

Formulaire

I. Précisions sur l'organisme porteur

Ministère(s)

Premier ministre

Opérateur (le cas échéant)

CAISSE DES DÉPÔTS ET CONSIGNATION / pilotage stratégique de la CNSA

Direction(s)

Direction des Retraites et de la Solidarité

II. Résumé du projet

Intitulé du projet

Un projet de solution numérique pour rapprocher les personnes en situation de handicap de la formation et de l'emploi et, à terme, les accompagner tout au long de leur parcours de vie.

Résumé du projet

L'emploi est l'une des priorités SEPH, ainsi il a conduit avec le cabinet Travail et celui de l'Action et des Comptes publics, la réforme de l'obligation d'emploi des travailleurs handicapés (loi du 5 septembre « pour choisir son parcours professionnel ») ainsi que la rénovation de l'offre de services pour accompagner cette réforme. Il s'agit en effet de sécuriser les parcours vers l'insertion professionnelle des personnes en situation de handicap afin de réduire les risques de ruptures (manque d'informations, multiplicité d'acteurs et de règles) et en même temps de réduire la complexité d'accès aux réponses et aux solutions d'accompagnement.

L'urgence d'une amélioration de la lisibilité des services d'appui aux travailleurs handicapés comme à leurs employeurs figure parmi les constats centraux de la mission réalisée par la DITP juillet 2018. Cela se traduit par la nécessité urgente de mettre à disposition de tous « une information officielle, fiable et homogène » mais aussi d'assurer un meilleur accompagnement des personnes via « une offre de services personnalisés fondée sur le parcours et les attentes des personnes ».

Cette solution numérique doit contribuer à réduire le taux de chômage des personnes handicapées (19%), atteindre l'objectif de 6% d'emploi dans les entreprises de plus de 20 salariés (3,5% en 2017) et augmenter leur niveau de qualification (77% des demandeurs d'emploi en situation de handicap ont un niveau de qualification inférieur ou égal au CAP/BEP contre 57% de l'ensemble des demandeurs d'emploi).

Montant total du projet

6 000 000

Montant demandé au FTAP

3000000

Participation à d'autres appels à projets

CNSA : 1,5M€

Agefiph : 1,5M€

III. Détails du projet

Présentation détaillée du projet de transformation

1. Contexte

La proposition n°7 du rapport parlementaire dit Taquet-Serres de mai 2018, qui vise à « mettre en place un portail national unique d'information et de services sur le handicap, orienté parcours usager », et plus globalement les contributions issues du Grand débat qui ont exprimées le besoins d'un service public de proximité renforcé ont convaincu la secrétaire d'Etat chargée des personnes handicapées (SEPH) d'engager la conception d'une plateforme d'informations, d'orientation et de services à destination des personnes en situation de handicap.

A la demande du SEPH, la CNSA et la Caisse des Dépôts et Consignations (CDC) vont développer un projet ambitieux de transformation du service apporté aux personnes en situation de handicap grâce à la création de cette plateforme afin de simplifier l'accès à l'information et donc l'accès aux droits et répondre de manière plus personnalisée aux besoins des personnes, des aidants, des professionnels de l'accompagnement et des employeurs.

2. Besoins identifiés

Le premier besoin identifié est de mettre à disposition de tous « une information officielle, fiable et homogène » mais aussi d'assurer un meilleur accompagnement des personnes via « une offre de services personnalisés fondée sur le parcours et les attentes des personnes ».

Il s'agit également de répondre au sentiment d'éloignement des services publics perçu par les usagers y compris ceux en situation de handicap, de réinterroger la relation entre ces services et les territoires éloignés des réseaux de métropoles pour lutter contre le risque de déshumanisation de la relation usagers-agents notamment pour les publics les plus fragiles et ainsi rétablir le lien de confiance entre l'Etat et les citoyens.

3. Un portail orienté usager dédié au Handicap

Pour ce qui concerne l'emploi et la formation professionnelle particulièrement, il s'agit de rendre plus accessibles les dispositifs existants, fluidifier l'accès à l'information, aux professionnels qualifiés, aux dispositifs adhoc, voire aux financements de la compensation du handicap, qui permettront un parcours simplifié durant toute la carrière des personnes, y compris en période de formation.

La question de l'accès à une information de qualité, fiable, accessible (y compris numériquement) et partagée par tous est fondamentale, elle constitue le socle indispensable d'une autonomisation des acteurs (personnes concernées, professionnels de l'accompagnement, employeurs) et d'un meilleur accès au droit. Contrairement à ce qui a pu être mis en place par exemple pour les personnes âgées avec le site pour les personnes âgées. gov.fr, il n'existe aucun portail dédié au handicap orienté usager et qui serve d'entrée unique pour les personnes qui découvrent ou vivent avec un handicap.

