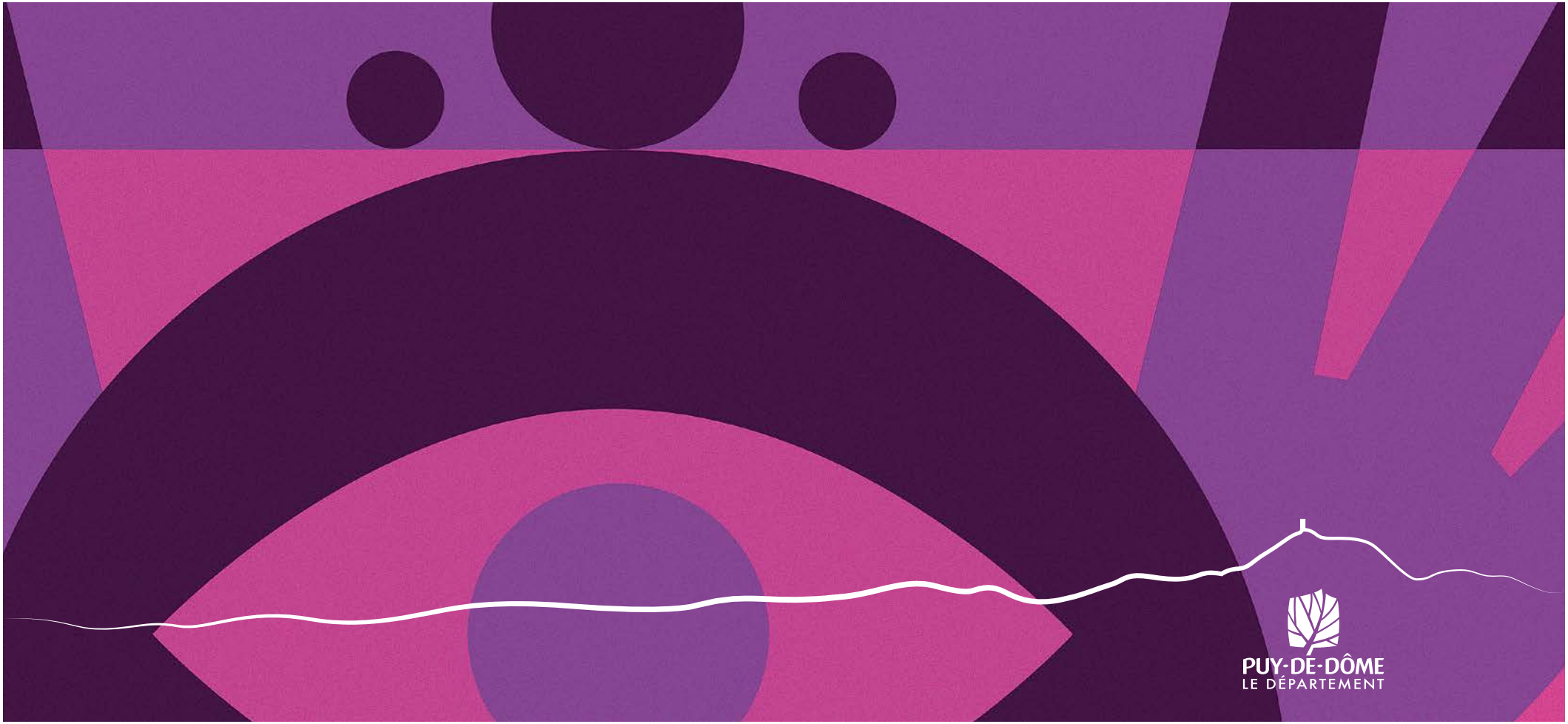
MDPH63
Maison Départementale des Personnes Handicapées du Puy-de-Dôme

Retrouvez
ce document
sur le site web :
mdph.puy-de-dome.fr

Horizon 2022

LA MDPH 63 AMÉLIORE
SON OFFRE DE SERVICE



“Construire la Maison Départementale des Personnes Handicapées de demain”

Garant de la solidarité entre les hommes et les territoires, le Département œuvre en proximité et au quotidien en faveur des publics les plus fragiles avec l'ambition de renforcer le lien entre les générations, de rendre possible le libre-choix du projet de vie et favoriser un égal accès aux droits et un plein exercice de la citoyenneté.

Dans un contexte de bouleversements économiques et sociaux qui ne cessent d'ébranler les fondements de la cohésion et d'accroître les fractures de toutes sortes, la solidarité constitue un impératif et requiert plus que jamais l'adaptation de nos politiques notamment sociales à ces mutations.

Le plan d'action « Horizon 2022 » de la MDPH s'inscrit pleinement dans cette ambition qui vise, dans un contexte particulièrement contraint et en mutation permanente, à mieux prendre en compte les attentes et les besoins des Puydômois à améliorer encore le service rendu au public et concourir au libre-choix de son projet de vie.

Fruit d'une large concertation, ce projet vise à redonner sens aux évolutions en cours, conforter la synergie des acteurs, favoriser les réponses de proximité tout en inscrivant les personnes en situation de handicap au cœur des transformations en cours afin de construire la Maison Départementale des Personnes Handicapées de demain et contribuer ainsi au développement d'une société pleinement inclusive.

Jean-Yves GOUTTEBEL | **Président du Conseil départemental du Puy-de-Dôme**
Président de la Maison Départementale des Personnes Handicapées

“Contribuer à la pleine citoyenneté des personnes en situation de handicap”

Quatorze ans après la loi du 11 février 2005, la place de nos concitoyens en situation de handicap s'est améliorée grâce notamment à des prestations ou des accompagnements qui rendent possibles et accessibles le libre-choix du projet de vie.

Pour autant, beaucoup reste à faire tant les besoins restent importants, l'accès aux droits encore trop complexe et, malgré les importantes avancées réalisées, notre société reste ainsi pour l'heure encore trop souvent source d'exclusion et de discrimination.

L'ambition d'une société pleinement inclusive et fraternelle, qui fait place à chacun et reconnaît la richesse de la différence, a présidé à la démarche de refonte du projet de la MDPH du Puy-de-Dôme pour la période 2019-2022.

Elle nous a conduit à entreprendre l'an dernier une vaste concertation avec l'ensemble des acteurs locaux afin d'analyser l'efficacité des dispositifs existants, d'identifier de nouvelles pistes de progrès et de définir les priorités à quatre ans dans un contexte de ressources contraintes et de profondes mutations.

Co-construit avec les associations représentatives des personnes en situation de handicap et les personnels de la MDPH, ce plan d'action pour la période 2019-2022 illustre en tous points la démarche ambitieuse et pragmatique que nous souhaitons favoriser afin de contribuer à la pleine citoyenneté des personnes en situation de handicap.

