisagées ?

Préciser la manière dont le projet sera évalué. Une attention particulière sera apportée :

- . Aux principales questions évaluatives*
- . A l'inscription de l'évaluation de manière concomitante à la mise en œuvre du projet*
- . A la mesure effective des moyens et des résultats obtenus avec la présence d'indicateurs*
- . Aux modalités et aux outils de collecte des informations nécessaires à l'évaluation*
- . A la méthodologie proposée (exemple : création d'un référentiel, existence d'un contrefactuel, mobilisation d'une équipe dédiée en interne ou en externe ...)*

L'évaluation sera pilotée par le service réseau de la FAAF, grâce aux données d'activité et témoignages collectés de manière continue dans chaque espace-ressources. D'une part, il s'agira d'indicateurs trimestriels chiffrés (présentés ci-dessous) et d'autre part d'une évaluation qualitative prenant aussi en compte le contexte régional.

Indicateurs chiffrés

- Nombre de personnes DV ayant sollicité le service
- Nombre d'entreprises ou OF ayant sollicité le service
- Tranche d'âge des bénéficiaires [0-16 | 17-35 | 36-55 | 56+]
- Statut vis-à-vis de l'emploi [en formation/emploi | en recherche de formation/d'emploi | n/c]
- Niveau de compétences en informatique à l'arrivée [sur une échelle de 1 à 10]
- Besoin pour lequel le service est sollicité [choix de matériel | formation outils numériques | information employeur ou OF | Autre]
- Satisfaction des bénéficiaires et partenaires [sur une échelle de 1 à 4]

Eléments qualitatifs, dont

- Description des besoins des personnes et progrès constatés
- Secteur d'activité et poste visé
- Motif de sollicitation de l'entreprise/OF, accompagnement ou partenariat mis en œuvre
- Intérêt des candidats pour les métiers du numérique
- Possibilités d'amélioration et conditions de réussite, leviers et freins
- Appréciation qualitative des bénéficiaires et partenaires [verbatim]

Ainsi que la réalisation d'un bilan synthétique ayant pour objet l'articulation des espaces-ressources avec les prestations d'appuis spécifiques (P.A.S) et les plateformes de prêt, le cas échéant.

Quels sont les risques et les conditions de réussite du projet ?

Préciser ici les risques (exemples : difficulté à mobiliser les partenaires, situation sanitaire...) et les leviers envisagés pour surmonter ces éventuelles difficultés (exemples : mobilisation des têtes de réseau, organisation de réunions en visioconférence ...).

Le contexte sanitaire fait bien évidemment partie des risques qui peuvent toucher le projet, mais il met aussi en exergue le besoin de formation au numérique des déficients visuels et de leurs employeurs, puisque les modalités de travail et de formation s'appuient de plus

en plus sur ces outils. Les formations qui seront proposées aux personnes déficientes visuelles nécessiteront généralement la présence des formateurs et des bénéficiaires dans les locaux de l'association. Le travail avec les entreprises et organismes de formation sera sans doute facilité par des rencontres physiques, mais ce volet pourra aussi fonctionner à distance si le contexte l'exige.

L'autre question concerne le recrutement des candidats aux formations, et des entreprises et OF. La communication nationale pourra appuyer l'action des espaces-ressources, mais l'essentiel des prises de contact s'effectuera au niveau local. L'élaboration d'une cartographie des relais d'information, et des partenaires stratégiques dans le recrutement des personnes intéressées, sera ici très utile.

Comment la visibilité du projet et de ses résultats sera assurée tout au long du projet ?

Préciser ici les modalités de communication envisagées pour faire connaître le projet afin de le rendre lisible et visible des parties prenantes (personnes, prescripteurs, partenaires opérationnels, entreprises, financeurs...). Il s'agit ici d'évaluer les modalités de communication prévues sur le projet tout au long du projet et pas uniquement à la fin.

La Fédération dispose d'un service communication qui relaie les actions mises en œuvre par elle et son réseau dans la presse, les médias audiovisuels, sur son site web et les réseaux sociaux. Les quatre associations membres sont solidement ancrées dans leurs territoires et entretiennent des liens durables avec leurs municipalités, plusieurs conseils départementaux, les MDPH, Cap Emploi, ou encore avec des filières médicales, les délégations régionales de l'AGEFIPH et un nombre variable d'entreprises. La Fédération Alsace-Lorraine a par ailleurs un réseau important de clients, grâce à l'entreprise adaptée (EA) qu'elle gère.

Notre communication visera d'ailleurs plutôt la pertinence des personnes touchées, par le biais de canaux spécialisés, qu'une communication grand public orientée vers le plus grand nombre.

Annexe 6 : bilan financier du projet par associations

FAF-LR

	AIDES FINANCIERES	SALAIRE ES	Charges de fonctionnement	Charges fixes annuelles	ECARTS
2022	30 000,00 €	26 479,02 €	1 839,30 €	1 471,44 €	210,24 €
2023	43 572,00 €	26 844,54 €	1 842,68 €	1 915,82 €	12 968,96 €
2024	- €	13 422,27 €	921,34 €	478,96 €	- 14 822,57 €
TOTAUX	73 572,00 €	66 745,83 €	4 603,32 €	3 866,22 €	- 1 643,37 €

Charges de fonctionnement	2022	2023	2024	
Déplacements	634,00 €	606,91 €	303,46 €	
Assurance	350,00 €	351,75 €	175,88 €	
Télécom	180,00 €	165,00 €	82,50 €	
Fournitures bureau	40,55 €	39,52 €	19,76 €	
DAM	330,00 €	330,00 €	165,00 €	
Fournitures informati	198,00 €	258,00 €	129,00 €	
Frais de missions	106,75 €	91,50 €	45,75 €	
	1 839,30 €	1 842,68 €	921,34 €	4 603,32 €

Charges fixes mutualisées	Clé de répartition 2%
---------------------------	-----------------------

Charges de co-propriété
Dotations aux amortissements
Frais d'honoraires divers
Electricité - eau
Personnel fonction support (accueil)
Maintenance
Location photocopieur
Abonnement fibre
Nettoyage des locaux
Impôts et taxes

et FAF VDL : à venir

Annexe 7 : compte-rendus des 26 entretiens

1. Entretien avec Katie DURAND (KD) le 08/02/24

KD est engagée par la FAAF à mi-temps depuis sept. 22, au sein du pôle accessibilité et usage numérique en tant qu'experte. Suite départ du chef de ce projet au printemps 2023, elle reprend le flambeau en collectant les données envoyées chaque trimestre par les associations et en organisant le COPIL de juin.

De fait, elle n'a pas pu répondre à certaines questions qui seront posées à l'ex-chef de projet le 12/02 après midi aux directeurs des associations ou de la FAAF le 19/02 matin (voir ci-dessous)

En revanche, elle a confirmé que les bilans intermédiaires ont été envoyés à l'AGEFIPH et FIFPH. Le dernier compte rendu date de juin 2023. De plus, elle a fourni quelques contacts AGEFIPH à joindre.

Elle conclue ainsi l'échange : « je maîtrise peu l'environnement, suivi est parcellaire, je me sens peu légitime sur la question ».

Les questions en suspens :

- Pouvez-vous me préciser ce qui a motivé la FAAF à répondre à l'appel de l'AGEFIPH (ex : constat manquement d'autres dispositifs) ?
- Quelle argumentation avez-vous développée auprès de vos adhérents pour participer à cette expérimentation ? Combien d'associations étaient intéressées ? Comment les 4 associations impliquées dans le projet ont-elles été désignées ?
- Quelle organisation a été mise en place à la FAAF pour suivre le déroulement de cette expérimentation : mise en place de la gouvernance, organisation des COPILS, suivi des résultats, ... ?
- Deux indicateurs de suivi d'activités ont été ajoutés : « suivi des groupes » et durée d'accompagnement. Pourquoi ? Voir aussi directeurs des 2 ERNH., pour qui ? Voir aussi Montpellier.
- Ajout indicateur de durée de l'accompagnement ? Si oui, intérêt.
- Seriez-vous en mesure de me faire un bref bref sur l'écosystème de la DV :
 - Liens FIFPH (fonction publique) et AGEFIPH (privé) ?
 - Implication du FIFPH dans le projet : financier, ... ? (ex : CdG de cette évaluation réalisé d'un commun accord. F
 - Partenaires des associations adhérentes à la FAAF : AGEFIPH et FIFPH en tant que financeurs ; France Travail, ex Pôle emploi dans le cadre insertion en emploi ; CEP ? ; Centre de rééducation professionnelle ; CAS, espaces numériques pour tous, des mairies
 - Dispositifs, notamment Appui Spécifique et RHF en 2 mots ? (renouvellement du marché PAS)

-La loi Segur de 2021

(plateforme handicap <https://www.monparcourshandicap.gouv.fr/aides-techniques> et rémunération des personnels soignants?)

2. CR entretien avec Jean Paul DURAND (JPD) et Akim DAHDOUH (AD)

le 12/02/24 JPD travaille depuis 2009 à la FIDEV et occupe le poste de directeur depuis septembre 2021. Son directeur adjoint est ADK, responsable des activités d'insertion et maintien au poste de travail.

La FIDEV œuvre pour des adultes déficients visuels (DV) sur les 8 départements de l'ex Rhône-Alpes. Ses activités sont structurées autour de 3 pôles : SMR, ex SSR (Soins de Suite et Réadaptation), Formation (organisme de formation qualifié, agréé pour délivrer le de Compétences Informatiques Européen aux personnes DV) et SAME (Service d'Appui technique pour l'Accès et le Maintien en Emploi). A ce titre, elle est prestataire du dispositif Appui Spécifique (Prestations Appui Spécifique), réalise des études ergonomiques au sein de d'entreprises et à leur demande, et aussi des bilans de compétences adaptées à la situation de DV. La demande des entreprises peut se réaliser hors Appui Spécifique, du fait que certaines d'entre elles ont signé un accord avec l'AGEFIPH ([https://www.AGEFIPH.fr/sites/default/files/mediAppui Spécifique/fichiers/2021-03/FICHE%203%20-%20ACCORDS%20AGREES.pdf](https://www.AGEFIPH.fr/sites/default/files/mediAppui%20Sp%C3%A9cifique/fichiers/2021-03/FICHE%203%20-%20ACCORDS%20AGREES.pdf) et [https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/Guide_methodologique Les accords en faveur de l'emploi des travailleurs handicapés.pdf](https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/Guide_methodologique_Les_accords_en_faveur_de_l_emploi_des_travailleurs_handicapes.pdf)).

La logique d'action de la FIDEV est d'une part de faciliter autant que possible l'accès des personnes DV au droit commun (cf. inclusion dans la Cité), d'autre part « de ne pas se substituer au tissu local ». Aussi, intervient -elle en complémentarité de l'existant et non en lieu et place (cf. mise en synergie), ce qui nécessite une parfaite connaissance du territoire (acteurs, type d'interventions, périmètres...). Pour exemples d'intervention :

- Appui à un OF qui va dispenser une formation FLE (formation en Français Langue Étrangère) à une personne DV : mobilisation du dispositif Appui Spécifique, et du dispositif RHF pour la prise en charge de l'équipement.

- Formation des agents municipaux travaillant au sein des espaces numériques mis en place par la Métropole lyonnaise, type bibliothèques, par ailleurs équipés d'outils d'interface pour personnes DV. La FIDEV intervient par ailleurs auprès de la Métropole concernant les agents publics DV (aménagement de poste) ou leurs collègues (formation collective).

- A noter que la FIDEV a joué le rôle de relais auprès des personnes DV pour les OF Simplon et WebForce3, sans succès.

Sollicitée par la FAAF dans le cadre de cette expérimentation, l'équipe FIDEV convient qu'elle « s'est laissée entraîner par le mouvement, initié par le collaborateur de la FAF, devenu chef de projet ERNH ». Considérant son offre de service auprès des personnes DV, à travers le Appui Spécifique ou le SMR, et la

demande des entreprises via les organismes de formation, la FIDEV a décidé d'intégrer le dispositif expérimental ERNH en se focalisant sur les organismes de formation. Aussi a t'elle organisé un espace, acheté du matériel (environ 3000€) recruté un animateur¹⁶, en charge de lister les OF du territoire pour les « démarcher » ensuite. Mais celui-ci, en situation de DV, qui avait bénéficié d'un accompagnement soutenu de la FIDEV, a dû mettre fin à son contrat 4 jours après embauche, pour des raisons de santé. Par la suite, la FIDEV a décidé de se retirer de l'expérimentation (le matériel a été redistribué aux autres actions de la FIDEV ; le coût chargé pour le salarié aura été d'environ 740€ pour 4 jours)

Après réflexion, l'équipe de la FIDEV considère que l'ERNH est « un dispositif qui empiète sur les autres dispositifs existants sur son territoire (idem dans toute la France non?), plutôt concurrent que complémentaire avec d'autres acteurs telle [l'Appui Spécifiquesociation Valentin Huy](#), « (qui compte 126 implantations en France).

