

APPEL D'OFFRES

PRESTATIONS PONCTUELLES SPECIFIQUES Déficiência Auditive marché n° DI AO 2010 - 1

CAHIER DES CHARGES

Préambule

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'Egalité 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 généralisée 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 ne respectant pas le quota de 6% de travailleurs handicapés voient leur contribution à l'Agefiph augmenter jusqu'à 600 fois le salaire horaire minimum de croissance par travailleur handicapé non employé. 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 verront leur contribution à l'Agefiph augmenter jusqu'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.

Association gérée par les partenaires sociaux, des représentants d'associations de personnes handicapées et des personnalités qualifiées, l'Agefiph met au service des personnes handicapées et des entreprises, des aides et des appuis délivrés par des prestataires.

L'Agefiph a quatre objectifs principaux :

- Développer la qualification des personnes handicapées,
- Améliorer l'accès à l'emploi des travailleurs handicapés,
- Aider les entreprises à recruter et à conserver leurs salariés handicapés,
- Approfondir la connaissance de la population handicapée.

Dans le cadre de son offre de services l'Agefiph met en œuvre des prestations ponctuelles spécifiques (PPS).

Ces prestations sont des ressources spécialisées venant en appui des missions portées par les opérateurs d'insertion et de maintien dans l'emploi des personnes handicapées, 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 déficience de la personne, dans des situations identifiées par les opérateurs référents (évaluation/diagnostic des capacités de la personne, validation du projet professionnel, formation, recherche/mise en œuvre d'une solution de maintien...).

Les prestations sont mobilisables ponctuellement, sur prescription des opérateurs référents identifiés, à toutes les phases d'accompagnement des parcours d'insertion, d'accès à l'emploi ou de maintien dans l'emploi.

Le périmètre d'intervention des prestations ponctuelles spécifiques ne comprend pas les études ergonomiques/aménagements d'accessibilité des situations de travail ou de formation, les bilans de compétences/d'orientation et les formations spécifiques.

ARTICLE 1 - OBJET DU MARCHÉ

L'objet du marché est la délivrance de **prestations ponctuelles spécifiques relatives à la déficience auditive**, mobilisables par les opérateurs d'insertion et de maintien dans l'emploi au regard des besoins des personnes handicapées qu'ils accompagnent.

Pour chacun des lots, une fiche descriptive précise la ou les prestations à réaliser, le volume prévisionnel d'activité maximum et les prescripteurs.

L'offre de prestations ponctuelles spécifiques déficience auditive comprend 4 prestations développées à l'article 5 :

Prestation 1 : 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 sa déficience, en vue d'élaborer ou de valider un projet professionnel, une solution de maintien, un accès à l'emploi ou une formation.

Prestation 2 : Identification des techniques de compensation à mettre en œuvre au regard de situations identifiées

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 solutions adaptées nécessaires 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.

Prestation 3 : Mise en œuvre des techniques de compensation au regard des besoins et des solutions préconisées

Cette prestation mettra en œuvre les techniques de compensation et les solutions adaptées, retenues par l'opérateur référent en accord avec la personne, pour 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.

Prestation 4 : Appui conseil à l'entreprise dans le cadre d'une embauche ou d'un maintien dans l'emploi

Cette prestation viendra en appui de l'opérateur référent pour sensibiliser l'employeur et l'environnement de travail aux problématiques liées à la déficience du salarié et/ou le conseiller pour favoriser l'autonomie de la personne dans son emploi (hors étude ergonomique/aménagement d'accessibilité des situations de travail).

ARTICLE 2 - LE PUBLIC CONCERNE

2.1. Le public bénéficiaire

Les prestations ponctuelles spécifiques concernent les personnes handicapées bénéficiaires de la loi du 11 février 2005 (article L 5212-13 du Code du Travail) :

- ⇒ à la recherche d'un emploi ou salariées,
- ⇒ inscrites dans une démarche active d'accès, de retour ou de maintien dans l'emploi en milieu ordinaire de travail,
- ⇒ suivies par des opérateurs référents identifiés en charge de l'accompagnement vers l'emploi ou du maintien dans l'emploi,
- ⇒ présentant des problématiques et des besoins en lien avec leur déficience, auxquels seuls des prestataires spécifiques peuvent répondre.

2.2. Les employeurs

Les employeurs concernés relèvent :

- ⇒ du secteur privé ou soumis aux règles de droit privé, (à l'exception des entreprises sous accord agréé),
- ⇒ des fonctions publiques d'Etat, hospitalière et territoriale, uniquement sur prescription des Sameth ou des Cap emploi, ou d'un médecin du travail ou de prévention (cf §3.2).

