

**PRESTATIONS PONCTUELLES SPECIFIQUES**

**HANDICAP VISUEL (HV)**

**CAHIER DES CHARGES REFERENCE N'DI 2014 – 2**

|  |    |
|--|----|
| ARTICLE CC.1 : L'OBJET DU CAHIER DES CHARGES.....                      | 3  |
| ARTICLE CC.2 : LE HANDICAP ET LE PUBLIC CONCERNE.....                  | 4  |
| ARTICLE CC.3 : LA PRESCRIPTION .....                                   | 5  |
| ARTICLE CC.4 : LES MODALITES OPERATIONNELLES.....                      | 6  |
| ARTICLE CC.5 : LES PRESTATIONS ATTENDUES DANS LE CADRE DU MARCHE ..... | 8  |
| ARTICLE CC.6 : LES COMPETENCES MOBILISEES.....                         | 13 |
| ARTICLE CC.7 : LE SUIVI DE L'ACTIVITE ET DES RESULTATS.....            | 13 |
| ARTICLE CC.8 : LES ENGAGEMENTS QUALITES .....                          | 14 |
| ARTICLE CC.9 : LA CONTINUITE DE SERVICE.....                           | 15 |
| ARTICLE CC.10 : LA PROXIMITE DE SERVICE .....                          | 15 |

Par la loi du 10 juillet 1987, le législateur a confié à l'Agefiph (Association de Gestion du Fonds pour l'Insertion Professionnelle des personnes Handicapées), la mission de développer l'emploi des personnes handicapées dans les entreprises en milieu ordinaire de travail à l'exception des fonctions publiques et de leurs établissements publics administratifs.

La loi du 11 février 2005 sur l'Égalité des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées, a donné un nouvel élan à l'emploi des personnes handicapées :

- La personne handicapée a droit à la compensation des conséquences de son handicap quels que soient l'origine et la nature de sa déficience, son âge ou son mode de vie. Cette innovation permet d'apporter à la personne handicapée des aides de nature diverse en fonction de ses besoins. Les Maisons départementales des personnes handicapées (MDPH), sont les lieux uniques d'accueil, d'information, de conseil et d'accompagnement pour les personnes handicapées ainsi que pour leur entourage. Elles sensibilisent également la société civile au handicap. La Commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées (CDAPH) prend les décisions relatives à l'attribution des prestations et à l'orientation (professionnelle, scolaire ou en établissement médico-social).
- La loi précise que « constitue un handicap, toute limitation d'activité ou restriction de participation à la vie en société subie dans son environnement par une personne en raison d'une altération substantielle durable ou définitive, d'une ou de plusieurs fonctions physiques, sensorielles, mentales, cognitives ou psychiques, d'un poly-handicap ou d'un trouble de santé invalidant ».
- Le principe d'accessibilité est généralisé quel que soit le handicap (physique, sensoriel, mental, psychique, cognitif, poly-handicap, etc.). Tout établissement recevant du public doit être accessible à toute personne handicapée afin qu'elle puisse y accéder, y circuler et y recevoir les informations qui y sont diffusées.
- La loi handicap affirme le principe de non-discrimination et donne la priorité au travail en milieu ordinaire, en misant sur l'incitation des employeurs. Le dispositif de contribution est renforcé.
- Les entreprises de plus de 20 salariés qui n'auront engagé aucune action en faveur de l'emploi des travailleurs handicapés dans un délai de trois ans vont verser à l'Agefiph une contribution égale à 1 500 fois le salaire horaire minimum de croissance par travailleur handicapé non employé.
- Les bénéficiaires de l'obligation d'emploi comprennent désormais les titulaires de la carte d'invalidité et ceux percevant l'Allocation aux adultes handicapés.

A ce titre, l'Agefiph poursuit trois objectifs principaux :

- la formation des demandeurs d'emploi handicapés,
- la qualité de l'accompagnement et du conseil,
- une meilleure prise en compte des besoins des personnes handicapées éloignées de l'emploi.

Au service des personnes handicapées et des entreprises, l'Agefiph leur apporte des aides ainsi que l'appui d'un réseau de prestataires.