En effet « un bénéficiaire non titulaire d'une RQTH mais qui dispose d'un numéro de dossier à la MDPH, ou qui a formulé la ferme intention de le faire est éligible. De la même manière, un bénéficiaire sans projet professionnel clairement défini était éligible également, c'était le sens de la prestation "bilan complémentaire sur la situation de la personne".

¹⁶ Rappel entretien du 7 avril 20 au sujet intérêt de la formation de formateurs à l'usage du numérique par les personnes DV « Considérant la difficulté de recruter des professionnels compétents sur les deux aspects,

pédagogie d'une part et maîtrise des outils informatiques adaptés aux DV d'autre part... »

3. Entretien avec Ruben Endres (RE) le 12/02/24

Ruben Endres a été salarié de la FAAF de janvier 2020 à mars 2023 en tant que Chargé d'études et de développement.

Dans le cadre de cette fonction, il a été chef de projet de l'expérimentation ERNH.

« L'appel à projets Innovation de l'AGEFIPH a été saisi par la FAAF comme une **opportunité** » pour proposer à des adultes DV en âge de travailler, en grande majorité malvoyants plutôt qu'aveugles, un accompagnement à la maîtrise des outils **numériques**. **L'accès pour les personnes à** cet accompagnement se veut facile et souple car organisé en fonction des besoins de la personne et non pas en adéquation à un cadre standardisé de dispositifs. Cette démarche peu formelle convient bien à la logique associative.

Cet accompagnement à l'utilisation du numérique est absolument nécessaire considérant que « c'est un incontournable désormais, quel que soit l'âge » mais que **l'offre d'accompagnement suffisamment spécialisée est insuffisante à ce jour**. Elle est proposée par un [nombre limité d'établissements et services](#) ou au titre de l'entraide bénévole..

De plus, il y a nécessité de « **couvrir un interstice du délai d'attente de reconnaissance du handicap par la MDPH**, soit 4 à 6 mois environ, pendant lequel les personnes ne sont pas éligibles à l'accompagnement par ces établissements et services faute d'orientation de la CDAPH, bien qu'elles aient besoin d'apprendre ou de réapprendre à utiliser l'ordinateur ou le smartphone et leurs fonctionnalités de compensation du handicap visuel. En effet, les dispositifs tel Appui Spécifique interviennent quand le projet professionnel de la personne se concrétise. Ils ne sont pas conçus pour accompagner **l'apprentissage des compétences numériques en amont et sur un temps plus long**. ».

Par ailleurs, [plusieurs enquêtes](#) ont permis de constater que les structures employeuses « considéraient la DV peu compatible avec un emploi alors qu'il suffit bien souvent d'adapter l'environnement » quand la personne maîtrise ses outils. Il y a donc aussi **nécessité de sensibiliser et accompagner ces structures ou les organismes de formation**¹⁷ à envisager l'accueil de personnes DV, sans identifier encore celles-ci, bref d'organiser une mise en accessibilité en amont.

¹⁷A noter que la tentative de rapprochement des adhérents de la FAAF avec les organismes de formation Simplon et Webforce3 dans la perspective d'inciter les personnes à se former à certains métiers de l'informatique, tels les métiers du code n'a pas rencontré le succès escompté alors que les conditions paraissent favorables : formations financées / AGEFIPH et compatibles avec les autres aides sociales.

A noter que « **ce dispositif se situe à la croisée des mondes** de l'emploi, du médico-social et du médical (ophtalmo, hôpitaux...). En effet les services de rééducation médicaux dans les SMR basse vision (ex. FIDDEV à Lyon) font peu ou prou la même chose que les services experts des établissements médico-sociaux (ex. FAF LR à Montpellier). Les profils des professionnels sont semblables mais les financeurs et les modalités d'accompagnement différents.

La réponse à l'appel à projets a été **coconstruite** dès fin 2020 pour un dépôt début 2021 avec les directeurs de 4 associations gestionnaires membres de la FAAF (soit une dizaine des 52 associations). Trois d'entre elles étaient prestataires Appui Spécifique. La Fédération n'a pas lancé d'appel à candidatures auprès de ses adhérents, car les associations militantes, reposant uniquement sur des bénévoles et sans professionnels qualifiés ni services supports et administratifs, ont été écartées de l'expérimentation car la perspective qu'elles gèrent l'embauche d'un professionnel, le conventionnement et le suivi des indicateurs semblait trop fragile. De plus, **les associations gestionnaires** sont souvent mieux repérées par les partenaires.

Une fois l'appel remporté, la FAAF a organisé **chaque semestre des COPILS**, constitués des équipes des associations impliquées et de représentants des contributeurs financiers, à savoir AGEFIPH mais aussi FIPHFP, à hauteur de 16ke pour celle-ci. Des comités de suivi locaux ont été mis en place à la discrétion des associations.

Le reporting a été organisé sous forme d'un tableau Excel avec indicateurs à compléter en continu et transmis à la Fédération tous les trimestres. Deux indicateurs ont été ajoutés en cours de route à la demande de la FAF Val de Loire : le « suivi des groupes » et la date de sortie du dispositif (en plus de la date d'entrée afin d'apprécier la durée de l'accompagnement).

La fiche de poste de l'animateur (pouvant servir de repère aux associations participantes) a été créée d'après celle fournie par association située à Montpellier. C'est vrai que **l'approche des structures d'insertion relevait plus d'un profil chargé de mission que d'un profil de formateur en informatique adaptée.**

Le montage financier :

- Afin de remporter l'appel à projets, l'AGEFIPH a été sollicité pour environ 50 % du budget initial du projet. - Les autres 50 % ont été financés par :

La FAAF, qui a mis la main à la poche de trois façons : en mobilisant des collaborateurs, dont la charge de travail a été estimée à mi-hauteur du réel, en accordant 30K€, reliquat de budget d'un autre projet et à travers les conventions signées avec les associations membres parties-prenantes.

Les associations participantes à hauteur de 7 k€ par an, soit 14ke au total, principalement sous forme de mobilisation d'équipements, assurance des locaux, et travail administratif.

- Suite abandon du projet par les structures de Lyon et Strasbourg, **la durée du projet a été allongée de 3 ou 6 mois et l'évaluation par un prestataire extérieur décidée.** De fait, le budget des deux associations toujours en lice a été augmenté afin d'assurer la poursuite du paiement des formateurs.

Remarques :

- A regretter que les échéances de versements fixés dans la convention ont été nombreuses (charge administrative de part et d'autre) et ont finalement été difficilement respectées. Le paiement par l'AGEFIPH a pris beaucoup de temps malgré la production des documents et la tenue des COPIL par la Fédération. Ce retard a nécessité que la Fédération, mais surtout les associations ayant mis en place des ERNH avançaient des sommes conséquentes pour payer les salaires des animateurs.

- Outre l'accompagnement de personnes DV à la maîtrise de l'usage du numérique, et l'information des structures d'insertion dans une moindre mesure, ce projet a donné lieu à :

- Une belle dynamique de construction avec les 4 A associations impliquées et des mises en place réussies dans 2/4 associations situées en Val de Loire et en Occitanie (Montpellier).
- Mise en place de la « pair-aidance » en val de Loire et à Montpellier (échec à Lyon qui a abandonné le projet, tout comme Strasbourg) car les animateurs étaient de préférence des personnes DV qui intervenaient auprès d'autres DV. A noter cependant la **problématique du déplacement pour un animateur aveugle** (contournée en Val de Loire par un binôme aveugle-voyant)
- Mise en synergie entre ERNH et plateforme de prêts à Montpellier, et la construction d'un CICAT et en Val de Loire : **l'accès au matériel** est grandement facilité, et permet aux personnes d'essayer et d'emprunter un équipement durant un certain temps.

Recommandation

« J'entends que l'AGEFIPH n'a pas vocation à suppléer le manque d'offre médico-sociale pour la déficience visuelle et de se substituer aux financements des Départements et des ARS. Mais elle aurait tout intérêt à rechercher les synergies avec les ESMS associatifs notamment. **Au lieu de créer une offre ex nihilo sur certains territoires, l'AGEFIPH pourrait financer un poste d'animateur/formateur dans le cadre des ERNH par département ou délégation régionale, sous réserve que ces ERNH soient rattachés à un service existant, et/ou adjoindre ce poste aux plateformes de prêt.**

L'enjeu serait aussi de bien **faire repérer cette offre par** France Travail qui sera amené à accompagner davantage de personnes handicapées visuelles que son ancêtre Pôle emploi ».

Qui faudrait-il interroger de votre point de vue ?

- J'ai travaillé avec Bruno GENDRON sur ce projet, qui connaît d'ailleurs très bien l'ERNH d'Orléans.
- Le formateur Emmanuel SOUYRIS (Faf-LR) peut également témoigner de son activité.
- Et je pense utile d'avoir un échange avec le DR AGEFIPH en Val de Loire, Arnaud LEVÊQUE qui a des liens réguliers avec la Faf-Val de Loire.
- Et potentiellement un directeur de Cap Emploi en région Val de Loire (contact à obtenir auprès de Vincent DUBOIS, directeur, ou Michel BRARD, président). Les Cap Emploi de la région étaient emballés par l'offre au point que l'ERNH n'arrivait plus à répondre à toutes leurs demandes.

4. CR entretien avec Vincent DUBOIS (VD) le 12/02/24

VD est directeur de la FAAF Val de Loire depuis le 27/04/20, en charge auparavant d'adultes polyhandicapés..

La FAAF VDL est historiquement un SAVS (Service d'Accompagnement à la Vie Sociale), implanté dans le Loiret (45), devenu association gestionnaire depuis 2018, portée par² des personnes déficientes visuelles. Son objectif est de développer de nouvelles actions en lien avec les politiques publiques notamment (réponse à appels d'offres). De fait, son effectif a plus que doubler en 3 ans, pour atteindre 18 ETP à ce jour.

Cette évolution a permis de professionnaliser bénévoles et salariés, devenus experts de la déficience visuelle.

La motivation pour participer à l'expérimentation des ERNH se fonde sur deux constats établis en 2018 avec l'aide des fonds de la région Val de Loire et de la FAAF nationale (pour 1/3 du poste d'enquêteur) : l'accès à l'emploi des personnes DV est conditionné par l'aisance d'usage des outils numériques. Ces personnes DV sont nombreuses, d'autant plus dans une société vieillissante. De plus, les partenaires méconnaissent le sujet de l'employabilité des personnes DV.

Ce constat entre en résonance avec deux projets portés par la FAAF au niveau national : les ERNH et la formation de formateurs des personnes déficientes visuelles à l'usage du numérique (exigée par l'AGEFIPH pour désigner les futurs prestataires du marché Appui Spécifique, prévu en Avril).

Le sourcing des bénéficiaires à savoir des individus et non pas des structures d'insertion¹⁸, se fonde sur la communication à une liste de contacts de la structure depuis 2006 et a été délégué aux Cap emploi de la région en indiquant que « l'ERNH était mobilisable par toute personne qui rencontre une gêne, même si elle n'est pas reconnue par la MDPH » : 2/6, à savoir ceux des départements du 41 et du 20 **ou 28 ?** ont répondu à la sollicitation. Son objectif : former les individus, notamment les demandeurs d'emploi.

C'est ainsi que **l'ERNH est mis en place dans 3 lieux** : au sein de deux Cap emploi et dans les nouveaux locaux de la Maison de la déficience Visuelle, qui s'est ouverte en 2021. Ces 3 lieux sont équipés de matériel, sans compter la plateforme

¹⁸En effet, faute de moyens financiers et humains, la communication auprès des organismes de formation s'est limitée à communiquer lors de colloques organisés par l'AGEFIPH; mailings et flyers ont été envoyés aux entreprises de plus de 10 millions de chiffres d'affaires mais ne vait pas.

de prêts de matériel, qui permet aux personnes DV de tester un équipement chez elle.

Une fois les lieux d'action arrêtés, le recrutement de l'animateur aveugle a permis de faire évoluer un salarié de temps partiel en plein temps, puisque 0,5 d'un ETP était pris en charge financièrement.