4. Mise en place d'une animation éditoriale, partenariale et territoriale

Le projet porté par la CNSA et la CDC repose sur une animation éditoriale et partenariale pérenne ainsi que sur le déploiement d'une démarche d'accompagnement aux usages et aux outils du numérique. Il s'agit d'organiser :

- la production de la ligne éditoriale et l'actualisation régulière des contenus en lien avec les partenaires et les administrations ;
- la création et l'enrichissement continu des annuaires et des sites de référence sélectionnés par un comité de référencement ;
- le développement de dispositifs d'accompagnement et d'assistance en ligne pour sensibiliser, accompagner et permettre l'appropriation des services par les usagers (production d'une information facile à comprendre, développement d'outils spécifiques conçus pour guider la personne dans sa recherche d'information et la gestion de son compte personnel : tutoriels, vidéos...). Ce dernier point essentiel fait écho au rapport du Défenseur des droits "Dématérialisation et inégalités d'accès aux services publics pour favoriser l'inclusion numérique", qui préconise que tout projet de dématérialisation d'envergure ne peut être pensé sans un dispositif d'accompagnement et d'assistance en ligne mais aussi humaine sur le terrain, en lien avec les acteurs associatifs concernés.

De plus, une animation territoriale de la plateforme va être mise en place car elle est une des conditions essentielles pour que cette plateforme réponde pleinement aux besoins des personnes. Ainsi une meilleure mise en visibilité des informations sur le Handicap implique de favoriser les contacts entre les différentes administrations, d'associer les usagers à la construction des réponses et solutions d'accompagnement, d'introduire de la créativité et de l'innovation dans les modes de fonctionnement des administrations et des acteurs de l'emploi et de la formation, simplifier les démarches, les actes et le langage administratif et une présence physique plus forte sur les territoires pour résoudre les situations complexes au plus près des personnes. Cette animation devra figurer dans les axes du cadre rénové des futurs Plan régionaux pour l'insertion des travailleurs handicapés (PRITH).

5. Une des 5 priorités d'action sur gouvernement sur le champ de l'emploi des personnes handicapées fondée sur l'accès à tous les droits et particulièrement le droit commun

En juillet 2018, sur la base des travaux menés par la DITP afin d'apporter des réponses adaptées pour pallier aux manques et aux insuffisances du système existant, le Secrétariat d'Etat en charge des personnes handicapées, s'est engagé dans une large concertation visant une rénovation de l'offre de services à destination des personnes handicapées et des employeurs. Elle a été centrée sur les 3 moments clés du parcours des personnes pouvant apparaître comme autant de moments de rupture : l'entrée dans la vie active, la recherche d'emploi et le licenciement pour inaptitude.

Trois principes guident ces travaux : l'amélioration de la lisibilité et de l'accessibilité de l'offre de services pour les bénéficiaires, les employeurs comme les particuliers ; le renforcement de l'articulation entre dispositifs de droit commun et dispositifs spécifiques et la facilitation des passages entre ces dispositifs ; la promotion d'une logique d'accompagnement, dans la durée, du bénéficiaire (employeurs et personnes handicapées) et un continuum de parcours (articulation entre les acteurs de l'orientation, de l'insertion, de la formation et du maintien dans l'emploi).

Le projet de créer une plateforme numérique d'informations et d'orientation sur les champs de l'emploi et de la formation professionnelle capitalisera naturellement sur ces travaux.

6. Valeur ajoutée du fonds par rapport aux éventuels financements précédemment attribués (effet levier du fonds)

La politique d'emploi des personnes handicapées est depuis trop longtemps cloisonnée et a principalement reposé sur les MDPH (Maisons départementales des personnes handicapées) pour les notifications vers l'emploi, puis sur les deux fonds (Agefiph et FIPH FP) et le réseau des Cap emploi (acteur spécialisé du SPE) pour l'accompagnement des demandeurs d'emploi, des salariés et des employeurs, et sur les associations représentant les personnes handicapées pour répondre aux besoins d'accompagnement médicosocial.

Rien n'a été véritablement engagé à ce jour pour optimiser la mise en réseau de tous ces acteurs et de leurs solutions d'accompagnement, pour les encourager à transformer leurs organisations afin de lever les nœuds de complexité qui peuvent apparaître durant les parcours d'accès ou retour à l'emploi, pour développer l'autonomisation des personnes et organiser des communautés de partage de pratiques professionnelles et d'échange entre paires.

Le fonds pour la transformation de l'action publique financera ainsi un investissement nécessaire à ce grand projet de transformation publique tant attendu par les personnes, leurs familles, les employeurs et tous les intermédiaires de l'emploi, de la formation et du médico-social.

Ce projet sûr et solide car très porté le SEPH et les partenaires de la concertation (partenaires sociaux, associations, les 2 fonds et les acteurs du service public de l'emploi) décuplera la motivation des parties prenantes à rendre plus inclusive leurs réponses en complémentarité les uns des autres. Ce portage est un indice de la maturité de ces acteurs sur laquelle le SEPH s'appuie pour conduire la réforme de la politique d'emploi des personnes handicapées.

De plus, le SEPH s'assure de l'expertise d'une équipe projet portée par la CDC et la CNSA qui est très structurée et sur une gouvernance forte pour mettre toutes les chances de son côté pour réussir ce projet de conception de plateforme.