ARTICLE 3 - LE CADRE GENERAL DE MISE EN OEUVRE

3.1. Les principes généraux

Les prestations ponctuelles spécifiques sont mobilisables uniquement lorsque la situation de handicap et les besoins de la personne, en lien avec sa déficience, nécessitent la mise en œuvre d'une expertise, de compétences et de techniques spécialisées. Les prestataires spécifiques interviennent sur la base d'une demande explicite transmise par un opérateur identifié, dit prescripteur, référent du parcours de la personne. Les prestataires spécifiques n'ont pas vocation à accompagner le parcours de la personne dans la durée.

La personne handicapée devant être pleinement actrice de son parcours professionnel, l'opérateur référent et le prestataire spécifique doivent s'assurer :

- avant toute initialisation d'une prestation, de l'adhésion 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.

L'autonomie durable de la personne handicapée est déterminante, particulièrement en matière d'insertion professionnelle en milieu ordinaire de travail. Dans ce sens, les prestataires spécifiques doivent 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.

Les préconisations de techniques de compensation à mettre en œuvre formulées par les prestataires spécifiques doivent, dans la mesure du possible, proposer plusieurs solutions à la personne et à l'opérateur référent, en recherchant la meilleure adéquation entre la qualité et le coût de la solution proposée.

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

La qualité du service rendu à la personne handicapée intègre le respect de la continuité de service qui doit être assurée entre l'opérateur référent et le prestataire spécifique, ou inversement. Ainsi, les prestataires spécifiques s'assureront d'intervenir dans les délais demandés et le calendrier arrêté avec la personne et l'opérateur référent, répondant aux exigences des actions initiées dans le cadre du parcours, tel que prévu dans les engagements qualité.

3.2 Les prescripteurs

Les prescripteurs sont les Cap emploi, les services d'appui au maintien dans l'emploi (Sameth) et les délégations régionales Agefiph. Les médecins du travail ou de prévention

des fonctions publiques sont également prescripteurs mais seulement dans le cadre d'un processus de maintien dans l'emploi.

D'autres prescripteurs peuvent être retenus par les délégations régionales Agefiph en fonction de leur contexte partenarial : prestataires VAT, Pôle emploi, missions locales, services sociaux des CRAM, organismes de formation professionnelle....

Ces prescripteurs potentiels retenus sont précisés, pour chacun des lots, dans la fiche descriptive annexée aux conditions particulières. Une liste précise sera transmise au titulaire à la notification. Le prestataire ne pourra se prévaloir d'une demande d'un prescripteur non retenu sauf accord préalable de la délégation régionale de l'Agefiph.

3.3. Les modalités opérationnelles

L'opérateur/prescripteur, sur la base du diagnostic qu'il réalise et du projet qu'il définit avec la personne :

- identifie le prestataire et la ou les prestation(s) devant être réalisée(s), en accord avec la personne,
- précise sa demande et ses attentes, et transmet au prestataire les informations dont il dispose,
- prend contact avec le prestataire et/ou oriente la personne,
- s'assure de la prise en compte de sa demande et valide le calendrier de réalisation.

L'opérateur/prescripteur reste le référent de la personne et de son parcours tout au long de l'intervention du prestataire spécifique.

Le prestataire spécifique, sur la base de la demande qui lui est formulée :

- analyse la demande et, le cas échéant, la reprecise si son analyse diverge de celle de l'opérateur ou s'il repère de nouveaux besoins,
- valide avec la personne et le prescripteur le calendrier de réalisation,
- informe l'opérateur/prescripteur de toute difficulté rencontrée dans la mise en œuvre de la ou des prestation(s),
- transmet les conclusions et/ou préconisations résultant de chaque prestation réalisée, après accord de la personne.

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 l'opérateur/prescripteur.

Une prescription peut parfois recouvrir plusieurs prestations à réaliser. Dans ce cas, chaque prestation réalisée doit faire l'objet d'une restitution.

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 opérateur de proximité.

La demande formulée par l'opérateur/prescripteur et la restitution des conclusions par le prestataire sont formalisées par écrit.

ARTICLE 4 - LES OBLIGATIONS DU TITULAIRE DU MARCHE

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 et du marché attribué.

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

Le prestataire s'assurera de modalités de gestion rigoureuses et transparentes qui garantiront une utilisation exclusive du financement de l'Agefiph pour cette activité et une séparation précise et vérifiable à tout moment entre :

- d'une part, la délivrance des prestations telles que décrites dans le présent cahier des charges,
- et, d'autre part, la délivrance de toute autre action (subventionnée, faisant l'objet d'une autre commande ou fournie dans le cadre d'une relation commerciale).

Le prestataire s'oblige à tracer précisément et régulièrement son activité au moyen et suivant les modalités de l'outil extranet mis à disposition par l'Agefiph.