Le **suivi du projet** a pris forme de rendez vous semestriels avec les directeurs de Cap emploi participant à l'expérimentation et Organisation, de comités de suivi trimestriels en interne (M. Briard, B. Gendron, animateurs et directeur). Ces comités ont décidé d'accompagner non seulement les individus mais les groupes aussi et de la faire savoir (ajout d'un indicateur dans le reporting). Enfin, les animateurs ont participé au COPIL nationaux tandis que le directeur échanger en direct avec ses pairs, selon besoins.

Difficultés rencontrées : maintien de l'enveloppe budgétaire considérant :

- Exigence que l'animateur ERNH soit déficient visuel. Sa situation de handicap rendait difficile ses déplacements, sauf à être accompagné par un/e collègue voyante, ce qui a augmenté l'ETP de 0,5 à 0,8. Depuis sa démission du poste (ou évolution?), il a été remplacé par un expert, par ailleurs voyant, (à dire?). De plus, pas facile pour une personne aveugle d'accompagner des personnes mal voyantes (9/10 demandeurs)
- L'impact de la Ségur sur les salaires, même si pas obligatoires, soit 182€/mois et la revalorisation du point en cours de projet de 3,80 à 3,93.
- Financement des frais de repas lors des déplacements, non prévus initialement
- Achats de matériels non prévus (téléphones, lignes mobiles pr demo, etc...

L'ERNH se présente comme une opportunité de :

- Se former pour les personnes DV soit collectivement, soit individuellement . Au bout d'1,5 an d'expérimentation avec plus de 50 personnes accompagnées dans 3 départements, impossible de répondre aux sollicitations venues d'autres départements . Peut être faudrait-il organiser un roulement semestriel ? Autrement dit, la demande est là ! L'ERNH a permis aussi de répondre à des demandes individuelles, hors périmètre Appui Spécifique, à savoir adapter visuellement leur matériel avec zoomtext.
- Investir la dimension Emploi pour l'association (« le rattachement à l'emploi, on est pas encore dedans...sans pour autant « prendre la place des acteurs ».
- Apporter son expertise aux acteurs tels Cap Emploi voire aux prestataires Appui Spécifique ultérieurement, en soutien de leurs actions mais sans se substituer à eux. Ce qui nécessite la mobilisation de l'AGEFIPH comme relais pour asseoir la légitimité de la démarche. Par exemple, animer des ateliers collectifs au sein des Cap

emploi (comment faire du mailing, enregistrer des documents...) afin de redonner confiance en soi aux personnes hors emploi depuis longtemps et afin d'aider les conseillers cap Emploi à ajuster leur accompagnement en identifiant les facilités ou difficultés de la personne à propos du numérique; en complémentarité des Appui Spécifique : réaliser des audits d'accessibilité des outils numériques mobilisés dans les entreprises, sensibiliser au RG2A.

- Multiplier/ renforcer les liens avec l'AGEFIPH et avec les intermédiaires de l'emploi (Cap Emploi, bientôt France Travail) mais pas encore des prestataires Appui Spécifique.

- Échanger avec d'autres structures semblables soit lors de COPILS, soit en direct sur un sujet précis, comment résoudre cet aspect technique par ex.

Recommandations :

- Envisager l'ERNH en complémentarité du Appui Spécifique, en proposant des ateliers collectifs et des actions de sensibilisation auprès des structures d'insertion via des audits d'accessibilité par exemple.

Mettre en place un ERNH sous conditions de s'adosser à un service support existant et garanti . Les associations bénévoles apparaissent trop fragiles

Se positionner en aide et soutien des spécialistes de l'emploi, sans revendiquer leur place.

Garantir la qualité des professionnels (formations, benchmarks dans autres i associations...)

Bien travailler sur les outils de transmission de suivi...(préciser?)

Personnes à interroger : directeurs de Cap emploi et bénéficiaires. Demander à l'animatrice.

5. CR entretien avec Ferial Ziane (FZ) Le 13/02/24

FZ est engagée par la FAAF Val de Loire depuis déc. 21, à la suite d'études en technologies et handicap. Pendant son cursus universitaire, elle a intégré la cellule handicap de l'université en tant que job étudiant pour adapter des supports de cours et examens en braille et gros caractères. Actuellement elle occupe le poste de chargée de mission numérique et Nouvelles Technologies, et formatrice en informatique adaptée (certifiée depuis janvier 2024). L'animation des ERNH est prévue dès son embauche et occupe environ 50 % du temps de travail. Elle le réalise en binôme avec un autre formateur aveugle dans un premier temps et voyant dans un second temps sauf pendant 9 mois où elle était seule.

L'animation s'adresse aux individus soient DV en ou hors emploi, aidants des DV (cas les plus rares), entreprises, organismes de formation. Elle consiste à organiser des ateliers collectifs de 6 personnes, 3 idéalement, d'une durée de 2h au sein de 2 Cap Emploi des départements 41 et 28 ou d'1h30 à la maison de la déficience visuelle dans le Loiret (45) considérant les nombreuses demandes. Au final, 61 personnes, entreprises ont été accompagnées.

Elle se souvient particulièrement de ce monsieur en poste de gardien, qui allume désormais les ordinateurs et active les caméras de surveillance.

Certains matériels encombrants tels les écrans 27" sont laissés sur place, tandis que d'autres tels PC portables sont apportés à chaque fois.

Les sessions sont organisées sur une période d'1 an environ (mai à juin année suivante dans le 41) à raison de sessions hebdomadaires dans le 45 et tous les 15 jours dans les Cap Emploi.

Le parcours d'apprentissage d'une personne débute par un bilan ou diagnostic de sa situation et de ses besoins (identification de sa pathologie, solutions d'équipements voire prêt de matériel envisageables, mise en situation pour l'inciter à participer aux sessions), ce qui peut expliquer des pics d'activité constatés en février et juillet 2022.

Une session, d'1h à 2h, se déroule en 2 temps : installation du matériel pendant 15 min, animation suivie de l'envoi d'un support écrit sur les notions vues en séance, remis aux participants soit par mail, soit sur papier au choix.

En 2022, un questionnaire de satisfaction en 2022¹⁹ est envoyé aux usagers après quelques séances réalisées avec l'animateur (voir ci-dessous).

¹⁹ Voir questionnaire établi par la FAAF nationale

Par ailleurs des échanges avec les conseillers Cap Emploi peuvent avoir lieu à l'issue des séances, afin de préciser les facilités et difficultés rencontrées par tel ou tel participant et permette aux conseillers d'ajuster leur accompagnement vers l'emploi. « Je connais tous les conseillers des usagers de 41 » précise Ferial.

Son aide a permis à un kinésithérapeute d'utiliser la téléphonie vocalisée, afin qu'il note ses rendez vous dans son agenda. Jusqu'ici il les mémorisait.

Son aide auprès des demandeurs/ chercheurs d'emploi concernent plutôt word, mise en page de CV, élaboré précédemment avec l'aide du conseiller Cap emploi, mise en forme de document, de lettre de motivation

A noter : alors que les ateliers sont collectifs, l'accompagnement reste personnalisé.

Les animateurs interviennent sur tous les sites et sur tous les sujets sauf impossibilité cause situation de DV (ex : agrandissement écran). En revanche, chacun d'eux est référent d'une partie du territoire pour le suivi des contacts et administratif.

L'accompagnement collectif plutôt qu'individuel rencontre des difficultés mais surmontables : durée des séances plus longue pour répondre aux différents participants, gestion du bruit lors des sessions d'appropriation de la synthèse vocale, ce qui nécessite des écouteurs, sous réserve que les participants ne soient pas appareillés pour la surdité.

D'après Ferial, ce rôle d'animateur des ERNH/ formateur nécessite de maîtriser le matériel et les techniques mais aussi d'être patiente avec les apprenants et de développer un bon relationnel avec les partenaires, tels les conseillers Pole/cap emploi. Cette expérience lui a permis de mieux comprendre la diversité des demandes et des solutions à proposer.

L'accompagnement de la FAAF nationale s'est limitée à deux réunions avec les autres animateurs, pour présenter le logiciel d'agrandissement SuperNova ou pour faire le point sur l'organisation début 2023. Elle aurait souhaité des temps d'échanges de pratiques entre animateurs/formateurs, entre pairs.

A la suite de l'expérimentation fin mars 2024, FZ sera mobilisée sur d'autres projets. Néanmoins, elle se demande le devenir des ERNH : sera t'il reconduit et à partir de quand ?

Enfin, FZ va m'envoyer au 456lemaire@gmail.com le contact des directeur et sous-directeur de Cap emploi ainsi que des bénéficiaires, qui seront contactés pour échange par Visio, enregistrés s'ils le veulent bien.

Les autres contacts sont à demander à V Dubois : Arnaud Levêque, directeur de la délégation AGEFIPH Centre Val de Loire, ou référentes Appui Spécifique Severine

Lebreton ainsi que François Xavier Fesnin, directeur territorial de la délégation Fiphfp Val de Loire ou Caroline Mauvignier .

6. CR entretien avec Pierre PETIT (PP, directeur FAF-LR) et Sophie RIGAUD (SR, directrice adjointe) le 15/02/24

La FAF-LR intervient auprès des publics de tous âges et sur tous les départements d'Occitanie. « La question de l'emploi des DV se pose dès 16 ans dans le cadre de l'orientation professionnelle et de l'accès à l'emploi » précise d'emblée PP. Sur cette question, FAF-LR se mobilise sur 3 axes : la prestation Appui Spécifique depuis 2007, l'emploi accompagné dans le département du Gard, ainsi « que l'ERNH et la plateforme de prêts de matériel qui viennent compléter l'offre ».

La FAF-LR a participé au projet car le dispositif **permet de répondre très rapidement aux personnes sans besoin de prescription ou de notification**. Cette souplesse permet aussi de répondre aux personnes qui ne sont pas encore RQTH²⁰ ou éligibles aux dispositifs tel Appui Spécifique, en attente par exemple de reconnaissance de la MDPH. « Comme pour l'accompagnement social, où les assistantes sociales font part de 110 dossiers hors champ, l'accompagnement en informatique est difficile à mettre en place auprès de certains publics DV, par exemple les étudiants âgés de plus de 20 ans (« vont-ils pouvoir, sous le statut étudiant, s'inscrire à France Travail pour bénéficier d'aides ? »). Ou encore « des personnes en isolement social, éloignées géographiquement des pôles d'accompagnement, habitant par exemple en Aveyron ou dans l'Aude ». Dans ce dernier cas, la problématique est le déplacement.

En revanche, la FAF-LR regrette de ne pas avoir réussi à contacter des structures d'insertion, faute d'un savoir-faire en communication suffisant. Des flyers ont cependant été envoyés aux partenaires locaux (organismes de formation, CRP, association, s de personnes DV, médecins du travail). Le dispositif a été présenté aux entreprises recruteuses lors de *speed datings* organisés par les intermédiaires de l'emploi. Il a fait l'objet d'un article dans une newsletter adressée aux organismes de formation bénéficiant de la RHF. Enfin, des contacts personnels ont permis de sensibiliser un organisme de formation de travailleurs sociaux. De même, la banque des territoires a pu être contactée par le biais du réseau France Services. Au final « les relances n'ont mené à rien, c'est le réseau qui fonctionne, non sans fragilité...Il suffit qu'un référent ou un conseiller quitte son poste et le projet tombe à l'eau » constate SR.

L'aspect communicationnel semble déterminant dans la mise en place de l'ERNH, « c'est un travail de longue haleine ». C'est « là où le bât blesse, c'est là qu'on a besoin d'un appui spécifique » insiste PP.

²⁰ Les RQTH ne souffrent pas de DV grave

Lors de l'échange plusieurs acteurs relais auprès des employeurs potentiels sont évoqués (cf. effet domino) : les prestataires Appui Spécifique ,les conseillers en charge de l'accompagnement des actifs en transition professionnelle (conseillers en évolution professionnelle des salariés désignés par France compétence tous les 4 ans, conseillers APEC intervenant auprès des cadres en ou hors emploi, prestataires de bilan de compétence tels les CIBC), les branches professionnelles au travers des conseillers OPCO car elles connaissent des difficultés de recrutement et travaillent sur l'attractivité de leurs métiers, les chambres de commerce et chambre des métiers et de l'artisanat, les intermédiaires de l'emploi qui s'adressent aux demandeurs d'emploi tel France Travail (bien que « le turnover des conseillers, sauf ceux de Cap emploi, soit impressionnant. Très difficile de créer des contacts durables » remarque SR . L'approche de certains types d'entreprises, dites entreprises adaptées tel que la SCOP NEA avec 600 salariés ou de certains organismes de formation régionaux tels CNAM et AFPA est évoquée. A noter que, comme FAF-LR, tous ces acteurs ont des liens privilégiés avec **l'AGEFIPH, qui pourrait ainsi faciliter le maillage du territoire** . En revanche les liens entre FAF-LR et FIPHFP sont plus distendus qu'avec l'AGEFIPH.