Alexandre POURCHON | **1er Vice-Président du Conseil départemental du Puy-de-Dôme**
chargé des solidarités sociales et de l'autonomie des personnes
Président délégué de la Maison Départementale des Personnes Handicapées

La MDPH du Puy-de-Dôme s'engage pour un meilleur service public

Fruit de la loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées, la Maison Départementale des Personnes Handicapées témoigne de la volonté commune d'améliorer l'accès aux droits des personnes en situation de handicap.

Constituée sous la forme d'un groupement d'intérêt public, placée sous la responsabilité du Conseil départemental, la MDPH, du fait même de son mode de gouvernance, répond aux exigences de la démocratie participative et du dialogue citoyen en associant, dans un projet partagé et co-construit, l'ensemble des acteurs de la politique du handicap, en commençant par les personnes elles-mêmes au travers des associations qui les représentent.

La structuration en « guichet unique » et la mise en place d'une organisation centrée sur l'usager permettent de faciliter les démarches des personnes en situation de handicap tout au long de leur parcours de vie et de leur projet dans une approche inclusive et en mobilisant les nombreux acteurs impliqués dans le champ du handicap. Au sein de cette richesse mais aussi de cette complexité liées au nombre des acteurs impliqués et des politiques concernées, la MDPH concourt au libre-choix du projet de vie en mobilisant les dispositifs de compensation du handicap et assure également un rôle d'« ensemblier » afin de contribuer à l'effectivité des droits et d'observatoire des besoins pour favoriser l'adéquation de l'offre sur les champs médico-social, sanitaire et social.

S'APPUYANT SUR LES PRINCIPES ET LES VALEURS DU SERVICE PUBLIC QUI FONDENT EN PREMIER LIEU L'ACTION DE LA MDPH, CE PLAN D'ACTION DÉNOMMÉ « HORIZON 2022 » SE VEUT DONC PARTICULIÈREMENT AMBITIEUX AFIN DE FAIRE DROIT AUX SOUHAITS LÉGITIMES DE PLEINE CITOYENNETÉ DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP.

Bien conscients des besoins et des attentes, le projet de la MDPH du Puy-de-Dôme pour la période 2019-2022 témoigne de la volonté dans un contexte particulièrement contraint pour les collectivités publiques de construire le service public de demain. La MDPH poursuit la démarche d'amélioration continue de la qualité engagée ces dernières années tout en intégrant les transformations systémiques en cours qui visent notamment à une meilleure individualisation des réponses, la prévention des ruptures de parcours et l'effectivité des droits dans un objectif de pleine citoyenneté et de libre-choix du projet de vie pour les personnes en situation de handicap.

Co-construit avec les personnels et les administrateurs de la MDPH à partir d'un état des lieux du fonctionnement actuel, ce projet a fait l'objet d'une vaste concertation tout au long de ses différentes étapes avec les associations représentatives des personnes en situation de handicap et l'ensemble des acteurs locaux. Il cherche à concilier les exigences fortes et légitimes des usagers avec les mutations structurelles en cours et les attentes des personnels confrontés ces dernières années à un accroissement ininterrompu de l'activité et une actualisation permanente de leurs connaissances et de leurs processus de travail.

3

lignes directrices

ONT PRÉSIDÉ À LA CO-CONSTRUCTION DE CE PROJET

1. **Adapter l'organisation et le fonctionnement** à l'évolution des attentes des personnes en situation de handicap, de leurs familles et des partenaires.
2. **Moderniser et optimiser l'organisation** et les process dans une approche globale et transversale des besoins de l'usager.
3. **Donner du sens** et développer la qualité de vie au travail.

3

orientations stratégiques

REGROUPANT 20 ACTIONS POUR CONSTRUIRE LA MDPH À L'HORIZON 2022

1. **Améliorer la relation** à l'usager
2. **Moderniser l'organisation et le fonctionnement** de la MDPH afin de concourir, dans un contexte de ressources contraintes, à l'amélioration des délais de traitement, à une meilleure individualisation des réponses et à la prévention des ruptures de parcours.
3. **Favoriser la continuité des parcours de vie** par une meilleure connaissance des besoins des personnes en situation de handicap et une meilleure coordination des acteurs.

Axe N° 1
Améliorer l'accueil des personnes en situation de handicap

Axe N° 2
Faciliter l'accès aux informations

Axe N° 3
Développer les uages numériques

01

Améliorer la relation à l'usager

MDPH63
Maison Départementale des Personnes Handicapées du Puy-de-Dôme

Action N°1

Améliorer l'accueil téléphonique

Crédit photo : ©Jodie Way / CD63

OBJECTIFS DE L'ACTION

- Améliorer la qualité de service pour les usagers tant au niveau des facilités de contact que de la qualité de l'information délivrée
- Améliorer les conditions d'exercice de cette activité pour les personnels de la MDPH

MODALITÉS DE MISE EN OEUVRE

- Réaliser un **audit de l'accueil téléphonique** de la MDPH (diagnostic technique et organisationnel avec préconisations d'amélioration)
- Déployer une **plateforme téléphonique d'accueil** adaptée aux attentes des usagers et des personnels
- Déployer un **module de gestion de la relation usager**
- **Renforcer les effectifs** dédiés à cette activité
- Développer un p**rogramme de formations** sur les techniques d'accueil et la gestion de la relation à l'usager

INDICATEURS D'ÉVALUATION

- Taux de décroché **(objectif cible en 2020 : 80 %)** et temps de mise en attente téléphonique
- Mesure de la **satisfaction usagers**
- **Nombre d'agents formés** aux techniques d'accueil et à la gestion de la relation usager

PILOTE
MDPH
Responsable accueil-communication

SERVICE(S) DU DÉPARTEMENT IMPLIQUÉ(S)
DSI

CONTEXTE
Fortes attentes de la part des usagers et des partenaires

SUIVI DE LA MISE EN ŒUVRE

	2019	2020	2021	2022
Audit de l'accueil téléphonique	●			
Déploiement d'une plateforme d'accueil téléphonique	●			
Renforcement des effectifs dédiés à l'accueil téléphonique		●		
Formations sur les techniques d'accueil et la gestion de la relation usager		●	●	●
Déploiement d'un module de gestion de la relation usager			●	

Action N°2

Améliorer les conditions d'accueil des usagers

Crédit photo : ©Jodie Way / CD63

OBJECTIFS DE L'ACTION

- Améliorer la qualité de service pour les usagers en garantissant notamment un accueil répondant à leurs attentes (pertinence de la réponse apportée, conseil adapté et individualisé…)
- Améliorer les conditions d'exercice de cette activité pour les personnels de la MDPH