En qualité d'adjudicateur du présent marché, l'Agefiph est soumise aux dispositions de l'Ordonnance 2005-649 du 6 juin 2005 relative aux marchés passés par certaines personnes publiques ou privées non soumises au code des marchés publics – portant transposition de la Directive communautaire 2004/18 modifiée par le Règlement communautaire 2083/2005 – et de l'article 9 du Décret d'application 2005-1742 du 30 décembre 2005.

## ARTICLE CC.1 : L'OBJET DU CAHIER DES CHARGES

L'objet du marché est la délivrance de prestations ponctuelles spécifiques relatives au handicap visuel. Les prestations ponctuelles spécifiques sont des ressources spécialisées venant en appui des missions portées par les opérateurs d'insertion et de maintien dans l'emploi, en particulier les Cap emploi et les Sameth, référents des parcours des personnes.

Elles mettent en œuvre des expertises, des conseils ou des techniques de compensation pour répondre à des besoins en lien avec la situation de handicap de la personne.

Les prestations sont mobilisables ponctuellement, exclusivement sur prescription des référents de parcours, à toutes les phases d'accompagnement du parcours, d'accès à l'emploi, de suivi, de maintien dans l'emploi ou de formation et au regard des besoins des personnes handicapées, qu'ils accompagnent.

L'offre de prestations ponctuelles spécifiques handicap visuel comprend 4 prestations développées ci-après :

### **Evaluation des capacités fonctionnelles dans le cadre d'un projet professionnel**

Cette prestation identifiera les potentialités et le degré d'autonomie de la personne, les limites ou risques éventuels liés à une situation de handicap, en vue d'élaborer ou de valider un projet professionnel, une solution de maintien ou d'accès à l'emploi.

### **Identification des techniques de compensation**

Au regard de la situation identifiée, cette prestation permettra, à la personne et à l'opérateur référent, de disposer d'une analyse des besoins de la personne et de préconisations sur les moyens et les solutions adaptées nécessaires à la compensation du handicap et au développement de l'autonomie de la personne et à la réalisation des différentes phases d'accompagnement de son projet professionnel d'accès ou de maintien dans l'emploi.

### **Mise en œuvre des techniques de compensation**

Au regard des besoins et des solutions préconisées, cette prestation mettra en œuvre les modes de compensation et les solutions adaptés, retenus par l'opérateur référent en accord avec la personne, pour compenser le handicap et développer l'autonomie de la personne et répondre à ses besoins lors des différentes actions initiées dans le cadre de l'accompagnement de son projet professionnel d'accès ou de maintien dans l'emploi.

### **Appui conseil à l'entreprise**

Cette prestation viendra en appui de l'opérateur référent pour sensibiliser l'employeur et l'environnement de travail aux problématiques liées à la situation de handicap de la personne et/ou le conseiller pour favoriser l'autonomie de la personne dans son emploi.

Avant toute réalisation d'une prestation, le prestataire devra :

- analyser les attentes et les informations transmises par l'opérateur/prescripteur,
- valider avec la personne et le prescripteur les modalités de réalisation de la prestation.

## ARTICLE CC.2 : LE HANDICAP ET LE PUBLIC CONCERNE

### 2.1. Handicap

Le handicap visuel résulte de l'inexistence ou la perte, à de degrés variables de l'acuité visuelle. Il entraîne des incapacités ou capacités réduites à : voir, lire et écrire, se déplacer,...

### 2.2. Le public bénéficiaire

Les personnes prises en charge dans le cadre des prestations ponctuelles spécifiques handicap visuel relèvent strictement du champ d'intervention de l'Agefiph et du FIPHFP.

Ainsi, les prestations concernent les personnes :

- bénéficiaires de l'obligation d'emploi des travailleurs handicapés, définis à l'article L5212-13 du code du travail ou en voie de le devenir (l'accusé de réception de la demande de titre de bénéficiaire est alors requis) ;
- à la recherche d'un emploi ou salariées ou travailleurs indépendants (travailleur non salarié) ;
- suivies par des opérateurs, référents de parcours, en charge de l'accompagnement vers l'emploi ou du maintien dans l'emploi ;
- inscrites dans une démarche active d'accès, de retour ou de maintien dans l'emploi, attestée par l'opérateur référent de parcours ;
- présentant des besoins, en lien à leur handicap, auxquels seuls des prestataires spécifiques peuvent répondre ;

Elles concernent également les agents des fonctions publiques mentionnés aux articles 2 et 3 du décret 2006-500 du 3 mai 2006 : agents reclassés ou assimilés, bénéficiaires d'une allocation temporaire d'invalidité, titulaires d'un emploi réservé ou inaptes.