PP suggère les animateurs ERNH, très bons techniciens du fait entre autres de la formation de formateurs aux usages du numérique proposée par la FAAF, bénéficient d'une information/ formation au sujet de l'écosystème de l'orientation professionnelle.

Autre type de motivation pour FAF-LR : le projet se présente comme une opportunité de financer des activités qui étaient jusque là financées par les personnes en direct (prestation). Un open-espace libre d'accès pour les personnes DV, c'est à dire avec présence ou non de l'animateur, ouvrira de nouveau prochainement dans les nouveaux locaux de FAF -LR. Cet espace a déjà été ouvert pendant six mois dans les locaux du CRIP à CAS Le Lez, géré par l'UGECAM Occitanie, le plus gros CRP de la région, qui propose des formations en informatique. Mais il a dû être fermé faute d'intérêt de sa nouvelle direction (ex : espace encombré à l'arrivée, clés à remettre dans la boîte aux lettres...aucun contact humain n'a pu être lié). Est-ce qu'un bus itinérant permettrait de se rapprocher des personnes éloignées de Montpellier ?

La mise en place d'un tel dispositif rencontre des difficultés liées au recrutement de l'animateur : le poste est ouvert à une personne DV, pour un mi-temps, et pendant la durée de l'expérimentation soit 2 ans. Cette triple exigence n'est pas compatible avec le profil DV de la personne du fait d'un effet de seuil (le salaire ne compense pas la perte d'allocations), du fait des difficultés de déplacement en tant que DV qu'elle rencontre alors qu'elle est censée rayonner sur toute la région, et du fait de la durée limitée de son contrat. Néanmoins la difficulté a été contournée : la personne, déjà salariée de la structure a évolué vers une augmentation de son temps de travail. Elle intervient en binôme sur l'Aveyron et l'Aude, ce qui génère des surcoûts pour la structure.

Pour PP et SR, la mise en place des ERNH ne doit pas porter ombrage aux prestataires de Appui Spécifique. Aussi, pas possible pour l'association d'intervenir chez le partenaire Cap Emploi pour deux dispositifs proches, à savoir Appui Spécifique et ERNH, sans risque de confusion. « Il ne faudrait pas déshabiller Pierre pour habiller Paul ! », d'autant que l'Appui Spécifique est aussi éligible pour les personnes RQTH.

Après réflexion, il semble que l'ERNH trouve plus sa place comme dispositif de sensibilisation auprès des entreprises et des organismes de formation pour audit d'accessibilité, appui technique...etc que comme dispositif d'accompagnement des personnes, considérant les dispositifs déjà existants.

7. CR entretien avec Gabriel REEB (GR), président de C' CITE le 15/02/24

C' CITE est une association gestionnaire, comptant 600 membres dont 450 actifs bénévoles, qui rayonne sur 3 des 10 départements du grand est. Elle embauche 81 salariés, dont 50 travailleurs handicapés au sein de l'entreprise adaptée et 20 au sein de l'ESAT. Le chiffre d'affaires de ces activités se complète des commissions sur vente de produits pour les personnes déficientes visuelles.

Par ailleurs, bien qu'elle ne soit pas organisme de formation, elle propose des cours adaptés en informatique et téléphonie dans l'univers IOS d'Apple notamment, animés par des bénévoles. De ce fait, le directeur de l'époque trouvait pertinent de participer à l'expérimentation ERNH tandis que GR était « plus distant » voire réticent considérant les effectifs et la qualité des intervenants (aspect aléatoire de l'engagement bénévole).

Néanmoins, le recrutement à plein temps d'une jeune personne aveugle de 27 ans, sans expérience au travail a été décidé : 50 % de son temps était dédié à l'ERNH « pour amener les personnes vers l'emploi » et 50 % à l'entreprise adaptée. Malheureusement, le contrat a pris fin au bout d'un mois considérant ses compétences insuffisantes en termes relationnel, pour organiser des entrevues par exemple.

De plus, l'ERNH nécessitait de disposer d'un local afin de l'équiper avec le matériel. Au vu des coûts engendrés par la location et considérant la fin du contrat de travail, le projet a été abandonné.

De ce fait, aucun lien particulier avec des partenaires ni l'AGEFIPH au sujet de ce projet n' a pu se mettre en place.

A partir de cette expérience, GR avance que « ce projet pouvait semble attractif mais que les freins à sa mise en place ont été mal évalués ». Pour lui, seules ses structures gestionnaires, proposant déjà un accompagnement qualifié des personnes DV ,type FAF-LR à Montpellier, peuvent proposer un ERNH.

Pourquoi ?

- Ces structures disposent déjà de professionnels formés à l'utilisation des outils numériques et à l'accompagnement social plus largement.
- Un autre point qui est bien trop souvent passé sous silence, c'est l'accompagnement comportemental que nous pourrions apporter à certains déficients visuels en recherche d'emploi, malheureusement beaucoup ont de réelles compétences mais la non-maîtrise des codes sociaux ne leur permettent pas de rivaliser à jeu égal avec des candidats du même niveau.

- Beaucoup de déficients visuels, mais pas qu'eux, auraient besoin de coaching individualisé pour essayer de gommer ces petites imperfections qui les desservent dans une recherche d'emploi.

Nous le savons que trop bien, la société a ses exigences, ses codes et c'est aussi de ce volet de l'aide dont les personnes handicapées ont besoin pour rentrer dans la (normalité).

9. CR entretien avec Emmanuel SOUYRIS le 26/02/24

Emmanuel SOUYRIS (ES) est formateur en informatique adapté à la FAF-LR depuis 2006, à temps partiel de 60%. Il intervient sur deux dispositifs : SAMSAH (service d'aide et d'accompagnement à domicile pour les personnes handicapées) à 33% de son temps et ERNH pour 66% de son temps.

Sa motivation à se mobiliser pour l'ERNH tient à son « envie de faire autre chose tel que travailler au niveau de l'accès et du maintien dans l'emploi des personnes DV et de sensibiliser les organismes de formation (OF) ».

Son appui est technique précise t'il car il n'est pas conseiller en insertion professionnelle tel un conseiller Pole emploi. « Il faut savoir rester à sa place ». En bref « je fais en sorte que l'usage de numérique n'empêche ni l'accès à la formation, ni la recherche d'emploi, ni le maintien dans l'emploi ».

Concrètement, j'aide les personnes à s'inscrire sur le site Pole emploi par exemple et à naviguer sur le site. C'est très compliqué pour des personnes DV de **naviguer sur internet**, car les sites sont très visuels, ils sont construits par des bien voyants. Avec le lecteur d'écran, elles doivent se représenter comment le site consulté est construit. Une fois qu'elles sont à l'aise sur ce point, elles peuvent rechercher des informations métier, ou des formations.

J'aide aussi les personnes à être **plus habile sur word** pour rédiger et mettre en page des documents tels des CV ou encore envoyer des mails aux recruteurs. Ou encore à classer des fichiers dans des dossiers.

Les personnes ont aussi l'occasion de **découvrir de nouveaux logiciels** de compensation qui vont leur faciliter la vie, leur apporter plus de confort pour lire leur écran plus facilement, ce qui est un plus quand elles sont en emploi ou en formation. Par exemple, j'ai aidé un professeur dans une école de kinésithérapie à **utiliser PPT**.

Ce sont des choses basiques, qui vont leur redonner confiance dans leur capacité. Un coup de pouce.

Une fois qu'elles savent faire, que leur objectif est atteint, elles vivent leur vie. La plupart du temps, elles ne reviennent pas à l'ERNH sauf si elles rencontrent un souci ou qu'elles ont besoin d'une remise à niveau.

«Au départ, il y avait une salle aménagée et équipée pour accueillir des personnes et montrer les outils de compensation, située dans un autre établissement que la FAF -LR. Ça s'est plus ou moins bien passé ».

Le sourcing des personnes a été organisé à partir d'une liste existante à la FAF. Avec l'attention de ne pas empiéter sur les bénéficiaires potentiels du dispositif Appui Spécifique . Celui-ci ne concerne pas toujours l'accompagnement aux usages du

numérique. Certaines personnes ont été orientées par l'assistante sociale tel cet agent immobilier, non reconnu RQTH qui avait besoin d'apprendre à utiliser la loupe Windows.

ES peut se déplacer sur la métropole de Montpellier et sur les départements de l'Hérault, où un service de transports adaptés existe et dans le Gard avec un collègue. Rejoindre les petits villages est plus difficile.

« Le vrai manque, c'est en termes de communication, c'est faire connaître ce nouveau dispositif aux centres de formation et aux entreprises. Ça m'a demandé beaucoup de temps et d'énergie, je n'ai pas les compétences suffisantes. Je commence à être identifié mais c'est un travail de longue haleine...Par exemple, entre le premier contact et la première demande, il faut bien compter 6 mois. C'est usant et décevant aussi car il y a peu de retours. » . Concrètement, ES a envoyé des mails à une liste d'associations élaborée par la direction, aux référents formation d'organismes de formation connus et réputés. Mais sans succès.

Dans le cadre de l'ERNH, **ES a participé avec un collègue à des *sensi datings* organisés par l'AGEFIPH et Cap Emploi**, sous forme de courtes interventions d'1/4h à 20 mns aup/ès des entreprises. Sans succès.

Il a constaté que « toutes les structures se disent intéressées mais elles ne sollicitent la prestation, gratuite pour elles, qu'au moment où une personne DV va entrer en formation. **Force est de constater qu'il n'y a aucune anticipation. Elles attendent que « ça » se présente !** ».

Pour autant, la démarche de sensibilisation lui semble importante car elle permet de réviser les idées reçues. Nombreux ne savent pas qu'une personne DV peut utiliser un ordi normal, si il est convenablement équipé d'outils de compensation ». Elles peuvent faire d'autres métiers que ceux qui leur sont attribués habituellement tels kinésithérapeutes, sous réserve néanmoins qu'on leur donne le droit (éducatrice de jeunes enfants refusée par la médecine du travail). Par exemple, moniteur éducateur, métiers de bureau, journaliste...Plein d'autres encore ! Or, les gens (les personnes DV) se limitent dans leurs envies.

L'ERNH est un dispositif appréciable par sa souplesse, il permet de s'adapter à toutes les situations, par exemple aux personnes DV pas encore reconnues administrativement et dans une durée longue sans limite du nombre de séances. La grosse différence avec le Appui Spécifique c'est que l'ERNH s'adresse aux personnes DV pas encore reconnues. Son accès est souple, car sans prescription de Cap Emploi, de référents handicap ou de Missions Locales et sans limite de nombre de séances.

L'ERNH permet aussi d'être très réactif et de faire des préconisations (qui ne sont pas le coeur du Appui Spécifique), concernant par exemple le matériel, l'organisation du poste ou encore l'accompagnement dans l'utilisation, d'un équipement.

Du point de vue d'ES, **le poste d'animateur ERNH demande des compétences techniques et pédagogiques mais aussi de communication**, « chose que je n'avais pas réalisée tant que ça. J'ai essayé de faire des petits trucs mais ce n'est pas mon cœur de métier... Concrètement quand la demande est là, ça fonctionne ». Il précise que l'accompagnement de petits groupes plutôt que d'individus lui semble possible sous réserve que ces groupes soient homogènes.

La FAAF a tenté d'accompagner les animateurs au début du dispositif avec des réunions en visio par exemple. Mais « quand le chef de projet est parti, cette dynamique est tombée à l'eau, la personne qui le remplaçait avait d'autres missions ».

Cette expérience lui a permis de « réaliser un certain nombre de choses par rapport aux difficultés rencontrées, notamment en termes de communication. **Ça m'a renforcé dans ma conviction que la sensibilisation est importante, c'est la base de l'intégration.** Ça montre aux gens le champ des possibles. J'adore casser les représentations! Montrer que mes personnes DV sont capables de faire !