7. Présentation des conditions et des facteurs clés de succès

Le rapport Taquet-Serres, qui fonde le projet, pointe la nécessité qu'il soit proposé aux personnes handicapées un outil dont la fiabilité sera garantie par le portage de l'Etat. Dès l'origine du projet, et à toutes ses étapes majeures, l'adhésion progressive des parties prenantes concernées est essentielle à sa réussite. L'Etat, la CNSA et la CDC ont établi une comitologie simple mais permettant d'impliquer au fur-et-à mesure l'ensemble des acteurs, tant institutionnels que représentatifs des personnes concernées. Ainsi, le projet se donne toutes les chances d'une forte adhésion des futurs usagers de la solution numérique grâce à la stratégie start-up de démarrage puis à la méthodologie agile centrée sur les retours d'usage exprimés par les utilisateurs.

8. Interopérabilité, apéisation (services exposables), articulation avec les SI Etat

Tout en déployant l'écoute des besoins des usagers telle que décrite précédemment sous ses multiples volets, la CDC commence, dès le démarrage du projet, à construire le socle technique garant de l'effet plateforme attendu :

- L'interopérabilité avec l'ensemble du vaste écosystème qui constituera la plateforme. Sur ce champ, il ressort des premiers contacts que d'importants travaux en liaison avec les partenaires seront nécessaires pour pouvoir s'interfacier et offrir les services attendus. Des alternatives pour délivrer certains services seront probablement à mettre en place dans un premier temps, avant de pouvoir être totalement interfacé avec les partenaires nécessaires. Ces alternatives devront bien entendu ne pas être visibles des usagers, dans un but de fluidité du parcours proposé. A la dynamique institutionnelle entre les partenaires créée par le projet s'ajoutera l'amplification des services apportés aux personnes grâce à la convergence issue de l'effet plateforme sur la base des services développés par chacun des partenaires sur son champ.

- L'apéisation propre à la dynamique de plateforme sera mise en œuvre pour tous les services créés par la CDC, afin qu'ils puissent être utilisés par des partenaires avec toutes les précautions de sécurité qu'il se devra de mettre en œuvre. Il est probable, que certains partenaires soient amenés à « apéiser » certains de leurs services, afin qu'ils soient utilisables par la Plateforme, et que nous puissions créer par agrégation / chaînage de services partenaires, un service à plus forte valeur ajoutée.

- L'usage en toute sécurité des données extrêmement sensibles (données de santé) qui constitueront le référentiel handicap.

La CDC mettra ainsi au service du projet handicap sa capacité à collecter, conserver, diffuser de grandes quantités de données au travers de son expertise construite au fur et à mesure des projets (ex : entrepôt de données, Infocentres statistiques, évolution vers des infrastructures Big Data, Open Data...). Ces échanges de données sont orchestrés par un certain nombre de plateformes techniques utilisant des technologies d'échanges sécurisés de fichiers ou utilisant des services Web conformes au standard d'interopérabilité entre organismes de la sphère sociale et de l'administration (Interops).

Du fait de ses activités natives de gestion de mandats, d'opérateur de services auprès notamment du GIP (Groupement d'intérêt public) Union Retraite ou encore d'opérateur du CPF, la CDC a développé une organisation fonctionnelle et technique au sein de sa filière SI lui permettant d'interconnecter des systèmes externes hétérogènes avec un haut niveau de sécurité, de disponibilité et de confidentialité des données, en particulier personnelles. Les données manipulées qui permettront de rendre des services personnalisés à forte valeur ajoutée, nécessiteront le traitement de données médicales. La CDC s'engage à accroître le niveau de sécurité au-delà de ses critères habituels avec notamment l'obtention de l'agrément permettant de collecter, conserver et traiter ce type de données. Dès le 2ème semestre 2019, les travaux seront engagés avec l'ensemble de l'écosystème pour anticiper techniquement ces mises en réseaux de données, afin de les rendre possibles à horizon 2020.

Détail des économies attendues

Le projet, qui est pensé en fonction des attentes multiples des personnes handicapées, de leurs proches et des acteurs générera à terme une efficacité bien supérieure de la dépense publique. Cette plateforme va produire des externalités positives à moyens termes notamment celles qui permettront une amplification de la mobilisation des mesures actuelles de lutte contre le chômage des personnes handicapées et une réduction des dépenses sociales. Le chiffrage de cet impact, compte tenu de l'absence d'observatoire de la politique d'emploi des personnes handicapées, reste très difficile à évaluer et à produire.

En 2018, on comptabilise environ 500 000 demandeurs d'emploi handicapés inscrits à Pôle emploi. Parmi eux, environ 50% sont indemnisés (assurance chômage ou ASS) et perçoivent une allocation mensuelle moyenne de 800 euros. 25% de ces demandeurs d'emploi sont accompagnés par Cap Emploi et 75% par Pôle emploi. Parmi ces derniers, 24% bénéficient d'une modalité d'accompagnement intensive.

