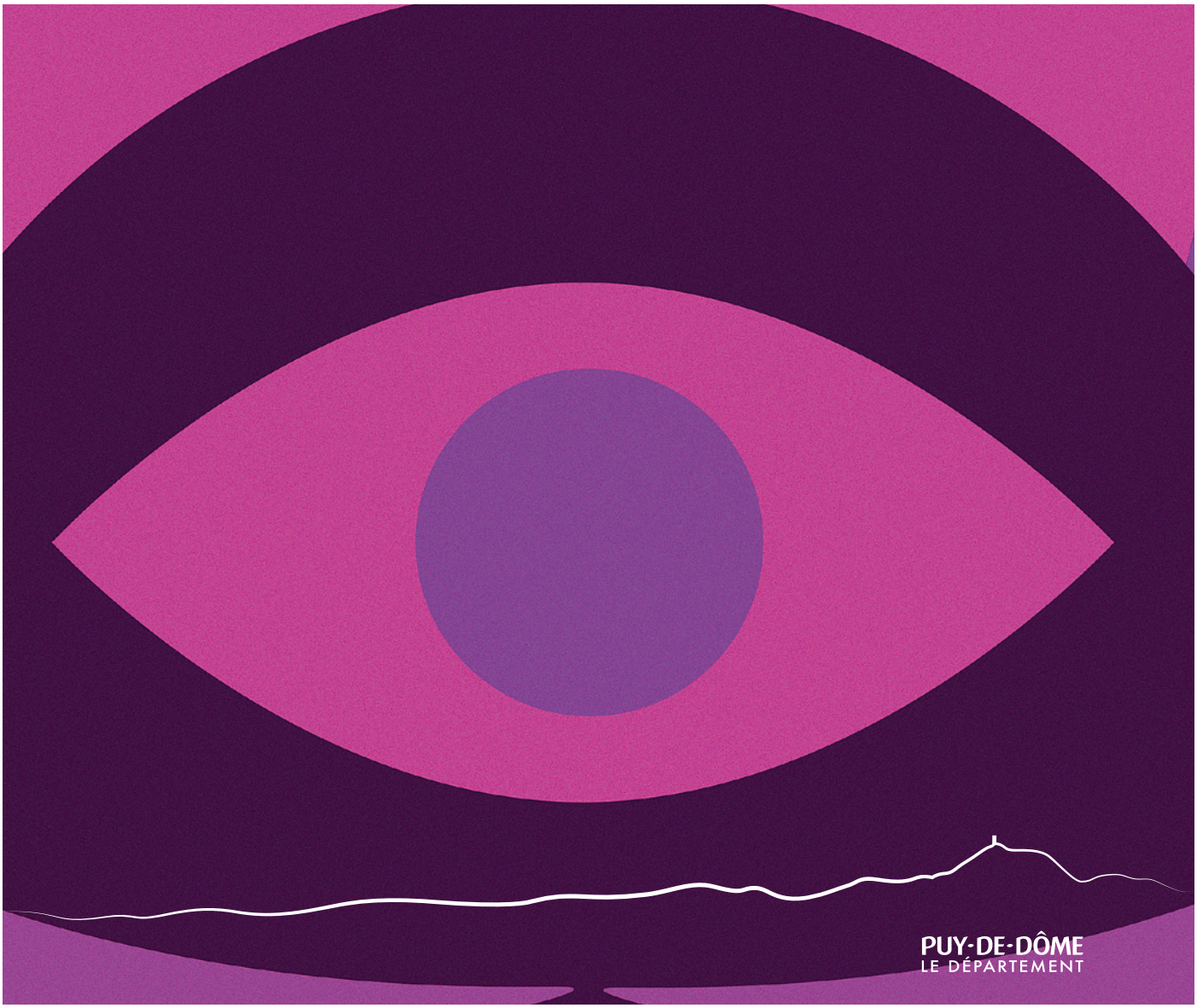
MDPH63
Maison Départementale des Personnes Handicapées du Puy-de-Dôme

Indicateurs mi-parcours

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

LA MDPH 63 AMÉLIORE
SON OFFRE DE SERVICE

Horizon 2022 - 2024



ACCOMPAGNER • PROTÉGER • INNOVER

La MDPH s'engage pour un meilleur service public

Impactée par la crise sanitaire de ces derniers mois, la mise en œuvre de ce plan d'action est prorogée jusqu'en 2024. Le présent document dresse un point d'étape à mi-parcours sur son état d'avancement.