J'ai découvert aussi le monde de la formation, comment ça fonctionne, l'intérêt qu'ils peuvent avoir, que l'anticipation, y en a pas ! Il faut arrêter de s'épuiser à solliciter des OF. Même sur des centres qui accueillent des handicapés moteurs ou mentaux, tel un CRP que je connais, c'est compliqué d'élargir le champ. Leur cellule de pré-orientation m'avait contacté pour rendre accessibles divers tests. Mais comme le projet a capoté, peut-être que les personnes DV se sont désistées, je n'ai pas eu plus de retour. A partir de ce constat, que faire ?

A leur décharge, les personnes DV n'ont pas toujours envie de lutter dans une formation, d'essayer les plâtres en quelque sorte, de se retrouver stigmatisées, de risquer de ralentir le groupe... Bref, « le serpent se mord la queue ».

10. CR entretien avec A. CAUSSE le 26/02/24

En tant que chargée de mission à la banque des territoires, Mme CAUSSE suit en Occitanie le dispositif d'accompagnement aux usages du numérique nommé « conseiller numérique » (CN) mis en place par l'État au niveau national²¹ dans l'objectif de réduire autant que possible la fracture numérique du grand public et des « petits » professionnels tels les artisans. Il est prévu que 4000 conseillers soient recrutés, avec une formation préalable à la prise de poste de 3 semaines à 4 mois selon besoin, sanctionnée par une certification. Ces conseillers interviennent au sein d'associations ou d'entreprises de l'ESS (Economie sociale et Solidaire) qui ont été retenues suite appel à manifestation d'intérêt, telles l'association ACIAH (Accessibilité, Communication, Information, Accompagnement du Handicap), Emmaus Connect ...Financées par des fonds européens dans un premier temps, directement par l'État dans un second temps au regard du succès rencontré, les structures proposent à leur public d'accéder gratuitement à un accompagnement au numérique de qualité.

A noter que ce dispositif est à distinguer de « France Services » (FS) lui aussi initié par l'État. En effet, FS a pour objectif l'aide au numérique sur les aspects administratifs, quitte à faire à la place de la personne, tandis que CN a pour objectif l'autonomie de la personne en lui apprenant à faire.

Dans le cadre de l'animation du réseau des conseillers CN, Mme Causse s'est intéressée au dispositif expérimental ERNH qui adoptait la même logique que CN bien qu'il s'adresse spécifiquement aux personnes déficientes visuelles. Il lui a paru évident que les conseillers des deux dispositifs partageaient le métier de la médiation numérique et qu'une synergie pouvait se mettre en place. L'opportunité était ouverte par la métropole de Montpellier qui a embauché 12 conseillers numériques. Cet effectif permet de ne pas se focaliser sur une seule tâche mais de s'ouvrir sur le champ du handicap, qu'« on prend insuffisamment en considération ». Il lui paraissait intéressant que les associations et collectivités porteuses de CN et de l'ERNH se connaissent et deviennent partenaires, voire que des associations s'adressant à des personnes en situation de handicap candidatent au CN . Pour preuve : un professionnel du CN intervient en langue des signes en Occitanie (dans l'association Combustible numérique). Aussi et afin de « trouver des passerelles » entre ces deux dispositifs, a-t-elle invité FAF-LR à intégrer la communauté des médiateurs numérique animé par la Métropole de Montpellier, « à venir parler d'ERNH ». Des ateliers conjoints (CN et médiateur numérique ERNH) ont pu ainsi se mettre en place (comme au centre socio-culturel Gutenberg de Grabels ou dans des lieux de présence de CN de la Métropole 3M de Montpellier),

²¹ Etat- > Caisse des dépôts - > ANCT (Agence Nationale de la Cohésion des Territoires) programme SONUM (Société Numérique) -> Banque des Territoires - > dispositif « conseiller numérique » , décliné dans les diverses régions de France : www.conseiller-numerique.gouv.fr

grâce à la volonté du directeur de FAF-LR, Mr Petit et de la référente de CN sur Montpellier (Madame Carpy) car « 'un comme l'autre ne s'inscrivent pas dans une démarche concurrente ».

L'intégration du conseiller ERNH dans le dispositif CN pourrait se faire sous réserve de candidature de FAF LR, qu'un poste CN soit disponible (finançable) et que l'animateur ERNH puisse suivre la certification exigée suite la formation.

Cependant la pérennité du dispositif CN n'est pas acquise malgré le succès rencontré, le cofinancement de l'État est pour l'heure seulement acté sur 36 mois. Des « relais de financement » restent à trouver, tels les départements mobilisés sur la solidarité et chefs de file de l'inclusion numérique, les régions mobilisées sur l'emploi, l'AGEFIPH mobilisée sur les personnes actives en situation de handicap . Dans ce contexte, **un échange au niveau national AGEFIPH/ ANCT (contact référente du CN au niveau national : julia.herriot@anct.gouv.fr) peut peut-être faire sens pour identifier des enjeux et des pistes de solutions mutualisées afin de pérenniser une médiation numérique adaptée, à destination de tous les publics en situation de handicap. La région Occitanie peut être le cadre d'expérimentations dans cette démarche-là.**

11. CR entretien Estelle GONCALVES le 26/02/24

Mme E. Goncalves (EG) est enseignante spécialisée depuis plus de 20 ans. Elle souffre d'une maladie évolutive et dégénérative, devenue handicapante depuis 7 ans. Elle a connu le dispositif ERNH via les professionnels en charge du dispositif SAVS (Service d'Accompagnement à la Vie Sociale) intervenant à la maison de la déficience visuelle d'Orléans.

En tant que fonctionnaire de l'Éducation nationale, elle n'est pas éligible au dispositif Appui Spécifique financé par l'AGEFIPH mais éligible aux dispositifs financés par le FIPHFP²² concernant l'adaptation du poste de travail (en cours depuis mai 2023) et l'accompagnement à la prise en main et au financement d'un logiciel (nom?).

L'ERNH lui a permis de bénéficier d'un accompagnement «très adapté» à ses besoins, réalisé en individuel dans un premier temps (adaptation à l'écran inversé, logiciel retour vocal, raccourcis claviers, zooms, dactylographie..) puis en collectif dans un second temps. C'est ainsi que tous les lundis matins, elle apprend durant 1h30 avec trois autres personnes DV à utiliser soit Windows soit l'Iphone. L'accompagnement reste personnalisé de son point de vue, «l'animatrice slalome entre les participants, elle fait le grand écart en permanence car les demandes sont diverses, elle creuse la question si elle ne sait pas répondre et apporte des solutions la semaine suivante». Pendant cette heure et demi, elle apprécie de prendre le temps de se perfectionner, «je ne fais rien d'autre que me former!».

Cet accompagnement de qualité est enrichi par l'entraide entre participants, qui se poursuit au-delà des ateliers sur whatsapp car un groupe avec l'animatrice s'est créé.

De plus, elle apprécie fortement qu'il n'y ait pas de conditions de durée comme dans le cadre d'une précédente hospitalisation (2 mois). «Or, les besoins évoluent dans le temps, de même que la maladie». « Sans l'ERNH je me sentirai bien seule et je devrais faire appel à des services privés et donc payants».

Elle précise que ses déplacements sont facilités par un service de transports en commun pour personnes à mobilité réduite, proposée par la collectivité locale..

²² Fonds pour l'insertion des personnes handicapées dans la Fonction publique

12. CR de Mme Béatrice CHUPIN, Directrice PHARE 28 - CAP EMPLOI EURE ET LOIRE le 27/02/24

Madame Chupin est directrice de l'association Phare 28, comptant 16 collaborateurs, chargés de missions accompagnement vers et dans emploi. L'association est gestionnaire d'une part de Cap Emploi dans l'Eure et d'autre part d'une prestation financée par l'AGEFIPH, à savoir PAI (Pour une Alternance Inclusive) . Dans ce cadre, « si on repère un besoin, on fait appel à uen expertise», en prescrivant par exemple le dispositif Appui Spécifique.

L'ERNH s'est présentée comme une opportunité pour mettre en place des ateliers numériques pour des personnes DV dans les locaux de Phare 28. En effet, l'idée était là mais souffrait d'un manque de financement, que l'ERNH a apporté.

De mon point de vue, ce qui a été compliqué c'est le repérage du public et la mobilisation de ce public. Le point à améliorer c'est bien la mobilisation du public car le besoin existe. Il faudrait retravailler le process d'information et mobilisation auprès des partenaires, dans un réseau plus large que celui de Cap emploi car ces publics ne sont pas tous repérés par Cap emploi. Je pense par exemple à MDA (Maison Des associations), vecteur d'infos, réseau associatif ...C'est dommage, l'ERNH aurait pu bénéficier à plus de personnes.

L'accompagnement a été organisé en collectif, ce qui présente un fort intérêt en termes d'interactions entre personnes DV. Peut-être que certaines n' auraient pas décroché si un accompagnement individuel leur avait été proposé. Peut être qu'une alternance de types d'accompagnement auraient été intéressante pour elles, ou un socle commun complété d'accompagnement individuel.

Autre axe d'amélioration à envisager: le renforcement/ structuration des liens avec FAF VDL. La communication serait à améliorer avec un suivi formalisé, des retours réguliers qui auraient peut être permis de remobiliser des personnes. Les conseillers Cap emploi ne sont pas toujours sur site au moment des ateliers (ex: 2 jours par semaine dans les locaux de France Travail depuis janvier 24), ce qui raréfie les échanges possibles avec l'animatrice ERNH.

L'accès au numérique pour tous les publics en situation de handicap est un vrai sujet compte tenu de leurs difficultés, de leurs besoins. Par exemple, pour s'inscrire à France Travail. Certes des professionnels peuvent les aider. Mais la question de l'autonomie est un vrai sujet, les ateliers dans le cadre de l'ERNH ont donc une raison d'être, d'autant que pour les personnes déficientes visuelles, la difficulté est double: savoir identifier et manipuler les outils de compensation et se familiariser avec l'usage du numérique.

A noter que certains outils, telle la lecture orale des documents, peut être utile à différents types de handicap, visuel et dys par exemple.

13. CR Pierre SCHMITT le 27 /02/24

Monsieur Pierre Schmitt, âgé de 60 ans, est professeur d'anglais à l'université « mais pas enseignant-chercheur » précise t'il donc rattaché au rectorat . Il est devenu aveugle du jour au lendemain il y a 15 ans suite à un accident.

Il a connu le dispositif ERNH (Espace ressources Numériques Handicap) grâce à la MDVA d'Orléans, qu'il fréquente depuis de longues dates « un peu comme en thérapie », et dont il est devenu administrateur. « Au départ ma situation était insupportable, je ne voulais pas fréquenter les aveugles. La MDVA a été une façon de rencontrer d'autres malvoyants, mes compagnons d'infortune ».

En perpétuelle formation sur le numérique, il confie avoir « sauté sur l'occasion » présentée par Nicolas, un formateur en informatique adaptée de la MDVA. De fait, il participe tous les 15 jours depuis 1,5 an au moins à des ateliers collectifs organisés à la MDVA pour apprendre à utiliser l'Iphone, Les cours sur l'usage du PC ne l'intéressent pas car il bénéficie dans son cadre professionnel, d'une assistance sur ordinateur à travers l'aide de son assistante et du prestataire [HYPRAH](#).

Il se dit très satisfait de ces ateliers qui lui « imposent un rythme », « au bémol près du nombre de participants car 4 c'est trop, et de la durée, 1h30 pas plus ». « Le tir a été corrigé semble t'il car lors de la dernière séance de lundi hier, nous étions 2 participants pour une session d'1h30. C'était parfait! Peut être y a t'il eu des désistements...».

Peu importe dans quel dispositif il s'inscrit car « il y a plein de façons d'avoir des cours informatiques, parfois en payant », précise t'il. « Si Nicolas ne m'avait pas proposé ces ateliers, je me serai tourné vers la MDVA et aurai sollicité par exemple l'aide d'un bénévole ».

La fin de l'échange a porté sur sa situation différente de celle des personnes devenues petit à petit malvoyantes ou aveugles ou aveugles dès la naissance. Celles-ci « sont dans une forme de revendication, que je ne partage pas. J'ai toujours peur de déranger. Par exemple, elles sont outrées que les portes du tram ne soient pas en contraste ou que les bornes de paiement soient devenues tactiles. Je n'ose pas leur dire qu'on ne peut rien faire contre le progrès, qu'on trouvera des solutions. Je suis encore tout jeune dans la déficience visuelle ».