Les jeunes issus d'établissements spécialisés ou de l'enseignement spécialisé ainsi que les personnes bénéficiaires de l'AAH (Allocation Adulte Handicapé) doivent être orientés marché du travail par la CDAPH (Commission Départementale pour l'Autonomie des Personnes Handicapées) ou en voie de l'être.

Les personnes reconnues travailleurs handicapés et orientées ESAT par la CDAPH ne peuvent bénéficier de ces prestations.

De plus, les prestations ponctuelles spécifiques ne peuvent pas être mobilisées pour l'insertion professionnelle ou le maintien dans l'emploi des personnes handicapées bénéficiaires de l'aide au poste au sein des entreprises adaptées.

### 2.3. Les employeurs

Les employeurs, bénéficiaires de prestations pour leurs salariés/agents, relèvent :

- du secteur privé ou soumis aux règles de droit privé, (à l'exception des entreprises sous accord agréé sauf celles ayant atteint ou dépassé le taux d'emploi de 6%),
- des fonctions publiques d'Etat, hospitalière et territoriale.

## ARTICLE CC.3 : LA PRESCRIPTION

### 3.1. Le rôle attendu des prescripteurs

Le prescripteur est celui qui accueille et accompagne la personne handicapée dans son parcours vers l'emploi ou pour son maintien dans l'emploi. Il est le référent du parcours de la personne, qu'elle soit en situation de demandeur d'emploi, de formation, salariée ou travailleur indépendant. A ce titre, la personne handicapée doit pouvoir l'identifier comme tel, de façon claire et permanente.

Il a, en accord avec la personne, la responsabilité de la continuité de son parcours professionnel et assure pleinement ses missions d'accompagnement du parcours.

Il met en œuvre son offre de services, avec l'appui, si nécessaire, du prestataire spécifique. Dans ce cadre, la mobilisation des outils de droit commun, des offres d'intervention de l'Agefiph et du FIPHFP, reste de la compétence du prescripteur et non pas du prestataire. Cette mobilisation peut se faire, en concertation avec le prestataire.

La personne accompagnée devant être pleinement actrice de son parcours professionnel, le prescripteur et le prestataire doivent s'assurer, avant toute initialisation d'une prestation :

- de l'adhésion formelle de la personne à la démarche qui lui est proposée,
- de son accord pour toute transmission d'informations la concernant, conformément à la législation sur les données personnelles.

Le prescripteur, sur la base du diagnostic qu'il réalise et du projet professionnel (accès, maintien ou formation) qu'il élabore avec la personne :

- identifie le prestataire et la (les) prestation(s) devant être réalisée(s),
- précise et motive sa demande et ses attentes, par écrit (via la fiche de prescription en annexe 1 du cahier des charges), et transmet l'ensemble des informations dont il dispose,
- prend contact avec le prestataire et oriente la personne,
- veille à la prise en compte de sa demande et valide le calendrier de réalisation,
- assure un suivi par des échanges réguliers avec le prestataire et/ou la personne,
- s'approprie les conclusions et les préconisations transmises par le prestataire.

En amont de la prescription, le prescripteur vérifie que la situation de handicap et les besoins de la personne, en lien avec sa situation de handicap, nécessitent une expertise spécialisée pour déterminer et mettre en œuvre le parcours de la personne.

Le prescripteur aura été attentif, lors du passage de relais :

- à ce que la personne réponde aux critères définis au point 2.2 (public bénéficiaire),
- à la qualité des informations transmises au prestataire : contexte de la demande, point sur le parcours de la personne, nature du besoin identifié...
- au retour d'information et au suivi du parcours.

Toute prescription doit faire l'objet d'une fiche de prescription intégralement renseignée par le prescripteur.

En cas d'échec de l'accompagnement du parcours ou de l'intégration en milieu ordinaire de travail, le référent du parcours peut être amené à s'interroger sur la possibilité d'une nouvelle orientation (milieu protégé par exemple). Néanmoins, cette décision de réorientation relève de la compétence des MDPH et la démarche dépend de la seule volonté de la personne ou de son entourage.