En permettant notamment aux personnes handicapées, aux employeurs et aux conseillers d'accéder plus rapidement aux informations et aux dispositifs d'aides à l'embauche des travailleurs handicapés, et de se mobiliser collectivement, la plateforme Emploi Handicap permettra d'accélérer le retour à l'emploi des demandeurs d'emploi TH, et de réduire ainsi le montant des allocations chômage qui leur sont versées.

De manière très restrictive, l'économie d'allocations chômage est calculée dans ce chiffre sur le seul public des demandeurs d'emploi accompagnés par Pôle emploi dans une modalité non intensive, soit environ 285 000 personnes. En effet, ce public est plus autonome dans sa recherche d'emploi, donc plus enclin à utiliser la plateforme et à en retirer des bénéfices.

Sur la base d'un taux d'utilisation de 20%, environ 57 000 demandeurs d'emploi seraient actifs sur cette plateforme.

Ceci équivaldrait pour eux à un surcroît d'accompagnement et accroîtrait leur taux de retour à l'emploi de 10% (taux à 35% aujourd'hui), ce qui l'augmenterait de 3,5 points soit un taux de 38,5%. Ceci constitue une hypothèse prudente au regard des effets observés d'un surcroît d'accompagnement pour d'autres dispositifs, notamment à destination de travailleurs ayant un handicap (l'évaluation d'un dispositif d'accompagnement de demandeurs d'emploi licenciés pour inaptitude montrait un impact à la hausse de 17% sur le retour à l'emploi à 9 mois).

En supposant que le retour anticipé de 3,5% des demandeurs d'emploi concernés conduit à économiser, pour ceux qui sont indemnisés, un an d'allocation, cela conduit à des économies totales de 9,6 millions d'euros soit 57 000 [nombre de demandeurs d'emploi handicapés accompagnés par Pôle emploi mais dans accompagnement intensif] x 0,035 [pourcentage bénéficiant d'une amélioration de retour à l'emploi] x 0,5 [pourcentage de demandeurs indemnisés] x 12 [nombre de mois indemnisés] x 800 [montant de l'indemnisation mensuelle].

Bénéfices attendus pour les usagers

1. Attentes des personnes et acteurs concernés : lisibilité, simplification et efficacité des démarches, circuit court vers un accompagnement et un accès à l'emploi

La solution numérique Handicap à laquelle travaillent la CNSA et la CDC avec l'ensemble des acteurs de l'écosystème s'adresse à toutes les personnes handicapées et à leurs proches ainsi qu'à tous les professionnels impliqués dans l'accompagnement des personnes en situation de handicap.

La conception de ce portail s'inscrit pleinement dans une approche de plus en plus servicielle des propositions numériques, qu'elles soient publiques ou privées. Elle intègre par ailleurs les attentes, les besoins et les évolutions d'usage de nos concitoyens : impatience à disposer d'une réponse réellement qualifiée, en fonction de leur propre situation, comprenant une information adéquate et fiable – simple en première intention, à approfondir ultérieurement – et un accompagnement vers des solutions aux effets rapides, en particulier en matière d'accès aux droits (communs ou spécifiques) et/ou aux financements.

2. Estimation du nombre de bénéficiaires potentiel

Le projet s'adresse aux personnes en situation de handicap prioritairement, et à l'ensemble des intervenants qui sont amenés à les accompagner à un moment de leur parcours de formation ou d'emploi. Tous bénéficieront d'un outil de simplification et d'accélération de leurs actions au bénéfice des principaux intéressés, et destinataires du projet que sont les personnes en situation de handicap.

D'après l'INSEE, 12 millions de français environ sont touchés par un handicap. Parmi ces personnes, 9,6 millions sont reconnues administrativement en tant que personnes déclarant avoir un problème de santé depuis au moins six mois et rencontrer des difficultés importantes dans leur activité quotidienne ou avoir eu un accident du travail dans l'année.

Pour ce qui concerne le champ de l'emploi qui intéresse le projet de plateforme numérique porté par la CDC et la CNSA pour le compte de l'Etat, 2,7 millions de personnes en âge de travailler (15 à 64 ans) sont bénéficiaires d'une reconnaissance administrative d'un handicap ou d'une perte d'autonomie. Ainsi 938 000 bénéficiaires d'une reconnaissance administrative du handicap occupent un emploi, soit un taux d'emploi de 35 %.

L'ensemble de leurs interlocuteurs, dont notamment les agents du service public de l'emploi et de la formation professionnelle pourront capitaliser sur les effets de la solution numérique développée.

3. Impact attendu

Durant la Semaine européenne pour l'emploi des personnes handicapées (18 au 23 novembre 2019), un premier signal sera apporté aux personnes handicapées, employeurs publics et privés et agents du service public de l'emploi par la livraison d'un premier outil simple :

- adapté aux besoins de la personne handicapées ou de l'employeur afin d'apporter une clarification du paysage des informations sur l'emploi ;
- permettant l'orientation vers de premiers services numériques adaptés (l'écosystème des acteurs : Pôle emploi, MDPH, Cap Emploi, services tiers..), qui seront, par la suite, développés dans la logique de plateforme agrégée pour offrir davantage de valeurs aux usagers ;
- générateur d'une dynamique collaborative d'un 1er cercle d'acteurs.