Après 4 ans d'arrêt suite son accident, il est revenu travailler à l'université en temps partiel thérapeutique. « La fac l'a très bien aidé » confie t'il, mais « c'est comme si j'exerçais un nouveau métier, ça change beaucoup de choses, pas tant que ça vu ma personnalité en fait. Les étudiants ont le souffle coupé au premier contact, certains m'ont même fait des retours sur mon courage. J'ai trouvé des astuces, par exemple pour distribuer la parole car mon assistante n'est pas présente lors des cours. En revanche la correction des copies prend beaucoup plus de temps. Depuis 2009, je n'ai rencontré un problème qu'une fois ».

14. CR Raphaël MOFFALI (RM) le 28/02/24

Monsieur R. MOFFALI est bénéficiaire du dispositif expérimental ERNH, dont il a bénéficié ces dernières années auprès de la FAF VDL. Il occupe un emploi d'agent d'accueil et transcripteur en braille.

Avant la mise en place de l'ERNH, il bénéficiait d'un accompagnement individuel à l'usage des outils numériques sur son lieu de travail et pendant son temps de travail, concernant les logiciels spécifiques de son métier. Avec l'ERNH, l'accompagnement a toujours lieu sur son lieu de travail et toujours pendant son temps de travail mais en collectif, c'est à dire en compagnie de trois ou quatre autres personnes déficientes visuelles et toutes les semaines, au sujet de windows ou Iphone alternativement . Il ne concerne plus les logiciels métier. Pour ces derniers, RM bénéficie de 4h de formation lors d'un changement de matériel, ce qui est parfois insuffisant. Aussi, préférerait-il un accompagnement individualisé sur son poste de travail car « on est nombreux, parfois 4, face au formateur qui est seul ». Cependant, le collectif lui paraît intéressant car « cela permet d'écouter les doléances des uns, de profiter des questions des autres, de partager les mêmes problématiques et aussi de s'entraider entre participants parfois, par exemple à utiliser une application qui annonce les stations dans les transports en commun. Ce serait dommage que ça s'arrête car il y a encore beaucoup à apprendre ».

Outre cet aspect collectif, qui présente avantages et inconvénients, «on utilise du matériel de démonstration sous windows, et non pas le matériel dont je bénéficie sur mon poste de travail » . Concrètement, ces ateliers collectifs lui ont permis d'apprendre à inscrire/ enregistrer des contacts, utiliser facebook, noter des rendez vous sur son agenda, par ex. des rendez vous chez son kiné .

15. CR entretien avec Caroline MAUVIGNIER (CM) le 29/02/24

Madame C. Mauvignier est chargée de mission depuis 6 ans pour la recherche et l'innovation au [FIPHFP](#) (Fonds pour l'Insertion des Personnes Handicapées dans la Fonction Publique) d. A ce titre, elle anime le conseil scientifique du FIPHFP et supervise des projets d'innovation sociale pour le compte des fonds d'insertion.

Jusque fin 2021, le FIPHFP participait aux appels à projet que lançait l'AGEFIPH. Dans ce cadre, il a cofinancé le dispositif ERNH considérant sa volonté d'élargir et de promouvoir l'accessibilité numérique des personnes handicapées, une de ses 5 missions²³. Ce projet paraissait intéressant car il s'adressait aussi bien au secteur privé que public et répondait bien à la volonté d'accompagner les agents dans l'usage des outils numériques par des pairs c'est à dire des personnes aveugles ou malvoyantes. C'est ce dernier aspect qui nous semblait innovant.

Le projet concernait aussi d'autres régions, telles Occitanie ou Auvergne Rhône-Alpes. Notre cible était bien des personnes déficientes visuelles en emploi dans la fonction publique, plus ou moins récemment recrutées, mais pas des demandeurs d'emploi.

En effet, le FIPHFP a comme unique interlocuteurs les employeurs des trois versants de la Fonction publique alors que l'AGEFIPH s'adresse aux employeurs du privé, aux personnes en situations de handicap, en ou hors emploi, et aux organismes de formation. Le FIPHFP finance la mise en place des politiques handicap en privilégiant le conventionnement avec l'ensemble des employeurs publics. Les directeurs territoriaux assurent la représentation du FIPHFP sur le territoire au plus près des employeurs publics, des référents handicap et des agents en situation de handicap. Ils sont accompagnés dans leurs missions par un dispositif expert : les Handipactes.

J'avais demandé au démarrage de distinguer les personnes déficientes visuelles par statut salarié ou agent public et contractuels mais je ne sais pas si cela a pu se faire. Je sais qu'il y a eu un changement de chef de projet en cours de route mais je regrette de ne pas avoir eu plus de chiffres (un extrait des 60 prestations réalisées dans le centre Val de Loire est envoyé avec ce CR)

²³Quatre autres missions : le **recrutement** et l'insertion professionnelle, **formation** et l'accompagnement tout au long du parcours professionnel, **maintien dans l'emploi** des agents en cas de handicap survenu au cours de leur activité professionnelle, **sensibilisation** du collectif de travail aux questions du handicap.

Une des questions de ce dispositif ERNH est son lien avec le Appui Spécifique que le FIPHFP cofinance avec l'AGEFIPH²⁴. Dans quelle mesure le complète t'il ? Les frontières entre deux dispositifs sont parfois ténues, chaque innovation pose ce type de problématique.

Au sujet des actions de sensibilisation auprès des employeurs dans le cadre de l'ERNH, notamment ceux de la fonction publique, je n'ai pas eu de retour. Le FIPHFP finance par ailleurs des actions de sensibilisation auprès des employeurs, c'est à dire auprès des référents d'agents déficients visuels, référents handicap de structures ou Responsables Ressources Humaines. Par exemple, dernièrement, il a organisé un tour de France sur le handicap invisible au cours duquel B. Gendron, désormais président de la FAAF, était invité en région Centre Val de Loire.

Il y a fort à faire concernant la sensibilisation et de l'acculturation même de structures spécialisées dans le handicap, telles les Cap Emploi qui n'ont pas assez connaissance des voies spécifiques de recrutement dans la fonction publique. Mais le turnover est tel que les actions de sensibilisation/ information auprès de ces acteurs paraissent vaines. C'est un éternel recommencement!

Comme tout projet expérimental, l'ERNH rencontre des difficultés de montée en puissance puis de continuité. Par exemple, il a rencontré la difficulté de recruter des animateurs déficients visuels. C'était intéressant mais ambitieux, d'autant que peu de personnes déficientes visuelles sont formées à ce type de métier et qu'elles sont confrontées elles aussi à la difficulté de se déplacer. Prise de conscience par l'association de la difficulté de recruter

Dans l'état actuel des choses, pour des raisons conjoncturelles, le FIPHFP ne cofinancera plus des actions d'innovation dans le cadre de la convention cadre AGEFIPH/FIPHFP notamment dans le cadre des appels à projets portés par la commission Innovation et expérimentation.

J'attends de cette évaluation qu'elle précise/ identifie les points positifs et points négatifs de cette expérimentation. Ce n'est pas une question de moyens, mais plutôt une question d'organisation, par ex. le double objectif poursuivi, accompagnement des personnes et sensibilisation des structures. Je ne remets pas en cause/ en doute les compétences d'accompagnement des personnes mais celui de sensibilisation des employeurs. Une association d'accompagner en profondeur des employeurs. Ces derniers attendent des solutions concrètes, clés en main bien qu'il ne s'agisse pas de « rentrer des gens dans des cas ». Par ailleurs, la connaissance de l'accessibilité sur windows ne concerne pas que des personnes

²⁴Pour précision, depuis 2008, la loi impose au FIPHFP une convention de partenariat avec l'AGEFIPH, qui joue le rôle de délégataire. Autrement dit, les aides sont intermédiées par l'AGEFIPH faute d'effectifs suffisants.

déficientes visuelles, mais aussi des personnes souffrant d'autres handicaps. Ce sujet rassemble les associations du monde du handicap, pas du seul handicap visuel ; chacun peut s'appuyer sur les compétences des autres. Dans cette logique, j'ai apprécié de travailler avec B. Gendron qui intervient au nom des personnes handicapées, pas seulement des personnes déficientes visuelles.

Pour information, Francois-Xavier Fesnin (échange prévu le 6/03) a une connaissance du terrain (à savoir la région val de Loire et auparavant la région Ile-de-France) plus fine que la mienne. Il connaît bien les employeurs et par eux les situations des personnes.

16. CR Mélissa GICQUEL (MG) le 04/03/24

Madame M. Gicquel, chargée d'Études et de Développement à la Délégation Régionale d'Occitanie, travaille sur le dispositif des Prestations d'Appui Spécifiques, depuis janvier 2023. C'est dans ce cadre qu'elle a pris contact avec les prestataires Appui Spécifique dont FAF LR, qui l'a invitée à participer à une réunion relative au dispositif ERNH, déjà mis en place. Ce fut une opportunité pour elle de connaître ce dispositif particulier, piloté au niveau national. Par ailleurs, elle a pu rencontrer dernièrement l'animateur de l'ERNH.

L'ERNH apparaît comme une initiative pertinente pour plusieurs raisons. Il représente une solution qui mérite d'être développée davantage. Cependant, il est souligné que la présence d'un seul animateur pour un territoire aussi vaste que l'Occitanie, compte tenu des déplacements nécessaires, est insuffisante. Il est également essentiel que l'ERNH gagne en notoriété. Comme il est souvent dit, « la communication, c'est un métier ! ». Il est donc crucial de renforcer les efforts dans ce domaine pour assurer le succès et la reconnaissance de ce dispositif.

En effet, « les deux dispositifs sont très différents », précise-t-elle. « L'ERNH est plus ouvert que le Appui Spécifique, donc plus inclusif, car il est mobilisable par tous les publics non reconnus par la MDPH (handicap existant mais insuffisant pour obtenir le RQTH, en attente de réponse de la MDPH, ou ne souhaitant pas cette reconnaissance). Ces personnes sont très nombreuses, « cela représente un volume important » ! De plus, l'ERNH est mobilisable SANS prescription de la part du Réseau Pour l'Emploi (France Travail, Cap Emploi, Mission Locale). De fait, il se présente en parfaite adéquation avec le souhait de l'AGEFIPH, à savoir la simplification de l'accès aux aides.

Concrètement, le prescripteur mobilise un Appui Spécifique auprès d'un prestataire identifié pour son expertise du handicap. Ce dernier précise les équipements, les aides humaines et les conseils utiles aux personnes pour compenser leur handicap « de toutes les façons possibles » dans le but de réaliser une action, par exemple le suivi d'une formation ou une prise de poste. L'Appui Spécifique est une réponse ponctuelle, qui ne s'inscrit pas dans le long terme comme pourrait l'être l'emploi accompagné, par exemple.

Par ailleurs, l'ERNH est particulièrement approprié au handicap visuel, qui mobilise divers outils numériques, contrairement à certains autres handicaps, tels que les handicaps auditifs, ce qui nécessite une veille permanente. Aussi, l'accompagnement adapté ne peut se réaliser que par des experts de la déficience visuelle, qui rencontrent au fil des jours une diversité de situations de déficience visuelle. Il serait bien sûr idéal, mais illusoire, que des conseillers de dispositifs de droit commun soient suffisamment spécialisés pour accompagner des personnes en situation de handicap visuel.

Pour que l'ERNH soit efficacement mobilisé, il est crucial qu'il gagne en notoriété. Il apparaît que l'aspect communication du dispositif nécessite un développement supplémentaire. En effet, l'expérience a montré que même au sein d'un CRP, où l'ERNH était hébergé, le service était méconnu, y compris par les employés du CRP.

Les efforts de sensibilisation entrepris par l'animateur de l'ERNH doivent être envisagés comme le semis de graines, nécessitant du temps et de la répétition pour germer. Ces actions peuvent être intégrées dans les ateliers organisés par l'AGEFIPH et cibler le réseau des référents handicap. Il est essentiel de réitérer les messages car les participants varient d'une session à l'autre. L'objectif principal est de s'assurer qu'ils se souviennent vers qui se tourner en cas de besoin, que ce soit dans un délai d'un à trois ans, ou même lorsqu'une situation de crise survient, comme la nécessité de maintenir un employé en poste.

Au sein de l'AGEFIPH Occitanie, il existe des acteurs clés jouant un rôle essentiel de relais d'information : six chargées d'études dédiées s'engagent quotidiennement auprès des entreprises de toutes tailles de la région, avec pour objectif de les accompagner dans l'atteinte du quota de 6 % de travailleurs handicapés au sein de leurs équipes. Cet accompagnement inclut la montée en compétence des référents handicap, une compréhension approfondie de l'offre de service de l'AGEFIPH et un accès à de nombreux outils clés en main. Par ailleurs, dans le secteur de la formation, trois chargées d'études agissent en soutien aux référents handicap au sein des Organismes de Formation (OF) et des Centres de Formation d'Apprentis (CFA), contribuant à améliorer l'accès à la formation pour les personnes en situation de handicap.