### 3.2. Les prescripteurs

Les principaux prescripteurs sont :

- les Cap emploi,
- les Sameth,
- Pôle Emploi,
- les Missions locales,
- les employeurs publics ayant signé une convention avec le FIPHFP, les plateformes régionales interministérielles d'appui à la gestion des ressources humaines au bénéfice des agents des services déconcentrés de l'Etat, les centres de gestion de la fonction publique territoriale ayant signé une convention avec le FIPHFP, au bénéfice des agents de leurs collectivités affiliées, dans le cadre d'un processus de maintien dans l'emploi. Les autres employeurs publics doivent passer par les prescripteurs mentionnés ci-dessus.

Pour certains lots, d'autres prescripteurs potentiels sont précisés dans le tableau récapitulatif des lots, annexé aux conditions générales et particulières liées à l'exécution du marché. Le prestataire ne pourra se prévaloir d'une demande d'un prescripteur non retenu.

## ARTICLE CC.4 : LES MODALITES OPERATIONNELLES

### 4.1. Le rôle attendu du prestataire

Le prestataire spécifique intervient en complémentarité des missions du prescripteur, référent du parcours.

Il est en charge de la personne lors de la réalisation de la ou des prestations. Le prestataire n'a pas vocation à accompagner le parcours de la personne dans la durée.

Pour la mise en œuvre de ses missions, le prestataire veille à intégrer son action dans le partenariat local, notamment pour disposer d'éclairages sur le parcours socioprofessionnel de la personne ou de l'appui d'autres acteurs.

Le prestataire sur la base de la demande et des attentes formulées par le prescripteur via la fiche de prescription :

- analyse la demande,
- reformule ou complète, le cas échéant, la demande avec le prescripteur, si son analyse diverge ou s'il repère de nouveaux besoins en cours d'intervention,
- désigne un correspondant, en charge du suivi de la personne sur la durée de la prestation, et en informe le prescripteur,
- s'assure de la compréhension par la personne de la démarche qui sera mise en œuvre,
- valide avec la personne et le prescripteur le calendrier de réalisation, intégrant des points d'étapes avec le prescripteur,
- informe le prescripteur de toute difficulté rencontrée dans la mise en œuvre de la ou des prestations,
- transmet les conclusions et/ou préconisations résultant de chaque prestation réalisée, après accord de la personne, via la fiche de restitution en annexe 2 du cahier des charges.

Les prestations ne peuvent être réalisées que sur prescription. Si la personne s'adresse directement au prestataire, elle doit être réorientée vers son opérateur référent ou un prescripteur.

Chaque prestation réalisée doit faire systématiquement l'objet d'une restitution formalisée par écrit des conclusions et préconisations répondant aux besoins identifiés de la personne et aux attentes particulières du prescripteur.

Les conclusions et les préconisations, restituées par le prestataire, doivent être formulées clairement dans des termes facilitant la compréhension et l'appropriation par la personne et le prescripteur.

#### **4.2. Les obligations du prestataire**

Le prestataire exercera l'activité selon les modalités prévues dans le cahier des charges et s'engage à mettre en œuvre les moyens, notamment humains, nécessaires à la réalisation des prestations demandées.

L'autonomie durable de la personne handicapée est déterminante, particulièrement en matière d'insertion professionnelle en milieu ordinaire de travail. Dans ce sens, le prestataire doit rechercher et concourir au développement de cette autonomie dans le cadre des prestations réalisées, des préconisations proposées et des techniques de compensation mises en œuvre.

Dans tous les cas, le prestataire s'engage à étudier et présenter, en toute objectivité, l'ensemble des solutions adaptées susceptibles d'être mises en œuvre.

Le prestataire participera aux réunions organisées ou initiées par l'Agefiph et le FIPHFP, en particulier les rencontres avec les référents de parcours, en charge de la prescription, permettant l'échange et l'information réciproque sur les missions et l'offre de services de chacun.

