



Plan régional d'insertion
des travailleurs handicapés



CONNAISSANCE MUTUELLE DES ACTEURS ET DE L'OFFRE DE SERVICES MAINTIEN – GROUPE PROJET

Réunion du 14 juin 2018, Agefiph, Rennes

Ordre du jour

- Retour sur les travaux de l'assurance maladie en matière de **communication**
- Examen des scénarios s'agissant de **l'outillage de la connaissance mutuelle** des acteurs /offres de services / outils du maintien
- Prochaines **étapes de travail**
- **Questions diverses.**

1. Retour sur les travaux de l'assurance maladie en matière de communication

Sandrine Péron, CPAM Morbihan

2.1. Outillage de la connaissance mutuelle

- **Les questions qui se posent**

- quelle approche sur la forme – vecteurs et supports ?
- quels attendus sur le fond (nature des informations à partager) ?

- **Les hypothèses de travail:**

- Sur la forme

- ✓ « **Portail** » : pas de production en propre, un aiguillage vers l'existant
- ✓ « **Guide** » : une production dédiée, évolutive dans le temps
- ✓ « **Forum** » : un/des espaces d'échanges plutôt qu'une production

- Sur le fond

- ✓ « **A qui m'adresser ?** » : repérage des acteurs/ connaissance offres de services
- ✓ « **De quoi je dispose ?** » : face à un besoin, prestations et outils mobilisables
- ✓ « **Comment je fais ?** » : Dans une situation donnée, procédures et pratiques

2.2. Scénario « portail » – accès facilité à l'existant

Vecteur/support

- Site Internet (ex PRITH): informations synthétiques vers autres sites/ ressources OU
- « guichet » de type plate-forme téléphonique pour aiguillage personnalisé

Type d'informations

- De type « A qui m'adresser ? »
- Description des acteurs et de leurs offres de services – le cas échéant via une entrée « vous êtes qui/ dans quelle situation »
- Coordonnées/ contacts/ liens

- **Avantages:** faible investissement en réalisation / en mises à jour, chacun reste sur sa communication (choix du guichet peut être plus lourd en matière de ressource cependant), ouverture large (publics, entreprises)
- **Inconvénients/ risques:** le niveau d'information frustrant (pas d'information jusqu'aux contacts, difficultés à identifier un interlocuteur unique sauf si guichet)
- **Exemple:** www.bienautravailbiendansmavie.fr (NB: site ISTNF sur le maintien a été fermé)

2.3. Scénario « guide » – production dédiée

Vecteur/support

- Guide totalement dématérialisé, intégré dans un site Internet/ extranet existant - PRITH ou autre acteur OU
- Guide « matérialisé » y compris en version électronique

Type d'informations

- De type « De quoi je dispose ? »
- Description des prestations et outils mobilisables, avec entrées facilitées (arbre décision, besoins à couvrir...)
- Eventuels éléments de procédures
- Coordonnées/ contacts/ liens

- **Avantages:** une production partagée de connaissances (via coconstruction), l'occasion d'aller plus loin dans l'appropriation des outils (entrées pratiques/ examen des cas particuliers...)
- **Inconvénients/ risques:** une trop grande technicité pour certains, une actualisation qui peut être chronophage – sauf à la maîtriser dans le temps et la forme; l'accès libre/public en question
- **Exemple:** http://centre-val-de-loire.directe.gouv.fr/sites/centre-val-de-loire.directe.gouv.fr/IMG/pdf/GUIDE-MAINTIEN-EMPLOI_modifie_le_05_02_2014.pdf www.bienautravailbiendansmavie.fr ou http://www.prith-champagneardenne.fr/contenu/uploads/2015/09/PRITH_BROC_60P.pdf

2.4. Scénario « forum » – connaissance par l'échange

Vecteur/support

- Organisation de rencontres professionnelles de type séminaires de travail ou ateliers d'échanges de pratiques (DPC) OU
- Espace(s) virtuel d'échanges via outils numériques (communautés)

Type d'informations

- De type « Comment je fais ? »
- Approche par le témoignage, l'étude de cas, la résolution de problèmes...
- Eventuels apports d'experts

- **Avantages:** une prolongation des connaissances par l'échange direct, une approche plus pointue dans les situations, une contribution au « développement professionnel continu » des acteurs, une contribution à la mise en réseau
- **Inconvénients/ risques:** du temps de mobilisation pour la préparation, des questions de logistique, le risque de passer à côté de certains acteurs faute de disponibilité... pas de trace/ de capitalisation
- **Exemple:** initiatives en Bretagne (temps forts), expérience PDL (séminaires départementaux annuels)

3. Prochaines étapes de travail ?

- **Remontées des besoins/ attentes en inter-séance**

- Qu'est-ce que vous aimeriez mieux faire connaître/ appréhender par vos partenaires de votre activité/ services/ prestations/ dispositifs?

- Qu'est-ce que vous aimeriez mieux connaître/ appréhender d'autres professionnels du maintien (activité/ services/ prestations/ dispositifs...) ?

- **Restitution à la prochaine réunion pour orienter les travaux**

- Typologies des besoins/ attentes au regard des scénarios évoqués

- Propositions à débattre sur leurs traductions en termes d'actions

4. Présentation de l'offre de réadaptation en région – évolutions

Frédéric PAYET, Fagerh