Bénéfices attendus pour les agents

DRH des employeurs, conseillers des MDPH, de l'ensemble du service public de l'emploi - Pôle Emploi, Missions locales, Cap Emploi, agents de l'Agefiph, du FIHFP (Fonds pour l'insertion des personnes handicapées dans la fonction publique), organismes de formation, opérateurs de l'emploi accompagné... Tous ces professionnels ont à expliquer pour décrypter un paysage complexe, pour mieux orienter, accorder un droit, une prestation, une aide à l'installation ou un financement d'aménagement de poste en lien avec le handicap, soit accompagner une ou des étapes du parcours de vie professionnelle des personnes handicapées. Tous expriment pour eux-mêmes une recherche de simplification qui permettra une réponse plus adaptée, plus rapide, plus efficace à l'attente forte qu'expriment les usagers en situation de handicap.

Caractère stratégique du projet

L'urgence d'une amélioration de la lisibilité des services d'appui aux travailleurs handicapés comme à leurs employeurs figure parmi les constats centraux de la mission réalisée par la DITP courant 2018 d'analyse de l'adéquation entre l'offre de services en faveur de l'emploi des travailleurs handicapés et les besoins des bénéficiaires. L'ensemble des partenaires de la concertation engagée sur la rénovation de l'offre de services convergent sur l'objectif de mise en service rapide d'un portail centré sur les besoins d'information, d'orientation et de services en matière d'emploi et de formation, tant pour les personnes handicapées que les employeurs qui subissent les conséquences de la très grande complexité des aides et services qui leur sont proposés.

Dès septembre 2018, une démarche inédite a été initiée par le SEPH, ainsi il a été organisé une session "Idéation et Prototypage" de la plateforme avec les principales administrations et opérateurs partenaires de cette politique pour identifier les pistes de progrès sur l'horizon de la mandature. Les premiers échanges conduits, avec l'appui des deux directions de la modernisation de l'Etat (DINSIC, DITP), entre les deux entités interministérielles rattachées au secrétariat d'Etat chargé des personnes handicapés (secrétariat général du CIH, la délégation interministérielle à l'autisme), les administrations compétentes des ministères sociaux (DGCS, DGEFP, secrétariat général), la CNSA et la Caisse des dépôts, ont permis d'identifier une cible : celle du portail australien People with disability (page d'accueil en annexe) construit à partir du parcours de vie des personnes.

Dans cette version australienne, des services sont prévus pour les partenaires et les familles ainsi que pour les employeurs. Un onglet axé « aides techniques et humaines » est mis en avant dès la page d'accueil, pour répondre aux demandes les plus fréquentes des personnes handicapées ou des employeurs. Le site référence également des applications mobiles et web facilitant le quotidien des personnes handicapées.

Cette simplicité contraste avec l'extraordinaire foisonnement des sites existants en France, créé par chaque producteur public de données selon une approche institutionnelle. Ils sont par ailleurs concurrencés par des sites construits par des associations de personnes handicapées, généralement structuré par handicap, à l'instar de Surdi-info, centre national d'information sur la surdité (combinant site + centre d'appel

téléphonique) soutenu par la DGCS , ou du projet de développement d'un portail d'information autisme, porté par un opérateur privé (qui sollicite pour se faire une dotation de fonctionnement de la CNSA).

L'enjeu, pour le SEPH, est bien de recentrer l'information et les services sur un portail unique, de structurer la gouvernance des producteurs de données pour alimenter son contenu par des informations fiables et labellisées, de dépasser la logique des réponses en silo pour viser une approche « parcours de vie de l'utilisateur », de la crèche à l'emploi, au logement, aux loisirs.

Il va de soi, par ailleurs, que l'Etat numérique doit être un Etat exemplaire et que l'engagement présidentiel doit permettre d'atteindre 100% de services publics numériques accessibles. Conformément à l'engagement de méthode souscrit en comité interministériel du handicap de 2017 d'associer les personnes handicapées à la construction des dispositifs publics, il nous paraît indispensable que la mobilisation du FTAP permette de visibilité l'approche exemplaire qui vise à favoriser pleinement la représentation des personnes en situation de handicap tout au long de la conception de cette réponse numérique afin de prendre pleinement en compte cet enjeu de l'accessibilité universelle.

Caractère novateur du projet

L'opérateur CDC a fait le choix d'un partenariat avec la DINSIC (beta.gouv) qui permet, dès le démarrage du projet, de mettre en œuvre une démarche tournée exclusivement vers le besoin de l'utilisateur.

De façon générale, la solution numérique sera initiée et menée de bout en bout en écoute des attentes des personnes et de l'ensemble des acteurs. Ce principe constitutif du projet est inédit et essentiel constitutif de la stratégie gouvernementale qui consiste à ce que les personnes handicapées puissent pleinement disposer enfin de leur pouvoir d'agir et de décision.