En complément, afin de créer les conditions favorables à la mise en œuvre des prestations, le prestataire, au démarrage de son activité, organisera des rencontres avec les principaux acteurs et prescripteurs : séances d'information/formation sur le handicap visuel, d'ajustement opérationnel avec les référents de parcours, coordination/suivi de la mise en

œuvre du dispositif. Le contenu de ces séances sera validé avec la Délégation régionale de l'Agefiph.

Le prestataire fera une utilisation exclusive des fonds de l'Agefiph et du FIPHFP pour la réalisation de l'activité décrite dans le présent cahier des charges. L'Agefiph pourra vérifier par tout moyen cette exigence.

## ARTICLE CC.5 : LES PRESTATIONS ATTENDUES DANS LE CADRE DU MARCHÉ

### 5.1. Les principes généraux

Les objectifs et le contenu de chaque prestation définissent le cadre des principales actions attendues de la mise en œuvre de la prestation. Ils ne décrivent donc ni les actes ni le mode d'organisation de leur mise en œuvre, qui relèvent des pratiques propres à chaque prestataire. De même, il s'agit d'un contenu a minima.

Les prestations sont ponctuelles, indépendantes les unes des autres et mobilisables toutes ou partiellement en fonction des besoins.

Les prestations sont renouvelables pour toute nouvelle situation identifiée par le prescripteur.

Leurs mises en œuvre peuvent, en fonction des situations traitées, être réalisées dans les locaux du prestataire et/ou sur site.

La durée de chaque prestation recouvre le temps nécessaire à la réalisation du contenu de chaque prestation. Elle doit être adaptée aux situations particulières traitées dans la limite du volume d'heures maximum défini pour chaque prestation. Les temps administratifs et de déplacements ne sont pas comptabilisables dans la durée des prestations.

Le prix horaire intègre l'ensemble des éléments liés à la délivrance de la prestation : accueil, préparation, réalisation, restitution, déplacements, animation opérationnelle du dispositif, temps administratif, mobilisation d'une plate-forme d'aides techniques, etc.

### 5.2. Les prestations attendues

#### Prestation - Evaluation des capacités fonctionnelles dans le cadre d'un projet professionnel

- OBJECTIFS VISES

Cette prestation peut être mobilisée, par un référent de parcours, à toute étape du parcours de formation, d'accès ou de maintien dans l'emploi afin de répondre aux besoins de la personne dans les différentes situations rencontrées, pour :

Permettre à la personne :

- de mieux se situer par rapport à son projet professionnel,
- d'avoir une vision objective de ses potentialités, ses atouts, ses limites et contraintes,
- d'appréhender la démarche qui sera mise en œuvre pour la suite du parcours.



Permettre au prescripteur :

- de s'assurer de l'adhésion de la personne à la démarche, dans le cadre d'un projet professionnel,
- d'identifier les capacités fonctionnelles de la personne et les difficultés ou contraintes inhérentes à sa situation de handicap, dans le cadre d'un projet visé,
- de disposer de conseils ou de préconisations pour la suite du parcours, notamment, sur la nécessité ou non de mettre en place des modes de compensation adaptés.

- CONTENU DE LA PRESTATION

- Recueil et analyse des informations fournies par la personne handicapée sur ses capacités visuelles résiduelles (résultats de bilan orthoptique, ophtalmologique,...) ou concernant d'éventuels troubles associés,
- Evaluation des capacités et du degré d'autonomie de la personne : autonomie et sécurité dans les déplacements et dans les gestes en lien avec la vie professionnelle, maîtrise du braille, des aides techniques et de l'outil informatique, capacité d'apprentissage (mémorisation, fatigabilité, concentration...),...
- Appréciation des aptitudes de la personne à réaliser les gestes professionnels, en lien avec son projet professionnel,
- Identification des potentialités de la personne, des contraintes et des risques éventuels liés à la situation de handicap, et, le cas échéant, aux conséquences de son évolution, au regard de son projet professionnel.

Conclusions et préconisations

- Synthèse des éléments tirés de l'évaluation réalisée,
- Appréciation de la faisabilité du projet visé,
- Préconisation sur les points de vigilance et d'alerte, les modalités et conditions d'environnement à prendre en compte au regard du projet professionnel.

- MODALITES

Cette prestation est réalisée lors d'un ou de plusieurs entretien(s) individuel(s) avec la personne et éventuellement dans le cadre de mise en situation.