Améliorer le service public rendu aux personnes en situation de handicap et faire des MDPH un lieu de participation active des personnes handicapées à la construction de leur parcours de vie.

C'est pour répondre notamment à ces objectifs que les MDPH sont aujourd'hui engagées dans un chantier vaste d'amélioration et de modernisation visant à optimiser leur pilotage et leur fonctionnement.

Un chantier ambitieux, mais nécessaire car **l'activité de la MDPH 63 a progressé de près de 170%** depuis son ouverture en 2005. Elle traite aujourd'hui **35 000** demandes annuelles au bénéfice de **45 000** puydômois.

C'est dans ce contexte de refonte des politiques du handicap et afin de les anticiper au mieux que la MDPH du Puy-de-Dôme s'est engagée en 2018 à élaborer un nouveau plan d'action visant à moderniser et améliorer son offre de service.

Dénommé : « Horizon 2022 : La MDPH améliore son offre de service. »

Cette démarche conduite dans une dynamique participative et de co-construction avec l'ensemble des personnels et des acteurs du handicap sur le territoire (représentants associatifs, institutionnels, partenaires) a été initiée autour de trois principes simples :

- Adapter le service à l'évolution des attentes des personnes en situation de handicap, de leurs familles et des partenaires,
- Optimiser l'organisation et les process dans une approche globale et transversale des besoins de l'usager,
- Donner davantage de sens à l'action des personnels et développer la qualité de vie au travail.

3

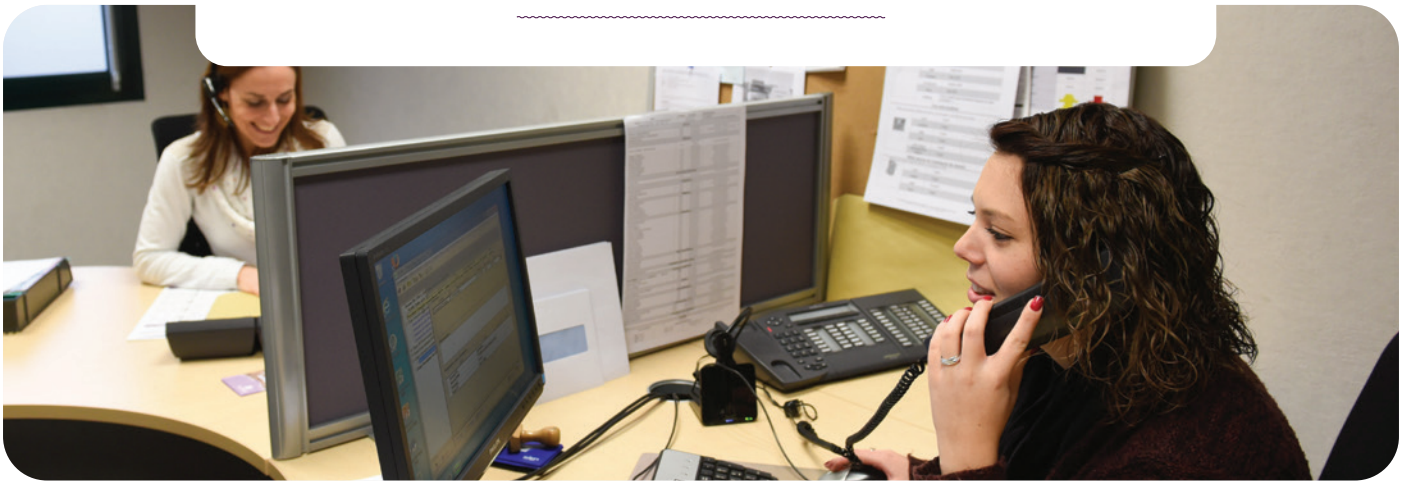
orientations stratégiques

REGROUPANT 20 ACTIONS COMPOSENT CE PLAN D'ACTION AMBITIEUX, POUR CONSTRUIRE LE SERVICE PUBLIC DE DEMAIN

1. **Améliorer la relation à l'usager**
2. **Moderniser l'organisation et le fonctionnement**
3. **Favoriser la continuité des parcours de vie**

Orientation 1
Améliorer la relation à l'usager

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



ACTION 1 : Améliorer l'accueil téléphonique

	À initier	En cours	Réalisé
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			

INDICATEURS D'ÉVALUATION

• Taux de décroché **(60% à 70 % des appels sur le dernier trimestre 2020 et le premier semestre 2021, contre 50% en 2019).**

• **70 % des agents** exerçant des missions d'accueil ont participé **à une formation externe** sur l'accueil depuis 2019.