Ainsi l'équipe-projet prévoit-elle de solliciter ses futurs usagers sur l'url de la plateforme sur les questions suivantes : le site doit-il ou non comporter le terme de « handicap » ? Jusqu'où la dimension inclusive de la solution numérique doit elle aller? Et ce, sans préjuger de la réponse à ces deux questions majeures en termes de communication et de changement de regard et de comportement sur le sujet du handicap.

La startup d'Etat dédiée, installée à la CDC, est constituée des compétences requises : « intrapreneuse », design - Ressources UX et UI, développeur, expertise Accessibilité, appuis d'autres structures CDC pour la modélisation économique, logistique... Sur les bases de la méthodologie startup, le projet veille à associer la plus grande diversité de profils : tous types de handicaps, entrée en emploi en sortie d'études ou sans formation, maintien en emploi suite à accident de la vie ou du travail, reconversions, retours à l'emploi, milieu dit ordinaire de travail, dans le public ou le privé, milieu protégé (ESAT et entreprises adaptées...), milieu rural, urbain... Personnes, employeurs publics et privés, intervenants de terrain... Une soixantaine de personnes sont associées aux travaux dès le démarrage, par divers canaux de contacts, associations, institutions, mais aussi réseaux sociaux, forums, partenaires spécialisés (MDPH, jobpour tous, etc.)

La méthodologie mise en œuvre comporte l'élaboration de Personas, d'un questionnaire exploratoire, l'organisation de focus group, d'ateliers de co-construction de l'expérience map, de digitalisation de l'expérience map, de tests utilisateurs. La phase d'exploration de la problématique, du besoin des futurs utilisateurs des services numériques permettra d'initier le développement d'un produit, le portail, dont l'efficacité sera amplifiée par la solution développée par la startup. Le tout évoluera de manière itérative et par une approche empirique et toujours centrée utilisateurs.

Dans toutes les dimensions de ses travaux, la startup, et l'ensemble de l'équipe projet, portent une attention forte au respect du RGPD et aux principes d'éthique de l'Association des Professionnels de l'Utilisabilité (APU).

La première solution envisagée sera un outil numérique de facilitation des périodes d'immersion pour les personnes handicapées en emploi et de développement du mentoring type PMSMP. Il a été challengé avec des usagers le 10 et 11 juillet 2019 en open labs. Cette 1ere solution sera complétée par un focus sur la sécurisation et l'optimisation des parcours d'entrée en apprentissage, afin de soutenir l'ambition de gouvernement relative à l'augmentation du nombre d'apprentis dont ceux en situation de handicap.

Le soutien de madame Sophie Cluzel (présentation faite le 17 juillet) et celui des participants conforte l'équipe dans son choix de solution à approfondir et à prototyper rapidement pour faire des tests grandeur nature.

Apports particuliers du FTAP

Le projet engagé va permettre de transformer les pratiques professionnelles de l'ensemble des parties prenantes, qui demain devront concevoir leur réponses et solutions d'accompagnement en accessibilité universelle et devront également mieux les mailler les unes aux autres pour éviter les ruptures de parcours d'accès à l'emploi des personnes.

La mobilisation du FTAP est un marqueur fort qui doit produire un effet d'entraînement pour tous les acteurs et les pousser vers :

- une plus grande optimisation de leurs réponses à apporter aux besoins des personnes grâce à leur mise en réseau au plus près des territoires,
- la levée des nœuds de complexité générés par le manque de maillage des solutions d'accompagnement et l'autonomisation des personnes par un meilleur accès aux droits, prestations et aides.

Le FTAP jouera un rôle d'accélérateur et de démultiplicateur pour des acteurs peu dotés à ce jour de moyen SI, ce qui représente un frein à l'accès de certaines personnes à leurs services, et également une charge supplémentaire pour les collaborateurs qui pourront de fait se concentrer sur l'accompagnement des personnes.

Ce fonds vient soutenir et compléter les 3M€ déjà mobilisés par la CNSA et l'Agefiph, ce qui représente un signal fort pour toutes les parties prenantes.

Gouvernance et moyens de conduite du projet

Pour mener efficacement le projet de plateforme handicap, la CDC et la CNSA proposent une gouvernance pragmatique, basée sur l'identité, l'expertise et le positionnement de chacun des deux partenaires et visant l'opérationnalité. Ils mettent par ailleurs en œuvre une démarche agile tournée vers la satisfaction des usagers.

A la légitimité et à la vision stratégique de la CNSA, acteur central de l'autonomie, appuyée par un large conseil représentatif des parties prenantes, pilote du SI MDPH, forte de son expertise de co-construction avec les parties et d'animation de réseaux (Conseils départementaux, Maisons départementales des personnes handicapées, Agences régionales de santé...) et de son expérience acquise sur le portail <https://www.pour-les-personnes-agees.gouv.fr>, la CDC adjoindra son identité d'acteur neutre, son expérience de gestionnaire dans le domaine du handicap sur les champs de l'emploi, de la formation et de la retraite, un plateau technique sécurisé et familier des projets complexes tels qu'ils sont menés depuis plusieurs années dans le monde de la protection sociale.