En fonction des situations, elle peut être réalisée dans les locaux du prestataire ou sur site (entreprise, lieux de formation et de stage,...).

- DUREE

8 heures maximum.

## Prestation - Identification des techniques de compensation

- OBJECTIFS VISES

Cette prestation peut être mobilisée, par un référent de parcours, à toute étape du parcours de formation, d'accès ou de maintien dans l'emploi afin de répondre aux besoins de la personne dans les différentes situations rencontrées, pour :

Permettre à la personne :

- d'identifier ses besoins et les modes de compensation favorisant le développement de son autonomie,
- d'identifier, le cas échéant, le type de matériel nécessaire à la compensation de la situation de handicap.

Permettre au prescripteur :

- de disposer des préconisations sur les solutions adaptées à mettre en œuvre,
- d'identifier les modes de compensation de la situation de handicap.

- CONTENU DE LA PRESTATION

- Identification des modes de compensation déjà mobilisés pour la personne dans le cadre de son parcours (repères sonores ou tactiles, adaptation de l'éclairage, ...),
- Caractérisation des besoins de la personne et identification des moyens à mettre en œuvre au regard de la situation identifiée par le prescripteur (formation, évaluation en milieu de travail, contact avec l'entreprise,...),
- Préconisation des modes de compensation adaptés favorisant l'autonomie de la personne dans la réalisation des différentes phases de son projet professionnel (éléments motivant la ou les solution(s) préconisée(s), nature, durée, conditions de mise en œuvre,...).

### Conclusions et préconisations

- Synthèse des éléments tirés de l'identification des besoins de compensation au regard de la situation de handicap,
- Préconisation d'une ou de plusieurs techniques de compensation à mettre en œuvre,
- Préconisation sur les points de vigilance et d'alerte, les modalités à prendre en compte au regard du projet professionnel.

- MODALITES

Cette prestation est réalisée lors d'un ou de plusieurs entretien(s) individuel(s) avec la personne et éventuellement dans le cadre de mise en situation.

En fonction des situations, cette prestation peut être réalisée dans les locaux du prestataire, sur site ou dans le cadre d'un essai/test chez ou avec un spécialiste de matériel (plateforme d'aides techniques, fournisseur,...).

- DUREE

7 heures maximum.

## Prestation - Mise en œuvre des techniques de compensation

- OBJECTIFS VISES

Cette prestation peut être mobilisée, par un référent de parcours, à toute étape du parcours de formation, d'accès ou de maintien dans l'emploi afin de répondre aux besoins de la personne dans les différentes situations rencontrées, pour :

Permettre à la personne :

- de compenser sa situation de handicap,
- de développer son autonomie et de réaliser son projet professionnel.

Permettre au prescripteur :

- de disposer des réponses adaptées aux besoins identifiés.

- CONTENU DE LA PRESTATION

- Mise en œuvre des modes de compensation, retenus par le prescripteur, répondant aux besoins identifiés de la personne dans les différentes phases de son parcours afin de développer son autonomie : apprentissage du trajet ou des déplacements, adaptation des outils ou supports pédagogiques, formation aux techniques et outils de compensation adaptés, maîtrise de l'outil informatique, conseil à l'équipe pédagogique, mobilisation de relais auprès de la personne, soutien pédagogique,...
- Intervention ponctuelle répondant à des difficultés rencontrées par la personne lors de son parcours notamment lors de la période d'adaptation à son poste de travail,
- Coordination, si besoin, avec un spécialiste de matériel (plateforme d'aides techniques, fournisseur...) pour assurer : la réservation du matériel, le réglage, l'installation,...
- Formation/information éventuelle à la prise en main et/ou à la maîtrise d'un matériel adapté mis en place pour une situation identifiée.

### Conclusions et préconisations

- Synthèse des éléments tirés de la mise en œuvre des modes de compensation,
- Préconisation sur les points de vigilance et d'alerte, les modalités à prendre en compte au regard de la situation et du projet professionnel.

- MODALITES

Pour réaliser cette prestation, le prestataire devra :

- prendre connaissance et en tenir compte des conclusions de l'essai/test de matériel, avant la mise en œuvre,
- valider avec la personne et le prescripteur les modes de compensation à mettre en œuvre.