Le prestataire communiquera sur l'activité en référence au présent cahier des charges et suivant les demandes de l'Agefiph.

ARTICLE 5 - LES PRESTATIONS ATTENDUES DANS LE CADRE DU MARCHE

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.

Le prestataire s'engage, si les situations rencontrées le justifient, à un déplacement sur site ou dans les locaux du prescripteur, au regard de la demande de l'opérateur/prescripteur.

Le financement de chaque prestation intègre l'ensemble des éléments liés à la délivrance de la prestation : accueil, préparation, réalisation, déplacement, restitution. La durée d'intervention retenue pour chaque prestation est précisée dans le cahier des charges.

Prestation 1 – Evaluation des capacités fonctionnelles dans le cadre d'un projet professionnel

- OBJECTIFS VISES

Cette prestation peut être mobilisable, par un opérateur référent, à toute étape du parcours d'accès à l'emploi 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'avoir une vision objective de ses potentialités, de ses atouts et de ses limites,
- permettre à l'opérateur/prescripteur d'identifier les capacités fonctionnelles de la personne et les difficultés ou contraintes inhérentes à sa déficience,

- CONTENU DE LA PRESTATION

Analyse de la demande

- Analyse des attentes et des informations transmises par l'opérateur/prescripteur,
- Validation avec la personne et le prescripteur des modalités de réalisation de la prestation,

Identification et évaluation

- Recueil et analyse des informations fournies par la personne handicapée, sur son degré de surdité et ses capacités auditives résiduelles (audiogramme, bilan audio phonologique,...) ou concernant d'éventuels troubles associés (autres bilans médicaux),
- Evaluation des capacités et du degré d'autonomie de la personne : appareillage, niveau de français oral/écrit, capacités de compréhension des messages, maîtrise des modes de communication et des nouvelles technologies, capacités d'apprentissage (mémorisation, fatigabilité, concentration)...
- Identification des potentialités de la personne, des limites et des risques éventuels liés à sa déficience, 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 et 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

En fonction des situations, cette prestation peut être réalisée dans les locaux du prestataire ou sur site.

- DUREE FORFAITAIRE

8 heures.

- ENGAGEMENTS QUALITE

- Garantir la continuité de service en complémentarité avec l'opérateur référent,
- Recevoir la personne dans un délai maximum de 15 jours à compter de la réception de la prescription ;
- Valider avec la personne et le prescripteur le calendrier de réalisation de la prestation ;
- Restituer les conclusions de la prestation réalisée, à la personne et au prescripteur, sous la forme d'une synthèse écrite, dans un délai maximum de 15 jours.

Prestation 2 – Identification des techniques de compensation à mettre en œuvre au regard des situations identifiées

- OBJECTIFS VISES

Cette prestation peut être mobilisable, par un opérateur référent, à toute étape du parcours d'accès à l'emploi 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 techniques de compensation favorisant le développement de son autonomie,

- permettre à l'opérateur/prescripteur de disposer des préconisations sur les solutions adaptées à mettre en œuvre.

- CONTENU DE LA PRESTATION

Analyse de la demande

- Analyse des attentes et des informations transmises par l'opérateur/prescripteur,
- Validation avec la personne et le prescripteur des modalités de réalisation de la prestation,

Identification et préconisations

- Caractérisation des besoins de la personne et identification des moyens à mettre en œuvre au regard des situations identifiées par le prescripteur (formation, évaluation en milieu de travail, contact avec l'entreprise,...),
- Préconisation de solutions palliatives adaptées favorisant l'autonomie de la personne dans la réalisation des différentes phases de son projet professionnel (éléments motivant la ou les solutions préconisées, nature, durée, conditions de mise en œuvre,...).

- MODALITES

En fonction des situations, cette prestation peut être réalisée dans les locaux du prestataire ou sur site.

- DUREE FORFAITAIRE

7 heures

- ENGAGEMENTS QUALITE

- Garantir la continuité de service en complémentarité avec l'opérateur référent,
- Recevoir la personne dans un délai maximum de 15 jours à compter de la réception de la prescription ;
- Valider avec la personne et le prescripteur le calendrier de réalisation de la prestation ;
- Restituer les conclusions de la prestation réalisée, à la personne et au prescripteur, sous la forme d'une synthèse écrite, dans un délai maximum de 15 jours.

Prestation 3 – Mise en œuvre des techniques de compensation au regard des besoins et des solutions préconisées

- OBJECTIFS VISES

Cette prestation peut être mobilisable, par un opérateur référent, à toute étape du parcours d'accès à l'emploi 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 développer son autonomie et de réaliser son projet professionnel,
- permettre à l'opérateur/prescripteur de disposer des réponses adaptées aux besoins identifiés.