Ces deux acteurs associés garantissent une capacité à déployer le projet en agilité et écoute forte des parties prenantes et en lien avec les territoires. La CNSA et la CDC veilleront ensemble à l'adhésion des parties prenantes (associations, autorités et administrations concernées au plan national et local) indispensable à la réussite d'un tel projet, grâce à une comitologie simple et efficiente et définiront ensemble les grandes lignes de la feuille de route du projet.

La CNSA pilotera la stratégie éditoriale de la plateforme et animera la logique de référencement et de labellisation des sites et des annuaires. Elle pilotera également les services issus du SI MDPH (entre autres, dépôt et suivi des demandes) et du SI suivi des orientations.

La CDC développera la plateforme en marque blanche pour le compte de l'Etat : définition de l'architecture technique du projet, rédaction de la feuille de route technique, calendrier, moyens et conditions techniques et juridiques de réalisation, en particulier en termes de sécurité d'usage des données et d'interopérabilité. De bout en bout en mode agile et centré sur les besoins des personnes. Le partenariat avec la CNSA permettra, sur la base des projets Emploi-Formation et SI MDPH, de structurer l'écosystème du handicap, notamment en termes de référentiel unique.

Les deux partenaires animeront par ailleurs une comitologie simple mais permettant une adhésion et une implication de l'ensemble des acteurs indispensable : CNCPH, représentants des ministères (Education nationale, Culture, Logement, Transport...), HAS, opérateurs (Pôle Emploi...), DREES, CNAF, CNAM, CNAV et Agefiph/FIPH FP.

Le projet CNSA-CDC de plateforme destinée aux personnes en situation en handicap est avant tout :

- Elaboré en co-construction de bout en bout, en particulier avec les usagers personnes en situation de handicap, mais aussi les professionnels
- Partenarial, dans l'objectif de mise en réseau du portail avec les référentiels existants, les services existants ou en développement sur le champ du handicap, de l'emploi et de la formation professionnelle, à commencer par celui du SI MDPH et de vecteur d'amplification, d'amélioration de l'accessibilité numérique en France.

En termes de gouvernance nous avons cherché la simplicité et l'efficacité, pour des prises de décisions rapides et précises :

1. Comité stratégique programme Handicap Présidence

: Directrice de cabinet du SEPH.

Animation : Co animation de tous les participants

Composition des invités : Cabinet SEPH, SG CIH, Sponsor programme CDC, Sponsor programme CNSA, Sponsor Agefiph

Objet : Analyse de la pertinence de continuer le projet

Objectifs du comité :

- Arbitrer sur les points soumis à décision
- Partager et décider de la vision et de la stratégie globale transverse et interministérielle du projet
- Veiller au bon déroulement des échanges entre les partenaires afin de permettre l'adhésion au projet

2. Comité des parties prenantes

Présidence : Conseil du CNSA

Animation : CNSA

Composition des invités :

- Des représentants du Conseil de la CNSA
- Sponsor programme CNSA
- Des représentants du CNCPPH
- Sponsor de programme CDC
- Direction de programme Handicap CDC

Objets du comité : Communication et information sur l'ensemble du programme

Objectifs du comité : Adhésion des parties prenantes

3. Comité de coordination

Présidence : CNSA + CDC

Animation : Animation DirCab interministérielle SEPH

Composition des invités : La direction de programme CDC – Business Owner – Direction de projet CDC, Direction DCOM CNSA – DSI CNSA, Décideurs des partenaires impliqués (exemple pour l'emploi : DGEFP, Fiphfp, Agefiph, Pole emploi...) Objets du comité :

- Avancements des travaux,
- Les points à arbitrer

Objectifs du comité :

- Coordonner les travaux
- Traiter des points d'arbitrages et si nécessaire faire remonter des points d'arbitrage stratégique au comité stratégique

Les grands jalons de déploiement de la plateforme seront les suivants :

- Jalon 1 : novembre 2019

Via une Startup d'Etat (DINSIC), le projet débute par la création en temps réduit d'une première brique de service numérique de la plateforme, centrée dans un premier temps sur l'étape de vie emploi. En parallèle création du portail d'information et d'orientation incorporant la première brique de services développée par la Startup, portail traitant des 2 problématiques identifiées comme prioritaires Emploi / Formation. Ce premier service de clarification du paysage emploi/formation sera également utile aux employeurs et acteurs du secteur. Les résultats devront être visibles lors de la Semaine européenne pour l'emploi des personnes handicapées en novembre 2019.

- Jalon 2 : juillet 2020

Grâce aux premières interconnexions sécurisées, il s'agit de permettre l'identification et d'apporter les premiers effets d'une personnalisation de la relation aux personnes handicapées comme aux employeurs, toujours sur les champs de l'emploi et de la formation. A plus long terme, et en lien avec l'Etat, les deux partenaires visent le déploiement progressif de la plateforme d'informations et d'orientation et l'enrichissement de l'offre de services en ligne pour permettre à la personne de gérer l'ensemble de ses démarches en ligne : santé, école, formation, travail, retraite, grand âge, loisir, logement, déplacements...