PILOTE(S)
MDPH
Responsable accueil-communication et Responsable de l'administration générale

SERVICE(S) DU DÉPARTEMENT IMPLIQUÉ(S)
DBD

CONTEXTE
Importante opération de restructuration de la MDPH en 2014/2015 ayant largement amélioré les conditions d'accueil du public - Contraintes bâtimentaires majeures et site partagé

MODALITÉS DE MISE EN OEUVRE

- Améliorer **la qualité des espaces de réception du public** afin notamment de préserver la confidentialité des échanges, faciliter la gestion des « flux » et contribuer à une ambiance apaisante
- Améliorer **l'efficacité de l'accueil** (diminution du temps d'attente, développement d'accueils sur rendez-vous…)
- Déployer **l'ensemble des fonctionnalités** attendues de l'Espace Autonomie (espace d'attente et de réception, centre de ressources documentaires…)
- Améliorer **la prévention et la gestion** des situations difficiles à l'accueil
- Développer **un programme de formations** sur les techniques d'accueil et la gestion de la relation à l'usager

INDICATEURS D'ÉVALUATION

- Mesure de la **satisfaction usagers**
- Nombre d'agents **formés** aux techniques d'accueil et à la gestion de la relation usager

SUIVI DE LA MISE EN ŒUVRE

	2019	2020	2021	2022
Réaménagement des espaces d'accueil (confidentialité, gestion des flux…)	■	■		
Déploiement de l'ensemble des fonctionnalités de l'Espace Autonomie par la mise à disposition de locaux supplémentaires	■	■		
Protocole sur la prévention et la gestion des situations difficiles à l'accueil	■			
Formations sur les techniques d'accueil et la gestion de la relation usager		■	■	■
Déploiement d'un nouveau module de gestion de la relation usager			■	

Action N°3

Approfondir la qualité de l'accueil

Crédit photo : ©Jodie Way / CD63

OBJECTIFS DE L'ACTION

- Améliorer la qualité de service pour les usagers en garantissant notamment un accueil de qualité et adapté (efficacité de la réponse apportée, conseil adapté et individualisé…)
- Continuer à professionnaliser la fonction accueil (formations, appui aux professionnels …)

MODALITÉS DE MISE EN OEUVRE

- Déployer un **nouveau module** de gestion de la relation usager
- Développer **des accueils de 2nd niveau** (spécialisé et approfondi)
- Développer **des solutions** de médiation numérique
- Développer **un programme de formations** sur les techniques d'accueil et la gestion de la relation à l'usager
- Développer **les outils ou procédures d'appui et d'actualisation des connaissances** à destination des professionnels d'accueil (« livret de l'agent d'accueil », charte de l'accueil, analyse des pratiques…)

INDICATEURS D'ÉVALUATION

- Mesure de la **satisfaction** usagers
- Nombre de personnes **reçues en accueil** de 2nd niveau
- Nombre d'agents **formés** aux techniques d'accueil et à la gestion de la relation usager

PILOTE
MDPH
Responsable accueil-communication

SERVICE(S) DU DÉPARTEMENT IMPLIQUÉ(S)
DSI

CONTEXTE
Enjeu particulier lié au nouveau formulaire de demande et au principe de demande générique

SUIVI DE LA MISE EN ŒUVRE

	2019	2020	2021	2022
Développer les accueils de 2nd niveau	●			
Développement de solutions de médiation numérique		●		
Programme de formations sur les techniques d'accueil et la gestion de la relation usager		●	●	●
Édition d'un livret de l'agent d'accueil		●		
Mise en place d'une instance d'analyse des pratiques		●		
Déploiement d'un nouveau module de gestion de la relation usager			●	

Action N°4

Territorialiser l'accueil de la MDPH

Crédit photo : ©Shutterstock

OBJECTIFS DE L'ACTION

- Améliorer la qualité de service pour les usagers en développant des solutions d'accueil de proximité sur le principe de subsidiarité
- Contribuer à faire vivre une culture commune au niveau du département sur le champ d'intervention de la MDPH (recherche de cohérence et d'équité dans le traitement des situations)
- Limiter les sollicitations directes auprès des services de la MDPH

MODALITÉS DE MISE EN OEUVRE

- Apporter aux professionnels de proximité les connaissances nécessaires à **l'accompagnement de leurs usagers** (sessions de formations, mise à disposition d'un livret de l'agent d'accueil)
- Développer **des modalités de coopération et de partenariat** adaptées aux attentes et aux spécificités de chaque territoire du département (élaboration d'une convention socle, permanences administratives...)
- Participer aux **initiatives locales** (réunions, manifestations, évènements...)

INDICATEURS D'ÉVALUATION

- Mesure de la **satisfaction** usagers
- Nombre de personnes **sensibilisées au champ d'intervention** de la MDPH et nombre de réunions organisées
- Nombre de **conventions de partenariat** formalisées
- Nombre de **participations de la MDPH** à des initiatives locales

PILOTE(S)
MDPH
Directeur de la MDPH et Responsable accueil-communication

SERVICE(S) DU DÉPARTEMENT IMPLIQUÉ(S)
DGSAS

PARTENAIRE(S) ASSOCIÉ(S) :
Ensemble des acteurs de proximité

CONTEXTE
Réorganisation des services sociaux du département en 2018/2019

SUIVI DE LA MISE EN ŒUVRE

	2019	2020	2021	2022
Sessions d'information et de sensibilisation à destination des professionnels	■	■	■	■
Élaboration d'une convention socle pour la construction des coopérations et partenariats locaux		■		
Concertation par territoire sur les attentes et les besoins		■		

Action N°5

Développer l'information à destination des usagers, de leurs aidants et des partenaires

Crédit photo : ©Jodie Way / CD63

OBJECTIFS DE L'ACTION

- Faciliter la compréhension des droits et prestations relevant du champ du handicap et limiter ainsi le non-recours
- Contribuer à faire vivre une culture commune au niveau du département sur le champ d'intervention de la MDPH (recherche de cohérence et d'équité dans le traitement des situations)
- Limiter les sollicitations directes auprès des services de la MDPH

MODALITÉS DE MISE EN OEUVRE

- Consolider un **socle d'informations sur la MDPH**, les prestations et l'offre du territoire (information complète, accessible, simple et actualisée)
- Diffuser et **rendre accessible ces informations** (diversité des supports d'information, accessibilité des ressources documentaires, outils appropriés de diffusion)
- Déployer un **centre de ressources documentaires sur la prévention** et le soutien à autonomie dans le cadre de l'action de l'Espace Autonomie
- Informer et sensibiliser sur **le champ d'intervention de la MDPH** (poursuite des réunions d'information à destination des professionnels, initiatives à l'attention des usagers et des aidants…)
- Contribuer aux **initiatives** du territoire (relais d'information, participations aux manifestations locales…)