Cette prestation est réalisée en fonction des situations, dans les locaux du prestataire ou sur site (entreprise, lieux de formation et de stage, ...).

- DUREE

20 heures maximum.

## Prestation - Appui conseil à l'entreprise

- OBJECTIFS VISES

Cette prestation peut être mobilisée, par un référent de parcours, à toute étape du parcours d'accès ou de maintien dans l'emploi afin de répondre aux besoins de la personne dans les différentes situations rencontrées, pour :

Permettre à la personne :

- de se mobiliser et de développer son autonomie,
- de disposer de soutiens nécessaires à son intégration durable dans l'emploi.

Permettre à l'employeur et/ou au prescripteur :

- de disposer d'informations sur la situation de handicap de la personne et de conseils sur les solutions adaptées à mettre en œuvre,
- de faire face à des situations ponctuelles type réorganisation, déménagement,...(en lien avec le poste de travail de la personne).

- CONTENU DE LA PRESTATION

- Appui à la médiation avec l'employeur, en amont du recrutement et en lien avec le référent de parcours,
- Conseil à l'entreprise dans la mise en œuvre d'un contrat en alternance,
- Information et sensibilisation de l'employeur, de l'équipe de travail, d'un tuteur en entreprise, sur les situations de handicap pouvant être rencontrées par la personne au regard de son environnement de travail,
- Aide à l'appropriation par l'entreprise de solutions adaptées favorisant l'autonomie de la personne dans son emploi et son évolution professionnelle : information d'un tuteur en entreprise, conseil sur la définition du poste, les modes de compensation.

### Conclusions et préconisations

- Synthèse des conclusions et préconisations au regard des situations rencontrées et des actions menées, tirées de la prestation réalisée.
- Préconisation sur les points de vigilance et d'alerte, les modalités à prendre en compte au regard de la situation.

- MODALITES

En fonction des situations, cette prestation peut être réalisée conjointement avec l'opérateur/prescripteur, dans les locaux du prestataire ou sur site (entreprise, employeur...).

Les modalités d'intervention sont co-définies entre le prescripteur, le prestataire et l'employeur (entretien(s) individuel(s) avec la personne et/ou l'employeur, sensibilisation, séquences approfondies avec un tuteur...).

- DUREE

8 heures maximum.

## ARTICLE CC.6 : LES COMPETENCES MOBILISEES

Le prestataire devra :

- avoir une connaissance approfondie du public cible, une expertise du handicap visuel et de sa compensation,
- avoir une connaissance des outils d'accompagnement spécifiques adaptés et une expertise des modes de compensation,
- avoir une connaissance et une expérience de l'insertion professionnelle, de l'entreprise, de la réglementation statutaire en ce qui relève des fonctions publiques,
- disposer d'une équipe réunissant les compétences nécessaires à la réalisation des prestations attendues,
- être en capacité de travailler en réseau avec les différents acteurs notamment ceux intervenant dans la prise en charge du parcours professionnel,
- connaître les dispositifs de droit commun en particulier relatifs au champ de l'emploi et à la compensation du handicap visuel, l'offre d'intervention de l'Agefiph et du FIPHFP, et leur complémentarité,
- être en mesure de proposer les relais nécessaires avec les services spécialisés d'accompagnement médico-social.

## ARTICLE CC.7 : LE SUIVI DE L'ACTIVITE ET DES RESULTATS

### 7.1. Bilan de l'activité et des résultats

Le prestataire devra être en mesure de justifier de son activité et des résultats. Il rendra compte de son activité, en particulier, en nombre de personnes prises en charge et en nombre et nature de prestations réalisées, intégrant le volume d'heures correspondant. Il devra être à mesure de fournir à l'Agefiph l'ensemble des documents justificatifs de son activité notamment les fiches de prescription et de restitution.

Le prestataire s'oblige à saisir obligatoirement et en continu son activité sur l'Extranet mis en place par l'Agefiph et a minima être à jour dans sa déclaration d'activité **tous les 25 du mois en cours**.

Les données, régulièrement, renseignées dans l'extranet devront permettre de rendre compte des résultats de l'activité du prestataire et d'établir les tableaux de bord nécessaires au suivi et à la gestion des bons de commande et du financement.