Par ailleurs, il a été travaillé un tableau d'indicateurs permettant l'impact (en pièce jointe) que cette plateforme doit produire sur la vie des personnes handicapées et l'écosystème des acteurs. Ces indicateurs sont essentiels car ils nous engagent collectivement à mettre tous les acteurs en tension pour obtenir les données nécessaires et ainsi à terme disposer d'un observatoire national au service de cette politique d'emploi des personnes handicapées.

Maîtrise des risques

L'équipe projet s'est d'ores-et-déjà dotée d'un outil de suivi et d'anticipation des risques sur les thématiques « métier, technique, sécurité, et juridique ».

Elle a identifié des risques liés à tout projet numérique, à fortiori de plateforme (sur la disponibilité du service numérique, sur son intégrité...). Elle a par ailleurs pris en compte tout particulièrement le risque en matière de sécurité notamment du fait de l'usage de données confidentielles concernant la santé des personnes. Elle tient spécifiquement compte de la très grande sensibilité du public prioritairement ciblé par le projet (réactivité, fiabilité des contenus et propositions..). Le choix d'un développement en grande agilité permet de gérer efficacement ce risque à chaque étape du développement.

Il sera apporté une attention toute particulière à la fluidité du parcours pour les usagers et donc à l'intégration au sein même de la plateforme d'un maximum de services créés par les partenaires (Agefiph, Pole Emploi, CNSA ...). Au-delà de l'aspect de fluidité des parcours, ceci aura aussi vocation à limiter les coûts en créant par chaînage de services existants, une véritable valeur ajoutée pour les usagers.

Ces risques liés à la population ciblée par le projet, et à son impatience à obtenir des réponses, concernent y compris une attention particulière à mesurer la promesse faite. A titre d'exemple, une communication trop forte sur l'ambition en matière d'accessibilité aux handicaps mettrait en risque de déception du public.

Par ailleurs, la dimension partenariale extrêmement large du projet impose des précautions quant à la comitologie à mettre en œuvre pour permettre une adhésion effective à la méthodologie, aux résultats attendus et à la solution.

Le but de la stratégie de gestion des risques est de décrire les modalités d'intégration de la gestion des risques dans les activités de gestion du programme Handicap. Un document formalise cette stratégie dans le dossier d'initiation du projet d'ores-et-déjà partagé avec l'ensemble des équipes impliquées. Les risques peuvent être des menaces mais aussi des opportunités selon que l'impact facilite ou non l'atteinte des objectifs. Les deux types de risque seront identifiés puis évalués et enfin devront faire l'objet d'un plan de réponse.

Le suivi des risques est réalisé lors d'un comité de coordination (au niveau partenaire) et d'un comité de pilotage interne CDC. Des risques pourront remonter au niveau stratégique (secrétariat d'Etat en charge des personnes handicapées, secrétariat général du Comité interministériel au handicap, et sponsor programme CDC, CNSA et Agefiph) pour arbitrage.

Y sera déroulée la procédure de gestion des risques classique : identifier, évaluer (probabilité, impact, proximité, portée), planifier la réponse au risque, mettre en œuvre la réponse aux risques, communiquer. En complément, les risques opérationnels sont gérés dans le cadre du développement au travers des revues régulières du produit développé et par l'adaptation de la liste des fonctionnalités au fil de l'eau (carnet de produit dit « backlog ») tenant compte des attentes et retours des usagers, mais aussi de la stratégie portée par le cabinet ministériel, la CDC et la CNSA.

Premier ministre

Solution numérique personnes handicapées sur emploi et formation professionnelle

I - Financement du projet (le cas échéant, distinguer les phases (expérimentation, généralisation...))

Nature de dépenses	Catégorie de dépenses	Programme budgétaire	Action/ligne budgétaire porteuse de la dépense	en K €		en K €				en K €				
				2019		2020		2021		2022		Cumul 2019-2020		
				AE	CP	AE	CP	AE	CP	AE	CP	AE	CP	
Dépenses Portail / Start'Up d'état	Fonctionnement			550		250								800
Dépenses Portail / Start'Up d'état	Investissement			20										20
<i>dont financement XX (détail par ligne budgétaire)</i>														
<i>dont financement FTAP</i>														
Dépenses Plateforme connectée / servicielle	Fonctionnement			450		4130								4580
Dépenses Plateforme connectée / servicielle	Investissement			600										600
<i>dont financement YY (détail par ligne budgétaire)</i>														
<i>dont financement FTAP</i>														
...														
TOTAL				0	1620	0	4380	0	0	0	0	0	0	6000

II - Economies prévisionnelles liées au projet

Nature de l'économie	Catégorie de dépenses	Programme budgétaire	Action/ligne budgétaire porteuse de l'économie	2019		2020		2021		2022		Cumul 2019-2022	
				AE	CP	AE	CP	AE	CP	AE	CP	AE	CP
				Economies sur les dépenses d'indemnisation	T6			0	0	5000	5000	9600	9600
Economies sur les dépenses ZZ													
Economies sur les dépenses ZZ													
TOTAL				0	0	5000	5000	9600	9600	9600	9600	24200	24200