INDICATEURS D'ÉVALUATION

- Mesure de la **satisfaction** usagers
- Nombre de personnes **sensibilisées au champ d'intervention** de la MDPH et nombre de réunions organisées
- Évolution de la **fréquentation du site internet** de la MDPH
- Évolution de la **fréquentation du centre de ressources documentaires**
- Nombre de **participations de la MDPH** à des initiatives locales

PILOTE
MDPH
Responsable accueil-communication

SERVICE(S) DU DÉPARTEMENT IMPLIQUÉ(S)
Communication & Documentation

PARTENAIRE(S) ASSOCIÉ(S) :
Ensemble des acteurs de proximité

CONTEXTE
Nombreuses initiatives conduites ces dernières années par les services de la MDPH en ce domaine

SUIVI DE LA MISE EN ŒUVRE

	2019	2020	2021	2022
Sessions d'information et de sensibilisation à destination des professionnels				
Sessions d'information et de sensibilisation à destination des usagers et des aidants				
Centre de ressources documentaires pour le soutien à l'autonomie				

Action N°6

Informer sur les délais prévisionnels de traitement

Crédit photo : ©Shutterstock

OBJECTIFS DE L'ACTION

- Améliorer la qualité de service pour les usagers en apportant une information claire, adaptée et continue de l'état d'avancement des dossiers et des délais prévisionnels de traitement
- Limiter les sollicitations directes auprès des services de la MDPH

MODALITÉS DE MISE EN OEUVRE

- Proposer une **information claire, adaptée et continue** sur les délais prévisionnels de traitement sur l'ensemble des supports de la MDPH (site internet, espaces de réception du public…)
- Intégrer **une information personnalisée** sur le cycle d'un dossier et les délais prévisionnels de traitement dans les accusés réception adressés aux usagers
- Améliorer **les informations disponibles** notamment sur l'état d'avancement du dossier dans le compte personnel des usagers

INDICATEURS D'ÉVALUATION

- Mesure de la **satisfaction** usagers
- Évolution de la **fréquentation des pages du site internet** de la MDPH dédiées aux délais de traitement
- Nombre de **participations de la MDPH** à des initiatives locales
- Évolution du nombre de **sollicitations** à l'accueil (physique/téléphone) de la MDPH

PILOTE(S)
MDPH
Référent qualité de service et système d'information et Responsable de la fonction accueil-communication

SERVICE(S) DU DÉPARTEMENT IMPLIQUÉ(S)
SPOS/DSI

CONTEXTE
Fortes attentes en ce domaine de la part des usagers et des partenaires

SUIVI DE LA MISE EN ŒUVRE

	2019	2020	2021	2022
Information personnalisée multi-supports sur les délais de traitement		●		
Intégration d'une information personnalisée sur les délais de traitement dans les accusés de réception adressés aux usagers		●		
Déploiement d'un nouveau module de gestion de la relation usager			●	

Action N°7

Développer un centre de ressources concourant à la prévention et au soutien de la perte d'autonomie

Crédit photo : ©Jodie Way / CD63

OBJECTIFS DE L'ACTION

- Mettre à disposition des usagers, de leurs familles et des professionnels un espace ressources d'information et de documentation destiné à concourir au libre-choix du projet de vie et à la prévention et au soutien de la perte d'autonomie
- Proposer une offre de services complémentaire et articulée avec celle de la MDPH

MODALITÉS DE MISE EN OEUVRE

- Recenser l'ensemble **des ressources du territoire départemental** pouvant concourir à la prévention et au soutien de la perte d'autonomie
- Développer **un site internet** dédié et adapté afin de faciliter à l'accès à l'information
- Déployer **un centre de ressources documentaire accessible** aux particuliers et aux professionnels dans les locaux de l'Espace Autonomie

INDICATEURS D'ÉVALUATION

- Mesure de la **satisfaction** des usagers
- Évolution de la **fréquentation des pages du site internet** de l'Espace Autonomie
- Évolution de la **fréquentation du centre de ressources documentaires**

PILOTE
MDPH
Chargé de l'information et de la documentation espace autonomie

SERVICE(S) DU DÉPARTEMENT IMPLIQUÉ(S)
Communication, DGSAS

PARTENAIRE(S) ASSOCIÉ(S) :
Acteurs de proximité

CONTEXTE
Action inscrite au schéma départemental handicap 2014-2018

SUIVI DE LA MISE EN ŒUVRE

	2019	2020	2021	2022
Recensement des ressources du territoire	●			
Déploiement d'un site internet dédié		●		
Déploiement d'un centre de ressources documentaires		●		

Action N°8

Faciliter les démarches en ligne

Crédit photo : ©Jodie Way / CD63

OBJECTIFS DE L'ACTION

- Améliorer la qualité de service pour les usagers en facilitant les démarches en ligne
- Limiter les sollicitations directes des services de la MDPH

MODALITÉS DE MISE EN OEUVRE

- Déployer un **téléservice**
- Développer **les fonctionnalités du compte personnel** des usagers de la MDPH
- Développer d**es solutions de médiation numérique**

INDICATEURS D'ÉVALUATION

- Mesure de la **satisfaction** des usagers
- Évolution du **nombre de demandes déposées** en téléservice
- Évolution de la **fréquentation des pages du site internet** de la MDPH dédiées au compte personnel usager
- Évolution **des motifs de fréquentation** des accueils de la MDPH

PILOTE(S)
MDPH
Référent qualité de service et système d'information et Responsable de la fonction accueil-communication

SERVICE(S) DU DÉPARTEMENT IMPLIQUÉ(S)
DSI

CONTEXTE
Mise en conformité avec les attentes des usagers et les obligations inhérentes aux services publics

SI : Système d'information

SUIVI DE LA MISE EN ŒUVRE

	2019	2020	2021	2022
Déploiement d'un téléservice	●			
Réflexion sur les solutions adaptées de médiation numérique	●			
Solutions de médiation numérique		●		
Déploiement d'un nouveau téléservice interfacé avec le SI de la MDPH			●	
Déploiement d'un nouveau module de gestion de la relation usager			●	

02

Moderniser la MDPH

Axe N° 4
Adapter l'organisation et le fonctionnement aux évolutions systémiques en cours