### 7.2. Analyse qualitative de l'activité et des résultats

Le prestataire devra également être en mesure de fournir à l'Agefiph, sous forme écrite, une analyse qualitative, a minima annuellement mettant en évidence les tendances significatives de son activité (prescription adaptée, facteurs de réussite et de frein dans la mise en œuvre de la prestation, métiers exercés ou visés par les personnes, articulation avec les acteurs, etc.).

En cours de marché, l'Agefiph et le FIPHFP se réservent le droit de faire évoluer le contenu et la périodicité de production des bilans d'activité.

### 7.3. Indicateurs d'activité de résultats et d'impact

L'Agefiph et le FIPHP analyseront l'activité des prestataires sur la base des indicateurs ci-après, sur la base, notamment, des informations saisies dans l'extranet.

#### Indicateurs d'activité (secteur privé et fonctions publiques) :

- nombre total de prestations finalisées (réalisées) par prescripteur,
- nombre de prestations finalisées (réalisées) par type de prestation,
- nombre d'heures réalisées par type de prestation,
- taux de consommation d'heures du marché, toutes prestations confondues, (prévu, commandé/réalisé),
- nombre de bénéficiaires d'au moins une prestation sur la période de référence,
- nombre de nouveaux bénéficiaires (personnes n'ayant bénéficié d'aucune prestation depuis au moins 3 ans ou jamais) accompagnés sur la période de référence,
- nombre d'heures moyen des prestations finalisées par bénéficiaire (toutes prestations confondues) et par type de prestations finalisées (réalisées),
- nombre d'heures réalisées dans le cadre de la formation (y compris contrat d'alternance),
- nombre d'heures moyen réalisées dans le cadre de la formation (y compris contrat d'alternance).

#### Indicateurs qualité (secteur privé et fonctions publiques) :

- délai moyen entre date de prescription et date de premier contact,
- délai moyen entre date du premier contact et date de début de la prestation,
- délai moyen entre date de début de la prestation et date de fin de la prestation,
- taux d'abandon (prestations abandonnées sur prestations terminées),
- taux de satisfaction des bénéficiaires.

#### Indicateurs d'impact (secteur privé et fonctions publiques) :

- part de bénéficiaires DE, en emploi un an après la fin de la prestation,
- part de bénéficiaires salariés encore en emploi un an après la fin de la prestation,
- évolution du taux de placement, du taux de maintien et des stocks à long terme pour le handicap visuel par prescripteur (Cap emploi et Sameth).

## ARTICLE CC.8 : LES ENGAGEMENTS QUALITES

Le prestataire s'engage à :

- accuser réception de la demande dans un délai maximal de 2 jours ouvrés et informer le prescripteur du délai nécessaire pour démarrer la prestation,
- prendre contact et/ou recevoir la personne dans un délai maximum de 15 jours ouvrés à compter de la date de réception de la prescription, sauf situation d'urgence dûment indiquée par le prescripteur,
- valider avec la personne et le prescripteur le calendrier de réalisation de la prestation,
- établir des préconisations réalistes et réalisables qui tiennent compte des besoins spécifiques de la personne,
- restituer les conclusions de la prestation réalisée, à la personne et au prescripteur, sous la forme d'une synthèse écrite, conformément à la fiche de restitution, dans un délai maximum de 15 jours ouvrés après la date de fin de la prestation,
- respecter un principe général de discrétion et de confidentialité.

### ARTICLE CC.9 : LA CONTINUITE DE SERVICE

La qualité du service rendu à la personne handicapée intègre le respect de la continuité de service qui doit être assurée entre le prescripteur, référent du parcours, et le prestataire spécifique afin d'éviter les ruptures entre les différentes prises en charge dans le cadre du parcours.

Ainsi, le prestataire s'assure d'intervenir dans les délais demandés et le calendrier arrêté avec la personne et le prescripteur. Il s'engage à garantir la continuité de service en complémentarité avec le référent de parcours.

### ARTICLE CC.10 : LA PROXIMITE DE SERVICE

Le prestataire devra intervenir sur l'intégralité du territoire défini par le lot et de manière homogène.

Il mettra en œuvre les moyens nécessaires et adaptés au contexte territorial permettant de répondre aux exigences du cahier des charges en particulier la réalisation de la prestation sur site.