Très régulièrement, l'AGEFIPH et le Réseau Pour l'Emploi orientent les acteurs du monde de l'entreprise et de la formation vers les prestataires Appui Spécifique (actuellement FAF LR et IJA pour le handicap visuel en Occitanie). Ils peuvent également orienter leurs interlocuteurs vers l'ERNH. Enfin, il est crucial d'étendre la collaboration avec d'autres réseaux, y compris ceux du droit commun, en multipliant les points de contact. Il est important de reconnaître que, bien que le handicap soit notre préoccupation principale, il ne constitue qu'une question parmi d'autres pour ces réseaux, qui peuvent également se concentrer sur des sujets variés tels que l'égalité entre hommes et femmes, la transformation des métiers ou encore la transition écologique.

D'une façon plus générale, le partage d'informations pourrait être amélioré, notamment sur l'évolution des outils de compensation.

Le nouveau marché Appui Spécifique débute le 2 avril 2024, avec plusieurs changements à souligner :

- Le nombre de typologies de handicap passe de six à cinq, les Troubles Neuro-Développementaux (TND) regroupant désormais le handicap mental et les

Troubles Neuro-Organiques (TNO), avec un unique porteur/expert pour cette catégorie en Occitanie.

- Introduction d'une plateforme digitale : Cette innovation vise à simplifier la mobilisation des aides pour les prescripteurs et à faciliter la gestion de l'activité pour l'AGEFIPH et le FIPHFP, rendant le processus plus efficace et transparent.
- Simplification du processus de prescription : Désormais, les prescripteurs pourront formuler leurs demandes de manière simplifiée. Il reviendra ensuite au prestataire de qualifier précisément la demande.
- Renforcement du rôle du prescripteur : Bien que le prestataire Appui Spécifique apporte son soutien dans la compensation du handicap, le prescripteur conserve un rôle central. Dans ce nouveau marché, le prescripteur, en tant que référent de parcours, valide chaque étape via la plateforme digitale, assurant un suivi cohérent et personnalisé.
- L'objectif principal demeure l'efficacité et la qualité de l'accompagnement offert aux personnes en situation de handicap afin de les aider à atteindre leurs objectifs professionnels.

17. CR Sylvie CANAT FAURE (SC) le 04/03/24

Sylvie CANAT FAURE est Vice-Présidente Déléguée aux situations de Handicap à l'Université Paul Valéry Montpellier 3.

Professeur des Universités, laboratoire de recherche : LIRDEF

Responsable du Master 2 EPSIN (Education, Pédagogie, Société Inclusives)

Sa fonction la conduit à mettre en place la politique inclusive en matière de handicap de l'université.

A ce titre, elle précise diverses actions mises en place :

Les journées handi-formation où l'animateur ERNH peut intervenir ([voir ici](#)). Ces journées donnent lieu à la réalisation de capsules vidéo, consultables par des étudiants ou des professeurs en tant que de besoin (liens supprimés sur le site). Le travail de refonte du site internet aboutira dans le courant de l'année prochaine. Il sera conforme en termes d'accessibilité.

La nomination d'une responsable numérique inclusive est nommée. Conformément au [schéma directeur handicap](#), elle est chargée de « descendre les informations dans tous les services et auprès de tous les professeurs ».

L'existence du [service handi-Etudes](#).

Pour plus de précisions, Mme Canat nous indique le contact de Lydie FARRÉS Coordinatrice handicap et chargée de projets : handi.etudes@univ-montp3.fr
06 60 34 78 17

18. CR François-Xavier FESNIN (FXF) le 06/03/ 2024

Monsieur FESNIN est directeur Territorial FIPHPF Centre Val de Loire.

L'appel à projets ERNH s'est mis en place sur un plan national avant la prise de fonction de Mr Fesnin en val de Loire. Il s'est donc intéressé à ce projet car un des sites expérimentateurs, à savoir FAF VDL, était situé sur Orléans. De plus, il connaissait B. Gendron, actuel président de la FAAF en tant qu'ancien membre du comite national FIPHPF et en tant que membre suppléant du comite local FIPHPF, une instance paritaire au sein de laquelle les associations sont représentées par un collège qui bénéficie d'une voix délibérative.

Mr Fesnin a pu échanger avec Mr Gendron et Mme Pelletier sur ce dispositif avant même que le local, à savoir la maison de la déficience visuelle, n'ouvre ses portes à Orléans. « Ce que j attends, ce que je souhaite, c'est que ce projet puisse être pérennisé » précise t'il d'emblée « car la FAF se positionne comme formateur pour toute personne DV, (notamment agents de la fonction publique pour ce qui concerne la FIPHPF) sans accès aux dispositifs via leur employeur ou pour lesquelles l'employeur n aurait pas encore mobilisé de dispositifs. Ce que j'ai compris de l'offre de service ERNH, c' est que si l'expérience est probante, elle pourrait faire le lien avec employeurs publics pour agents DV qui exprimeraient un besoin qui ne pourrait pas être couvert par les dispositifs existants. L'ERNH se présente donc comme un service complémentaire aux aides directes de la FIPHPF, mais également complémentaire à ses aides indirectes dont il est cofinanceur tels les Appui Spécifique ou les actions de Cap emploi dans le cadre du maintien en emploi des agents dont le contrat n'est pas pérenne et qu'il fait accompagner vers l'emploi, quand bien même ils sont en emploi dans la fonction publique mais pour un temps limité.

Il pourrait y avoir aussi es besoins en termes de recrutement des personnes en situation de handicap. Mais nous avons peu de visibilité au niveau régional sur l'aspect insertion en emploi, qui est géré au niveau national.

Je ne dispose pas et ne suis pas sûr de pouvoir disposer de données sur le nombre d'agents de la fonction publique bénéficiaires de l'ERNH, c'est à dire des agents en activité auprès d'un employeur de la fonction publique. Je n'ai pas de visibilité, je ne peux pas me faire une idée sur l'intérêt, la plus -value de ce dispositif ni sur la qualité de l'accompagnement faute de retours d'agents bénéficiaires ou de retours de leurs employeurs ou de retours de partenaires tel la CDG (Centre de gestion ?).

Les agents publics dont le contrat est pérenne et qui se manifestent auprès de leur employeur public, dans l'objectif d'être reconnu travailleur handicapé, bénéficient, par l'intermédiaire de leur employeur de dispositifs ou de formation sur des logiciels spécifiques, (parfois proposées par les fournisseurs de matériel ou prise en charge par le FIPHPF), qui leur permettent de se maintenir en emploi. Le Appui Spécifique ne sera mobilisé que si la situation est complexe, mais pas pour une formation. Pour

rappel, les actions du FIPHPF sont systématiquement intermédiées par l'employeur, jamais mobilisés directement par les agents.

A la réflexion néanmoins, l'ERNH pourrait être mobilisé par les agents permanents via leur employeur en cas de situation particulière ou urgente, suite à un accident par exemple ou lors d'une longue maladie, ou pendant l'étape préliminaire à la reconnaissance RQTH.

Les agents publics dont le contrat n'est pas pérenne, tels les contrats aidés ou de courte durée, ont besoin de retrouver un emploi à l'issue de leur contrat avec la fonction publique. Dans ce cas, ils sont adressés à Cap emploi, par leur employeur parfois. Ils ont nécessité de savoir utiliser des outils numériques classiques, tels PC ou Iphone, pour rechercher un emploi. Dans ces cas, c'est à Cap emploi, en charge de l'accompagnement à la transition professionnelle de ces personnes, qui les aiguillent vers l'ERNH afin d'éviter la désinsertion en emploi autant que possible.

19. CR entretien Marina El Maoujoudi (MeM) le 8 mars 2024

MeM est Chargée d'Études et Développement à la Délégation Régionale Centre-Val de Loire de l'AGEFIPH, en appui technique et opérationnel au directeur de la délégation, Arnaud LÉVÊQUE, mobilisé sur les relations avec les différents partenaires. Dans la région Centre Val de Loire, des temps réguliers sont désormais organisés entre la délégation régionale de l'AGEFIPH et la FAF. On porte une attention particulière sur ce partenaire. Ces temps d'interconnaissance permettent de mieux comprendre ce que font les uns et les autres, le pôle mobilisé auprès des entreprises d'un côté et celui mobilisé auprès des organismes de formation de l'autre, avec l'animation des référents handicap. Ces temps d'interconnaissance sont des temps d'appropriation / d'acculturation pour les professionnels tant de l'AGEFIPH que de la FAF, ça demande du temps.

Le projet ERNH est un projet situé au niveau national, dont la délégation a été informée. De fait, le rôle de la délégation est de faire connaître le dispositif ERNH, de l'intégrer dans la boîte à outils des conseillers en lien avec les intermédiaires de l'emploi, les entreprises et les organismes de formation.

L'équipe de la direction régionale perçoit le dispositif ERNH comme tout à fait complémentaire aux dispositifs existants et pas du tout concurrent « parce qu'il intervient en amont du parcours des personnes, pour les aider à se familiariser avec les outils technologiques du numérique. En découle ensuite une entrée en formation ou une recherche d'emploi. Il se situe vraiment en amont des dispositifs tels le Appui Spécifique, on est pas sur les mêmes étapes du parcours des personnes déficientes visuelles. L'ERNH...C'est un accompagnement des personnes déficientes visuelles à la prise en main des outils numériques. Il se situe sur un autre champ que celui de l'insertion, de l'emploi et de la formation. C'est une première partie, on va retrouver les personnes après sur d'autres dispositifs. On a besoin de cette aide, besoin de cet accompagnement. Il y avait carence sur cet aspect jusque là. Je pense au cas d'une personne en formation, qui découvre une maladie pendant la période du covid. Elle a besoin de découvrir tout ce qui existe. C'est là que s'articulent service Appui Spécifique et service ERNH, appuyé sur la prise en main des outils ».

L'autre objectif de l'ERNH, à savoir l'accompagnement des entreprises et des organismes de formation ou des intermédiaires de l'emploi, est moins connu. Ce pourrait être un objectif en 2024 : proposer à travers l'ERNH, des mini audits sur l'accessibilité numérique aux entreprises et aux organismes de formation. C'est un vrai sujet pour ces derniers. Une collègue est en charge du lien avec le Service Public de l'Emploi, elle rencontre régulièrement des directeurs de Cap Emploi.

A l'avenir et dans l'intention de pérenniser ce dispositif, deux points d'amélioration à envisager:

- le suivi de parcours des personnes qui ont bénéficié de l'ERNH. Aujourd'hui, on connaît le nombre des personnes bénéficiaires mais on ne mesure pas l'impact de l'ERNH dans le parcours des personnes. Cet indicateur permettrait de confirmer l'impact de l'ERNH dans le champ d'intervention AGEFIPH.
- L'aspect communication, «il a besoin d'être mieux connu, auprès de nos services dans un premier temps, ce qui prend du temps. On doit considérer aussi la question des moyens humains cote FAF VDL. On sait que si on attend une réponse, il ne faut pas être pressé. Pourtant, la maison de la déficience visuelle ouverte depuis 1 an à Orléans qui regroupe tous les services, permet de bénéficier de moyens humains regroupés... ».

20. CR entretien avec équipe AGEFIPH le 13/03/24: Annaïg CORNILY, Valérie BENOIT, Christophe CASTAGNET

Mme A. Cornily, chargée de missions à la direction des Offres de Services a convié ses collègues à cet entretien : Mme V. Benoit, coordinatrice des plateformes de prêts de matériel, et Mr C. Castagnet de la direction Innovation et Recherche.

M Castagnet rappelle que l'ERNH a été lauréat d'un appel à projets innovation prévus de 2021 à 2023, axé sur le thème de la sécurisation des parcours et transition professionnelle des personnes en situation de handicap. L'enjeu est de réinventer des approches en vue de construire des parcours professionnels plus inclusifs. La démarche d'innovation permet d'explorer des publics, des modalités d'accompagnement, de défricher un terrain, voire de transférer les enseignements à d'autres dispositifs existants. 110 projets ont été retenus dont l'ERNH. Tous ne seront pas pérennisés faute de preuves suffisantes de leur intérêt ou seront portés par d'autres structures que celles qui l'ont expérimenté. L'ERNH est co-financé par L'AGEFIPH et le FIPHPF mais pas par les Régions, pourtant concernées par la formation des demandeurs d'emploi et personnes en situation de handicap.