Axe N° 5
Optimiser les processus d'instruction et d'évaluation

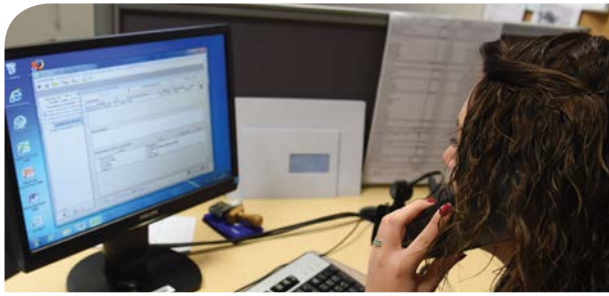
Axe N° 6
Développer une véritable approche de gestion de la relation usager

MDPH63
Maison Départementale des Personnes Handicapées du Puy-de-Dôme

Action N°9

Déployer le SI MDPH harmonisé et le nouveau dossier de demande

Crédit photo : ©Jodie Way / CD63



OBJECTIFS DE L'ACTION

- Déployer le SI MDPH harmonisé afin de contribuer à améliorer la qualité du service rendu, favoriser les interactions avec l'ensemble des partenaires de la MDPH et contribuer à une meilleure connaissance du public et de ses besoins
- Déployer le nouveau dossier de demande et contribuer à faire vivre une culture commune autour de celui-ci et de la nouvelle logique de demande associée (recherche de cohérence et d'équité dans le traitement des situations)
- Adapter les process d'instruction et d'évaluation de la MDPH à ces évolutions systémiques

PILOTE(S)

MDPH - Référent qualité de service et système d'information et Responsable de la fonction accueil-communication

SERVICE(S) DU DÉPARTEMENT IMPLIQUÉ(S)

SQAS/DSI

CONTEXTE

Nombreuses réformes systémiques en cours (SI harmonisé des MDPH, nouveau dossier de demande, principe de demande générique)

MODALITÉS DE MISE EN OEUVRE

- Déployer **le SI harmonisé** par paliers successifs
- Déployer le **nouveau dossier** de demande
- Proposer **des sessions d'information** sur le nouveau dossier de demande afin de faciliter son appropriation
- Refondre **les process d'instruction et d'évaluation** afin de prendre en compte et articuler l'ensemble des évolutions en cours
- Développer **des accueils de 2nd niveau** (spécialisé et approfondi) afin de proposer une aide au remplissage du nouveau dossier de demande

SI : Système d'information

INDICATEURS D'ÉVALUATION

- Respect des **échéances de déploiement** du SI harmonisé
- Nombre de sessions de **formation organisées** et nombre de personnes sensibilisées

SUIVI DE LA MISE EN ŒUVRE

	2019	2020	2021	2022
Refonte des processus d'instruction et d'évaluation	●			
Déploiement du nouveau dossier de demande	●			
Développer les accueils de 2nd niveau	●			
Déploiement du SI harmonisé par paliers	●		●	
Sessions d'information-formation sur le nouveau formulaire de demande	●	●	●	●
Actions de sensibilisation auprès des médecins sur le remplissage du certificat médical		●		
Analyse des processus d'instruction et d'évaluation refondus		●		●

Action N°10

Mettre en œuvre le dispositif d'orientation permanent

Crédit photo : ©Jodie Way / CD63

OBJECTIFS DE L'ACTION

- Mettre en œuvre le dispositif d'orientation permanent afin de proposer des solutions effectives d'accompagnement et prévenir les ruptures de parcours
- Contribuer à la transformation de l'offre médicosociale par une concertation adaptée et la formalisation d'une convention partenariale relative à la mise en œuvre de la démarche « Réponse Accompagnée Pour Tous » sur le Département

MODALITÉS DE MISE EN OEUVRE

- Adapter les **process d'instruction et d'évaluation** au dispositif d'orientation permanent
- Déployer **les outils associés au dispositif d'orientation permanent** (fiche de sollicitation, modèle de PAG, supports de communication…)
- Conduire **une concertation autour du déploiement** des quatre axes de la démarche « Réponse Accompagnée Pour Tous » sur le territoire puydômois et formaliser une convention partenariale
- Faire **vivre les instances** associées à la démarche RAPT et au dispositif DOP

INDICATEURS D'ÉVALUATION

- Nombre de **sollicitations** dans le cadre du dispositif d'orientation permanent
- Nombre de **PAG** formalisés
- Nombre de **réunions des instances** associées à la RAPT et au DOP

PILOTE(S)
MDPH - Coordonnateur de l'équipe pluridisciplinaire et Chargé de mission réponse accompagnée pour Tous

SERVICE(S) DU DÉPARTEMENT IMPLIQUÉ(S)
DGSAS

PARTENAIRE(S) ASSOCIÉ(S) :
ARS, Éducation nationale, CPAM, ESMS

CONTEXTE
Responsabilité partagée des acteurs dans la recherche de solutions effectives d'accompagnement

ARS : Agence régionale de santé
CPAM : Caisse primaire d'assurance maladie
DOP : Dispositif d'orientation permanent
ESMS : Établissements & services médico-sociaux
PAG : Projet d'accompagnement global
RAPT : Réponse accompagnée pour tous

SUIVI DE LA MISE EN ŒUVRE

	2019	2020	2021	2022
Déploiement du SI harmonisé par paliers	●		●	
Déploiement des outils associés au DOP	●	●		
Convention partenariale sur le déploiement de la RAPT		●		

Action N°11

Mettre en conformité les process de la MDPH avec le nouveau règlement général de protection des données

Crédit photo : ©Shutterstock

OBJECTIFS DE L'ACTION

- Préserver les droits des usagers sur leurs données personnelles en mettant en conformité l'organisation et le fonctionnement de la MDPH avec le nouveau cadre législatif et réglementaire
- Sécuriser le cadre des échanges d'information avec les partenaires

MODALITÉS DE MISE EN ŒUVRE

- Établir **une cartographie des traitements de données** au sein de la MDPH
- Constituer **le registre de traitement des données** et désigner un délégué à la protection des données
- Mettre en œuvre **les actions nécessaires au respect du droit des personnes** (information, accès…)
- Garantir **la sécurité des données** par la mise en place d'un référentiel de sécurité (charte utilisateurs des SI, politique d'habilitation, politique de gestion des incidents, cadre des échanges avec les partenaires …)

INDICATEURS D'ÉVALUATION

- Nombre de **personnels sensibilisés** à la problématique de protection des données personnelles
- Nombre de **réclamations** relatives à la protection des données personnelles

PILOTE(S)
MDPH
Référent qualité de service et système d'information et Responsable de l'administration générale

SERVICE(S) DU DÉPARTEMENT IMPLIQUÉ(S)
DSI, Délégué à la protection des données

PARTENAIRE(S) ASSOCIÉ(S) :
Partenaires habilités à recevoir des données

CONTEXTE
Renforcement du cadre sur la protection des données

RGPD : Registre général de protection des données
SI : Système d'information

SUIVI DE LA MISE EN ŒUVRE

	2019	2020	2021	2022
Cartographie des traitements de données	●			
Actualisation des obligations d'informations	●			
Registre de traitement des données		●		
Actualisation des processus de la MDPH au regard des dispositions en matière de RGPD		●		
Mise en place d'un référentiel de sécurité		●		
Sécurisation des échanges d'information avec les partenaires		●		