- CONTENU DE LA PRESTATION

Analyse de la demande

- Analyse des attentes et des informations transmises par l'opérateur/prescripteur,

- Validation avec la personne et le prescripteur des modalités de réalisation de la prestation,

Mise en œuvre des techniques de compensation

- Mise en œuvre des solutions palliatives, retenues par l'opérateur/prescripteur en accord avec la personne, répondant aux besoins identifiés de la personne dans les différentes phases de son parcours afin de développer son autonomie dans le cadre de la réalisation de son projet professionnel : tous les types d'aides à la communication, perfectionnement des modes de communication, soutien pédagogique, adaptation des modalités ou supports pédagogiques, médiation, mobilisation de relais auprès de la personne,....,
- Intervention ponctuelle répondant à des difficultés temporaires rencontrées par la personne lors de son parcours ou de la période d'adaptation à son poste de travail.

- MODALITES

En fonction des situations, cette prestation peut être réalisée dans les locaux du prestataire ou sur site.

- DUREE

- Soit, 2h renouvelables pour les entretiens accompagnement/suivi avec l'opérateur référent de parcours (Cap emploi, Sameth,..),
- Soit, durée réelle, jusqu'à 200 heures sur un an, d'intervention en face à face avec la personne (durée à préciser dans la prescription).

Dans les cas particuliers justifiant un dépassement des 200 heures, la prescription doit faire l'objet d'un accord préalable de la DR Agefiph, sur la base d'éléments circonstanciés.

- ENGAGEMENTS QUALITE

- Garantir la continuité de service en complémentarité avec l'opérateur référent,
- Recevoir la personne dans un délai maximum de 15 jours à compter de la réception de la prescription ;
- Valider avec la personne et le prescripteur le calendrier de réalisation de la prestation ;
- Restituer les conclusions de la prestation réalisée, à la personne et au prescripteur, sous la forme d'une synthèse écrite, dans un délai maximum de 15 jours.

Prestation 4 – Appui conseil à l'entreprise dans le cadre d'une embauche ou d'un maintien dans l'emploi

- OBJECTIFS VISES

Cette prestation est mobilisée par un opérateur référent, pour :

- faciliter la phase d'intégration du salarié dans son emploi,
- informer l'employeur et/ou l'équipe de travail sur les problématiques et les comportements utiles à adopter, en lien avec la déficience du salarié,
- faire face à des situations ponctuelles type réorganisation, déménagement....

- CONTENU DE LA PRESTATION

- Analyse de la demande formulée par l'entreprise ou l'opérateur/prescripteur,

- 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 favorisant l'autonomie de la personne dans son emploi (hors étude ergonomique/aménagement d'accessibilité de situation de travail).

- MODALITES

En fonction des situations, les modalités de la prestation sont co-définies entre le prescripteur, le prestataire et l'employeur (séance d'information collective, information générale de l'employeur, séquence approfondie avec le tuteur, les collègues de travail...).

- DUREE FORFAITAIRE

8 heures.

- ENGAGEMENTS QUALITE

- Prendre contact et rencontrer les principaux intéressés dans un délai maximum de 15 jours à compter de la réception de la prescription.
- Réaliser la prestation selon le calendrier arrêté avec le prescripteur et l'entreprise.
- Restituer les conclusions de la prestation réalisée, au prescripteur et à l'entreprise, sous la forme d'une synthèse écrite, dans un délai maximum de 15 jours.

ARTICLE 6 - L'ACTIVITE ET LES RESULTATS ATTENDUS

L'Agefiph attend du prestataire, dans la mise en œuvre des prestations, un partenariat opérationnel et une intervention en complémentarité avec les missions des opérateurs référents de parcours, notamment les Cap emploi et les Sameth.

Le prestataire sera amené à intervenir sur l'intégralité du territoire défini dans la fiche de lot afin de répondre aux exigences de service de proximité.

Les lots définissent l'activité attendue sur la durée du marché. Chaque fiche descriptive de lot précise :

- le périmètre géographique de couverture du lot,
- les prescripteurs potentiels retenus,
- le volume prévisionnel d'activité attendue et les budgets associés,
- une répartition indicative par année sur la durée du marché.

Le prestataire devra être en mesure de justifier de son activité et des résultats.

Le prestataire rendra compte de son activité en nombre de personnes prises en charge et en nombre et nature de prestations réalisées, intégrant le volume d'heures correspondant.

L'Agefiph mettra en œuvre un outil Extranet de saisie de l'activité, d'échange d'information et de suivi.

Le prestataire devra obligatoirement saisir en continu son activité sur l'Extranet. Les données renseignées permettront de rendre compte des résultats de son activité et d'établir les tableaux de bord nécessaires au suivi et à la gestion des bons de commande et du financement.

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