Dans ce contexte, l'objectif du projet ERNH est triple : enseigner les usages des outils numériques à des actifs en ou hors emploi, tels les demandeurs d'emploi avant d'entrer en formation qualifiante par exemple ; sensibiliser les structures d'insertion en emploi ou en formation ; faire connaître les métiers du numérique. L'ERNH est expérimenté auprès de 120 bénéficiaires suivis par 4 associations adhérentes à la fédération des aveugles, situées dans 4 régions.

L'enjeu de l'évaluation de l'ERNH est de vérifier l'**opportunité d'une pérennisation** de ce dispositif, compte tenu d'une part de son utilité dans le parcours vers ou dans l'emploi des bénéficiaires, et d'autre part des éventuels **points d'achoppement** avec les plateformes de prêts, ainsi qu'avec le dispositif d'Appui Spécifique, dont certaines associations porteuses de l'ERNH sont prestataires.

Lors de l'échange, il est convenu que le dispositif RHF, qui n'a été évoqué par aucun des interlocuteurs pour le moment, ne présente pas de risque d'achoppement. Il est défini par Mme Benoit comme un espace de coordination, pour les publics handicapés qui accèdent aux formations de droit commun, dont les alternants. Il s'agit d'une étude globale sur l'accessibilité à la formation pour une personne qui a besoin de compensation ou pour un organisme de formation démuné face à la situation de handicap de la personne.

L'analyse des entretiens à ce jour permet d'avancer que les associations se sont investies dans l'accompagnement des personnes, notamment de celles dites gênées ou empêchées, pas encore en situation reconnue de handicap, en attente par

exemple d'une réponse de la MDPH. Il permet de « passer d'une étape à une autre », de « se former aux outils numériques en vue de ... et non pas par plaisir ». Il se présente comme une étape de maintien ou reprise d'une dynamique par rapport à l'emploi et non comme une étape occupationnelle (notion de sas). C'est ainsi que la place de l'ERNH par rapport au Appui Spécifique se situe en amont de celui-ci mais pas en simultané de celui-ci.

En revanche, elles ont rencontré des difficultés pour approcher les structures d'insertion ou de formation du fait de leur méconnaissance de l'écosystème emploi/formation. L'appui d'acteurs-relais auprès de ces structures semble nécessaire voire incontournable. En effet, si les structures d'insertion en emploi ou en formation se disent intéressées, rares sont celles qui sollicitent en réalité les associations, pour auditer l'accessibilité de leur site par exemple. Ce constat est partagé avec l'équipe AGEFIPH, déduisant qu'il est nécessaire d'adopter une démarche proactive, de jouer les opportunistes sur certaines situations, comme les équipes de directions régionales de l'AGEFIPH en ont témoigné lors des entretiens.

L'information sur les métiers du numérique s'est heurtée au désintérêt des bénéficiaires sur ce sujet. Pour exemple : la campagne d'incitation des associations à se rapprocher d'organismes de formation partenaires de la fédération tel Webforce3 n'a pas abouti.

Autre difficulté rencontrée au point que deux associations ont abandonné (FIDEV à Orléans²⁵ et C'Cité à Strasbourg) : le profil attendu des animateurs ERNH en termes de compétences et de disponibilité sur le marché de l'emploi outre la capacité relative à se déplacer compte tenu de leur déficience visuelle.

Au sujet de l'évaluation, qui permettra de réviser/ préciser l'ambition de l'ERNH, notamment l'axe à viser en priorité, l'équipe de l'AGEFIPH souhaite que **d'avantage de personnes bénéficiaires soient interrogées sur l'impact de l'ERNH dans leur parcours professionnel** quitte à repousser la restitution de l'évaluation²⁶ : **comment ont-elles connus l'ERNH** (ex Cap emploi ou assistante sociale en Val de Loire, quel conseiller en entreprise ?) . Pour elles, quelle a été l'utilité du passage : ressource/ moyen de rebondir, de se diriger vers l'emploi (ex : inscription Pole emploi, devenu France Travail en 2024), voire de s'y insérer ? Au final, quelle est la plus-value de l'ERNH de leur point de vue ? L'évaluation doit se pencher sur la « mesure du point de sortie » . De plus, il serait pertinent d'approfondir/ préciser

²⁵ Le contrat de l'animateur recruté à Lyon a pris fin 4 jours après embauche pour des raisons de santé (cf entretien JP Durand de la FIDEV). Celui de l'animateur de C'Cité à Strasbourg a pris fin au bout d'un mois.

²⁶ Après échange avec le directeur de la fédération des aveugles, il a été décidé de maintenir la date de restitution au 8 avril

avec les structures prestataires de Appui Spécifique, les risques d'achoppement avec l'Appui Spécifique, de leur point de vue. En effet, « l'offre de service ERNH doit être clairement définie au regard de leurs autres prestations portée par les associations et considérant leur modèle économique, sinon ça (la nouvelle offre ERNH) se pers ».

21 à 27 . CR d'entretiens avec 6 bénéficiaires, semaine du 25 au 29/03/24

(voir aussi entretiens 11, 13 et 14)

21. Salah Lakardi, 34 ans, en emploi

« Je vois mal la souris, dit-il, je dois m'approcher tout près de l'écran ».

SL est depuis 6 mois, en CDD auprès d'un bailleur de logement, 3F. Gardien le matin et gestionnaire d'immeubles l'après-midi, il travaille quotidiennement sur un ordinateur pour gérer les travaux de 100 appartements dans 8 bâtiments et 8 maisons situés sur 4 sites différents : « de la demande de travaux à la commande ! ». Il est sur le point de transformer son CDD en CDI le 22 avril prochain, « bien que le logement de fonction ne l'intéresse pas trop car il a une maison, « qui va devenir sa résidence secondaire. Alors, pour les impôts... ».

C'est parce qu'il a appris avec Fériel, animatrice ERNH à manipuler le clavier et gérer les mails, les enregistrer, y répondre, les retrouver dans les spam ou la corbeille ou par date, qu'il a pu/ osé s'inscrire en formation auprès d'un bailleur de logement. « Avant, je (ne) savais utiliser (que) le téléphone ».

22. Sophie Dupin, 46 ans, en emploi

Sa vision se dégrade depuis 15 ans (tubulaire), situation qu'elle admet depuis 8 ans seulement, « date à laquelle j'ai demandé la carte ».

Du fait de sa situation de santé, considérant qu'elle ne pouvait pas poursuivre son métier de maîtresse d'école, elle a créé son autoentreprise, à savoir un organisme de formation pour des adultes et enfants en situation de handicap, dont visuel. C'est en apprenant le braille avec un charmant monsieur bénévole mais pas du tout pédagogue, qu'elle a eu l'idée de mobiliser ses compétences d'enseignante. En effet, impossible jusque là de « trouver chaussure à mon pied » malgré l'aide de la conseillère Cap emploi.

Cette ré-orientation professionnelle exigeait qu'elle apprenne à afficher son offre de service sur les réseaux sociaux, et qu'elle réalise aisément comptes-rendus, devis et factures en tapant en aveugle et en utilisant quelques raccourcis. Ce que l'animatrice ERNH lui a appris lors des ateliers numériques

Depuis, elle anime des formations auprès de « petits groupes de 10 personnes maximum, versus 30 élèves auparavant » ou en individuel si besoin.

23. Marlyatou Diallo, 31 ans, malvoyante congénitale

« Je cherche un travail mais, du fait de mon acuité visuelle faible, je n'obtiens que des retours négatifs. Maintenant, après des tests de pré-admission, elle a déposé

une demande de prise en charge auprès de la MDPH, dont elle attend la réponse pour entrer en formation à la rentrée prochaine. C'est une formation de réadaptation professionnelle pour améliorer son niveau de français et sa maîtrise des outils informatiques. « Par la suite, je me déciderai pour une autre formation, celle d'employée administrative d'accueil ou une autre, je verrai ».

Cette dynamique a été renforcée si ce n'est déclenchée suite aux ateliers numériques proposées par sa conseillère Cap emploi, «ca m'a permis de savoir que je pourrai aboutir ». Ils l'ont « franchement décidée à s'orienter vers un centre de formation ». Lors des ateliers, elle a appris à manipuler son clavier, noter sur son agenda, gérer ses mails et naviguer sur internet ... » Ca m'a bien amélioré mon quotidien ! ».

24. Evelyne Sala, en emploi

Evelyne S. est kinésithérapeute, ce qui nécessite d'utiliser des outils numériques et des logiciels métiers. C'est ainsi qu'elle s'est rapproché de l'ERNH pour solliciter une aide à la prise en main du matériel, du PC comme de l'Iphone . Concernant le PC, elle a appris à utiliser la synthèse vocale, à paramétrer windows 10 . Concernant l'Iphone, elle a appris à gérer son planning de rendez-vous au lieu de les mémoriser, et à utiliser des applications. Dernièrement, l'animateur l'a aidée à réaliser un PPT en vue d'intervention auprès de collègues voyants. « Les besoins évoluent, le matériel aussi, cette aide est très précieuse. J'ai fait appel à plusieurs reprises, pour une dizaine d'heures au total je pense »

25. Éric Jacquot, en emploi,

Il y a 4 ans, une dégénérescence du nerf optique a été détectée avec un risque avéré de devenir aveugle dès 40 ans. Aussi, Mr Jacquot a t'il entamé sans attendre et avec le soutien de son employeur, cabinet de syndic dans l'immobilier, des démarches auprès d'instituts afin d'anticiper de mauvaises conséquences sur son parcours professionnel. C'est ainsi que son poste a été équipé d'un double écran, et qu'il a adapté lui-même son ordinateur: fort contraste, loupe...ect. Cependant, il a eu besoin de se rassurer auprès d'un expert, à savoir l'animateur ERNH sur les autres équipements qui pourraient être nécessaires. Au final, la maladie n'évoluant plus, au risque de DLMA près, l'aménagement actuel suffit et l'apprentissage du braille abandonné, avec grand soulagement. A l'issue de l'échange Mr Jacquot se dit disponible pour témoigner en direct si besoin, tant il a apprécié d'être rassuré et de savoir où « aller frapper ».

26. Timoté Grave, en emploi

Mr Grave voit bien de près mais pas de loin, il doit se courber sur l'écran d'un ordinateur pour le lire . Suite à son embauche en CDI dans une association, où il évalue l'accessibilité des bâtiments. Concrètement, il enregistre ses observations notes au lieu des les écrire. Elles sont ensuite retranscrites. Travaillant quotidiennement sur un ordinateur, il a sollicité une aide à l'usage du numérique,

qui lui a permis d'apprendre une méthode pour travailler avec plus d'efficacité, les raccourcis clavier, la dactylo qu'il connaissait déjà un peu, la prise de CR, l'utilisation d'un logiciel de retranscription, et à configurer l'ordinateur avec les options proposées par windows. Son poste est par ailleurs équipé d'un clavier à grosses touches, d'un large écran, d'un bras articulé pour plus d'efficacité et de confort, c'est à dire moins de fatigue.

GLOSSAIRE

AGEFIPH	Association nationale de gestion du fonds pour l'insertion professionnelle des personnes handicapées.
ANCT	Agence nationale de la cohésion des territoires
Appui Spécifique	(Dispositif) Appui Spécifique
Carif-Oref	Centres animation ressources d'information sur la formation- Observatoire régional emploi formation
CDI/CDD	Contrat à Durée Indéterminée / Déterminée
DV	Déficient visuel ou déficience visuelle
ERNH	Espace Ressource Numérique Handicap
FAAF	Fédération des aveugles et amblyopes de France, niveau national
FAF- LR	Fédération des aveugles et amblyopes de France Languedoc- Roussillon,ou Occitanie, niveau régional : située à Montpellier.
FAF VdL	Fédération des aveugles et amblyopes de France Val de Loire, niveau régional : située à Orléans.
FIDEV	Formation Insertion et réadaptation pour Déficients Visuels: association situé à Lyon
FIPHPF	Fonds pour l'insertion des personnes handicapées dans la Fonction publique.
OPCO	Opérateur de compétence
PAS	Prestation Appui Spécifique
RHF	Dispositif Ressource Handicap Formation

RQTH	Reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé
SMR	Soins de Suite et de Réadaptation
Sourcing	Processus de recherche, par exemple de bénéficiaires d'un dispositif