Action N°12

Revoir les fonctions dévolues aux gestionnaires de dossiers

Crédit photo : ©Shutterstock

OBJECTIFS DE L'ACTION

- Améliorer la qualité du service rendu aux usagers en garantissant une instruction efficiente concourant à l'amélioration des délais de traitement et à la préparation de l'évaluation
- Améliorer les conditions d'exercice des gestionnaires de dossiers afin de répondre aux difficultés actuellement rencontrées (charge de travail, complexité et diversité des tâches....) et aux attentes exprimées par les personnels

MODALITÉS DE MISE EN OEUVRE

- Déployer le SI harmonisé **par paliers successifs** en veillant à garantir l'efficience du process d'instruction
- Refondre **les fiches de postes des gestionnaires de dossiers** dans le cadre des travaux de modernisation des process (accueil/instruction/évaluation)
- Mettre en place **une véritable fonction courrier**
- Moderniser **le processus de gestion électronique** des dossiers

INDICATEURS D'ÉVALUATION

- Évolution du **nombre de dossiers traités** par gestionnaire
- Respect **des temps de procédures** préconisés (enregistrement des demandes dans les 10 jours, procédures de relances...)
- Suivi d'indicateurs **des risques psychosociaux** (absentéisme pour raisons de santé, taux de « rotation » des agents, taux de visite sur demande au médecin de prévention)

PILOTE(S)
MDPH
Référent qualité de service et système d'information et Responsable de la fonction accueil-communication

SERVICE(S) DU DÉPARTEMENT IMPLIQUÉ(S)
DSI/SPOS/SQAS

CONTEXTE
Contexte de mutation permanente qui requiert une forte adaptabilité de l'organisation, des process et des personnels

SI : Système d'information

SUIVI DE LA MISE EN ŒUVRE

	2019	2020	2021	2022
Refonte des fiches de postes des gestionnaires de dossiers	●			
Audit du processus de gestion électronique des dossiers	●			
Mise en œuvre des préconisations issues de l'audit sur le processus de gestion électronique des dossiers	●			
Mise en place d'une véritable fonction courrier/numérisation	●			
Déploiement du SI harmonisé par paliers	●		●	
Analyse des processus d'instruction refondus		●		●

Action N°13

Refondre le processus d'évaluation

Crédit photo : ©Shutterstock

OBJECTIFS DE L'ACTION

- Améliorer la qualité du service rendu aux usagers au regard des évolutions systémiques en cours en contribuant notamment à :

- une évaluation globale des situations et une meilleure individualisation des réponses en lien avec la logique du nouveau dossier de demande
- la prévention des ruptures de parcours
- l'amélioration des délais de traitement

- Veiller, dans un contexte de ressources contraintes, à un juste dimensionnement de l'évaluation au regard des caractéristiques de la demande et de la complexité de la situation

PILOTE(S)

MDPH – Référent qualité de service et système d'information et Coordonnateur de l'équipe pluridisciplinaire

SERVICE(S) DU DÉPARTEMENT IMPLIQUÉ(S)

DSI/SPOS/SQAS

CONTEXTE

Fortes attentes autour de l'amélioration des délais de traitement dans un contexte de refonte systémique des politiques du handicap

MODALITÉS DE MISE EN OEUVRE

- Déployer le **SI harmonisé par paliers successifs** en veillant à garantir l'efficience du process d'évaluation et la traçabilité du raisonnement d'évaluation
- Veiller à assurer **la pluridisciplinarité** dans toutes les étapes d'évaluation
- Réinterroger **les règles de gestion** (appels de pièces, traitement des dossiers, ordre d'arrivée/ruptures de droits…) au regard notamment des évolutions systémiques en cours
- Veiller à **associer la personne** et/ou ses proches aidants à l'évaluation et à l'élaboration des réponses

CNSA : Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie

INDICATEURS D'ÉVALUATION

- Mesure de la **satisfaction usagers**
- Évolution des **délais de traitement**
- Part des **dossiers complétés** avec l'outil de soutien à l'évaluation pour les publics cibles (cf. convention CNSA/Département/MDPH)

SUIVI DE LA MISE EN ŒUVRE

	2019	2020	2021	2022
Refonte du processus d'évaluation	●			
Déploiement du SI harmonisé par paliers	●		●	
Déploiement de l'outil de soutien à l'évaluation		●		
Actualisation des règles de gestion		●		
Procédures précisant les critères et les modalités de prise de contact avec les usagers			●	
Analyse des processus d'évaluation refondus			●	

Action N°14

Garantir un service d'évaluation qualifié et compétent

Crédit photo : ©Shutterstock

OBJECTIFS DE L'ACTION

- Adapter et renforcer le service d'évaluation au regard des points de fragilité actuellement identifiés et des évolutions systémiques en cours (demande générique, codage pathologie-déficience pour les publics cibles...)
- Veiller à conduire les évaluations dans des délais raisonnés et adaptés à la situation de la personne
- Développer les connaissances, les compétences et les outils à disposition des personnels d'évaluation.

MODALITÉS DE MISE EN OEUVRE

- Renforcer **les personnels d'évaluation**
- Mobiliser **les expertises locales utiles** et nécessaires à l'évaluation
- Veiller à **la professionnalisation des personnels** d'évaluation par une actualisation régulière des connaissances
- Développer **les outils** permettant de garantir une actualisation des connaissances et l'harmonisation des pratiques

EPE : Équipe pluridisciplinaire d'évaluation

INDICATEURS D'ÉVALUATION

- Évolution des **délais de traitement**
- Nombre de **personnels formés** sur les droits et prestations, les référentiels d'éligibilité, les déficiences...
- Évolution du **nombre d'usagers** reçus en EPE
- Nombres **d'évaluateurs extérieurs** prenant part aux travaux de l'EPE

PILOTE
MDPH
Coordonnatrice de l'équipe pluridisciplinaire

PARTENAIRE(S) ASSOCIÉ(S) :
Expertises locales

CONTEXTE
Contexte de refonte systémique des politiques du handicap avec un renforcement du rôle d'assemblier dévolu aux MDPH

SUIVI DE LA MISE EN ŒUVRE

	2019	2020	2021	2022
Recrutement d'une assistante sociale supplémentaire sur le secteur de l'enfance sur les 4 années du projet de service	■			
Consolidation des effectifs de travailleurs sociaux sur le secteur adulte sur les 4 années du projet de service	■			
Actualisation annuelle de l'arrêté de composition de l'EPE	■	■	■	■
Formations sur les droits et prestations, les référentiels d'éligibilité, les déficiences	■	■	■	■
Vade-mecum de l'évaluation		■	■	

Action N°15

Refondre l'ensemble des correspondances adressées aux usagers

Crédit photo : ©Shutterstock

OBJECTIFS DE L'ACTION

- Améliorer la qualité de service pour les usagers en apportant une information claire, adaptée, compréhensible et, si nécessaire, personnalisée, dans l'ensemble des correspondances de la MDPH (notifications, appels de pièces…)
- Prendre en compte les évolutions législatives et réglementaires récentes (loi de modernisation de la justice du 21e siècle, RGDP)
- Limiter les sollicitations directes auprès des services de la MDPH

MODALITÉS DE MISE EN OEUVRE

- Refondre **l'ensemble des correspondances** adressées aux usagers (notifications, courriers, appels de pièces)
- Associer **les représentants d'usagers** à ces travaux via une instance de concertation
- Refondre **la charte graphique** pour les supports écrits de la MDPH

INDICATEURS D'ÉVALUATION

- Mesure de la **satisfaction usagers**
- Évolution de **la fréquentation des accueils** de la MDPH
- Nombre de **correspondances refondues**

PILOTE
MDPH – Chargé du Contentieux et des dispositifs de médiation

SERVICE(S) DU DÉPARTEMENT IMPLIQUÉ(S)
DSI/SQAS

PARTENAIRE(S) ASSOCIÉ(S) :
Représentants d'usagers

CONTEXTE
Participe à la pleine citoyenneté des personnes en situation de handicap

RGPD : Registre général de protection des données

SUIVI DE LA MISE EN ŒUVRE

	2019	2020	2021	2022
Refonte des notifications adressées aux usagers	●			
Refonte des correspondances adressées aux usagers		●		
Refonte de la charte graphique pour les supports écrits de la MDPH		●		

Action N°16

Améliorer la qualité des documents adressées aux usagers et partenaires

Crédit photo : ©Jodie Way / CD63

OBJECTIFS DE L'ACTION

- Garantir la qualité des documents adressés aux usagers et partenaires (démarche d'amélioration continue de la qualité, contrôle de cohérence, respect du cadre réglementaire…)
- Limiter les sollicitations directes auprès des services de la MDPH et permettre d'automatiser l'envoi d'une part de ces correspondances dans un contexte de ressources contraint

MODALITÉS DE MISE EN OEUVRE

- Recruter **un assistant** en appui du Référent qualité de service
- Développer **une politique de contrôle de qualité** et de cohérence sur les documents adressés aux usagers et partenaires
- Permettre **l'automatisation de l'envoi** d'une part de ces correspondances afin de concourir à l'efficience des processus et l'optimisation des ressources

INDICATEURS D'ÉVALUATION

- Mesure de la **satisfaction usagers**
- **Procédures de contrôle** de la qualité et de cohérence des correspondances
- Évolution du **nombre de correspondances** externalisées au niveau de l'envoi

PILOTE
MDPH
Référent qualité de service et système d'information

SERVICE(S) DU DÉPARTEMENT IMPLIQUÉ(S)
DSI/SQAS

CONTEXTE
Concours à l'image perçue de la MDPH et à l'optimisation des ressources

SUIVI DE LA MISE EN ŒUVRE

	2019	2020	2021	2022
Recrutement d'un chargé du suivi des décisions		■		
Procédures de contrôle de la qualité et de cohérence des correspondances		■		
Externalisation de l'envoi de correspondances		■	■	

Action N°17

Action à caractère conditionnel

Déployer un pôle de suivi et d'accompagnement à la mise en œuvre des décisions

Crédit photo : ©Jodie Way / CD63

OBJECTIFS DE L'ACTION

- Améliorer le service rendu à l'usager par une simplification et une rationalisation des procédures administratives dans un contexte de ressources contraint
- Contribuer à l'effectivité des droits et à la prévention des ruptures de parcours

MODALITÉS DE MISE EN OEUVRE

- Identifier **un référent de parcours**, pivot de la coordination autour de la personne en situation de handicap conformément aux orientations du rapport « Plus simple la vie »

Action à caractère conditionnel ne pouvant être mise en œuvre que par l'octroi de crédits supplémentaires dédiés

- Engager **une réflexion** sur une simplification et une rationalisation des procédures administratives entre la MDPH et le Département (PCH, aide sociale…)

Action à caractère conditionnel ne pouvant être mise en œuvre qu'à l'initiative du Département

INDICATEURS D'ÉVALUATION

- Mesure de la **satisfaction usagers**
- Cartographie **des procédures administratives**

PILOTE(S)
Département/MDPH

CONTEXTE
Enjeux de qualité du service public dans un contexte de ressources contraintes

PCH : Prestation de compensation du handicap

SUIVI DE LA MISE EN ŒUVRE

	2019	2020	2021	2022
Cartographie des procédures administratives susceptibles d'être simplifiées et/ou rationalisées				
Groupes de travail afin de définir, sur la base de la cartographie réalisée, les procédures à revoir				
Groupes de travail sur le(s) procédures et schéma(s) d'organisation cibles				

Axe N° 7
Développer la fonction d'observation du handicap

Axe N° 8
Contribuer à une meilleure coordination des acteurs et au développement de logiques de parcours

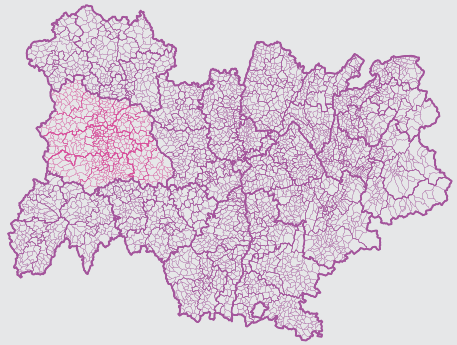
03

Favoriser la continuité des parcours et la coordination des acteurs

MDPH63
Maison Départementale des Personnes Handicapées du Puy-de-Dôme

Action N°18

Contribuer à une meilleure connaissance du handicap sur le territoire



OBJECTIFS DE L'ACTION

- Aider au pilotage de la transformation de l'offre médico-sociale en contribuant notamment à une meilleure connaissance des besoins des personnes en situation de handicap et de l'adéquation de l'offre médico-sociale
- Favoriser la fluidité des parcours et l'équité de traitement des personnes en situation de handicap par la connaissance de l'offre disponible

PILOTE
MDPH – Chargé de mission sur le suivi des orientations médicosociales et des procédures qualité

SERVICE(S) DU DÉPARTEMENT IMPLIQUÉ(S)
DGSAS

PARTENAIRE(S) ASSOCIÉ
ARS, GCS Sara, ESMS

CONTEXTE
Enjeu majeur pour le pilotage de la transformation de l'offre médicosociale

MODALITÉS DE MISE EN OEUVRE

- Veiller à **l'effectivité de l'outil de suivi des orientations médicosociales** et faire vivre le réseau des référents Via Trajectoire Handicap par une politique d'animation et de communication adaptée
- Mettre à disposition des acteurs du département **une information claire, adaptée et actualisée** sur les besoins des personnes en situation de handicap et les listes d'attente dans les ESMS
- Enrichir **le déploiement de Via Trajectoire Handicap** par la mise en place d'une cotation des pathologies et déficiences sur les publics cibles
- Engager **une réflexion** sur les conditions de mise en place d'un dispositif d'observation partagée corrélé avec les évolutions autour du SI harmonisé des MDPH

SI : Système d'information
ESMS : Établissements & services médicaux-sociaux
GCS Sara : Groupement de coopération sanitaire système d'information santé en Auvergne-Rhône-Alpes

INDICATEURS D'ÉVALUATION

- Part des **dossiers** ayant fait l'objet d'une orientation en ESMS complétés avec l'outil de soutien à l'évaluation sur la partie déficiences et pathologies (codage de niveau 2)
- Actualisation régulière **des informations saisies** dans les différents tableaux de bord de Via Trajectoire Handicap par les ESMS (contacts, listes d'attente, admissions, sorties)

SUIVI DE LA MISE EN ŒUVRE

	2019	2020	2021	2022
Constitution d'un réseau des référents VT Handicap	●			
Recrutement d'un chargé de mission sur le « suivi des orientations médicosociales et des procédures qualité »		●		
Animation du réseau des référents VT Handicap		●		
Cotation pathologies et déficiences sur les publics cibles		●		
Communication trimestrielle sur les listes d'attente dans les ESMS et les besoins des personnes en situation de handicap		●		
Etude d'opportunité sur la mise en place d'un dispositif d'observation partagée			●	

Action N°19

Renforcer la coordination avec les acteurs notamment dans le cadre de la démarche RAPT

Crédit photo : ©Jodie Way / CD63

OBJECTIFS DE L'ACTION

- Favoriser la continuité et la fluidité des parcours des personnes en situation de handicap
- Contribuer à faire vivre une culture commune au niveau du département sur le champ des politiques du handicap

MODALITÉS DE MISE EN OEUVRE

- Engager **une réflexion sur les actions** à conduire en matière de coordination dans le cadre de la concertation autour du **déploiement** de la démarche Réponse Accompagnée Pour Tous et les formaliser dans le cadre de la convention partenariale
- Expérimenter **la grille Sérafin Personnes Handicapées** pour structurer les échanges d'information entre la MDPH et les ESMS
- S'associer et contribuer **aux initiatives du territoire** en matière de coordination,

INDICATEURS D'ÉVALUATION

- Tenue à jour des **fiches d'identité des ESMS** dans l'outil Via Trajectoire Handicap par les ESMS (décret 2017-137)
- Participation des partenaires aux **réunions des instances** associées à la RAPT et au DOP et niveau de participation des partenaires
- Nombre de **dossiers** pour lesquels est expérimentée la grille Sérafin Personnes Handicapées

PILOTE(S)
MDPH
Coordonnateur de l'équipe pluridisciplinaire et Chargé de mission réponse accompagnée pour tous

SERVICE(S) DU DÉPARTEMENT IMPLIQUÉ(S)
DGSAS

PARTENAIRE(S) ASSOCIÉ(S) :
ARS, Éducation nationale, CPAM...

CONTEXTE
Place prépondérante de la coordination dans la démarche RAPT

ARS : Agence régionale de santé
CPAM : Caisse primaire d'assurance maladie
DOP : Dispositif d'orientation permanent
ESMS : Établissements & services médico-sociaux
RAPT : Réponse accompagnée pour tous

SUIVI DE LA MISE EN ŒUVRE

	2019	2020	2021	2022
Convention partenariale sur le déploiement de la RAPT		■		
Expérimentation de la grille Sérafin Personnes Handicapées			■	■

Action N°20

Définir un cadre partagé pour l'échange d'informations personnelles, respectueux du RGPD

Crédit photo : ©Shutterstock

OBJECTIFS DE L'ACTION

- Préserver les droits des usagers sur leurs données personnelles
- Favoriser la continuité et la fluidité des parcours des personnes en situation de handicap

MODALITÉS DE MISE EN OEUVRE

- Déployer le **SI harmonisé** par paliers successifs et les échanges dématérialisés afférents avec les partenaires
- Développer **des process d'instruction et d'évaluation** respectueux de la volonté des usagers quant aux échanges d'information (article L241-10 du CASF)
- Intégrer **les informations relatives au règlement général de protection des données** dans les différents supports utilisés avec les partenaires
- Formaliser **un cadre pour les échanges d'information** avec les partenaires à intégrer au référentiel de sécurité
- Déployer **des outils sécurisés** pour les échanges d'information avec les partenaires

INDICATEURS D'ÉVALUATION

- Nombre d'incidents de sécurité relatifs à la protection des données personnelles

PILOTE(S)
MDPH
Référent « qualité de service et système d'information » et Responsable de l'administration générale

PARTENAIRE(S) ASSOCIÉ(S) :
Partenaires

CONTEXTE
Place prépondérante de la coordination dans la démarche RAPT

CASF : Code de l'Action Sociale et des Familles
RAPT : Réponse Accompagnée Pour Tous
RGPD : Registre Général de Protection des Données
SI : Système d'Information

SUIVI DE LA MISE EN ŒUVRE

	2019	2020	2021	2022
Déploiement du SI harmonisé par paliers et des échanges dématérialisés associés	●		●	
Cadre pour les échanges d'information avec les partenaires		●		
Actualisation des processus de la MDPH au regard des dispositions en matière de RGPD		●		
Déploiement d'une plateforme sécurisée pour les échanges d'information entre partenaires (hors SI)		●		
Déploiement d'une messagerie sécurisée pour les échanges d'information à caractère médical		●		

Maison Départementale des Personnes Handicapées du Puy-de-Dôme

11 rue Vaucanson
63100 Clermont-Ferrand
Tél. 04 73 74 51 20 - Fax 04 73 74 51 28
mdph@mdph63.fr
mdph.puy-de-dome.fr

MDPH63
Maison Départementale des Personnes Handicapées du Puy-de-Dôme

PUY-DE-DÔME
LE DÉPARTEMENT