ACTION 2 : Améliorer les conditions de réception des usagers

	À initier	En cours	Réalisé
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			

INDICATEURS D'ÉVALUATION

• **67% des répondants*** considèrent qu'il est facile de se rendre la MDPH.

• **100% des agents** exerçant des missions d'accueil présents en 2019 ont suivi **une formation spécifique** à l'accueil des personnes en situation de handicap psychique.

* résultats de l'enquête de satisfaction MDPH 63 2021

INDICATEURS D'ÉVALUATION

• **Accueil de niveau 2 :**
236 entretiens physiques ou téléphoniques réalisés en 2019 et 90 en 2020 réalisés par des assistants sociaux et référents techniques.

ACTION 3 : Approfondir la qualité de l'accueil

	À initier	En cours	Réalisé
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			

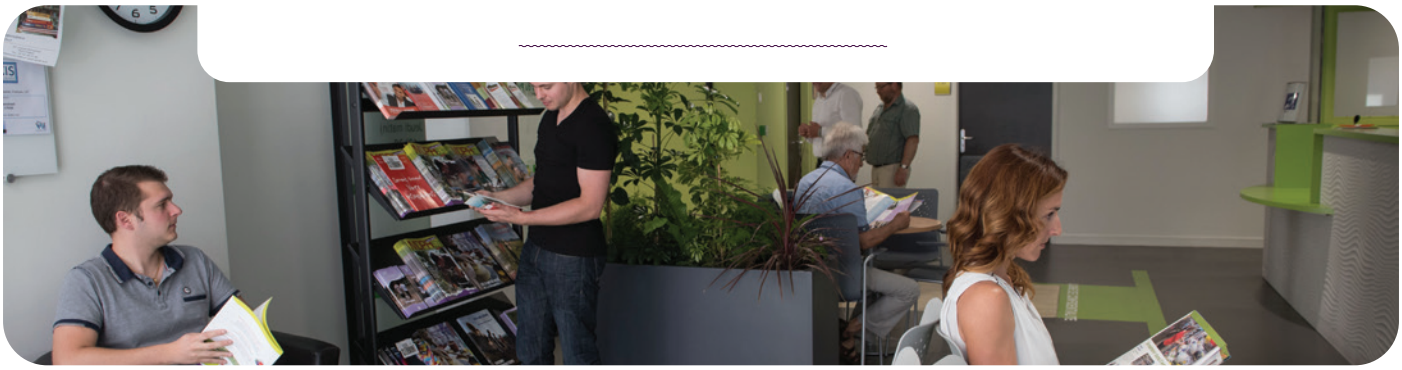
ACTION 4 : Territorialiser l'accueil de la MDPH

	À initier	En cours	Réalisé
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			

REPÈRES

• **7 réunions organisées,** une sur chaque territoire des Directions territoriales des Solidarités en 2019.

Axe N°2 | Faciliter l'accès à l'information



ACTION 5 : Développer l'information à destination des usagers, de leurs aidants et des partenaires

	À initier	En cours	Réalisé
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			

INDICATEURS D'ÉVALUATION

• 3 fois plus de fréquentation du site internet entre 2018 et 2020 : **19543 utilisateurs en 2018 contre 75348 en 2020.**

ACTION 6 : Informer sur les délais prévisionnels de traitement

	À initier	En cours	Réalisé
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			

REPÈRES

• Le déploiement du SIH en septembre 2019 nous obligent à revoir nos outils de pilotage.

• Le baromètre de la CNSA publie pour chaque MDPH des données trimestrielles sur les délais de traitement.

ACTION 7 : Développer un centre de ressources concourant à la prévention et au soutien de la perte d'autonomie

	À initier	En cours	Réalisé
Recensement des ressources du territoire			
Déploiement d'un site internet dédié			
Déploiement d'un centre de ressources documentaires			

REPÈRES

• L'espace autonomie 63 fait partie des **24 projets retenus sur 110 présentés** pour expérimenter sur 2 ans une équipe locale d'accompagnement pour les aides techniques (EQLAAT).

Axe N°3 | Développer les usages numériques

ACTION 8 : Faciliter les démarches en ligne

	À initier	En cours	Réalisé
Déploiement d'un téléservice			
Réflexion sur les solutions adaptées de médiation numérique			
Déploiement d'un nouveau téléservice interfacé avec le SI de la MDPH			
Solutions de médiation numérique			
Déploiement d'un nouveau module de gestion de la relation usager			

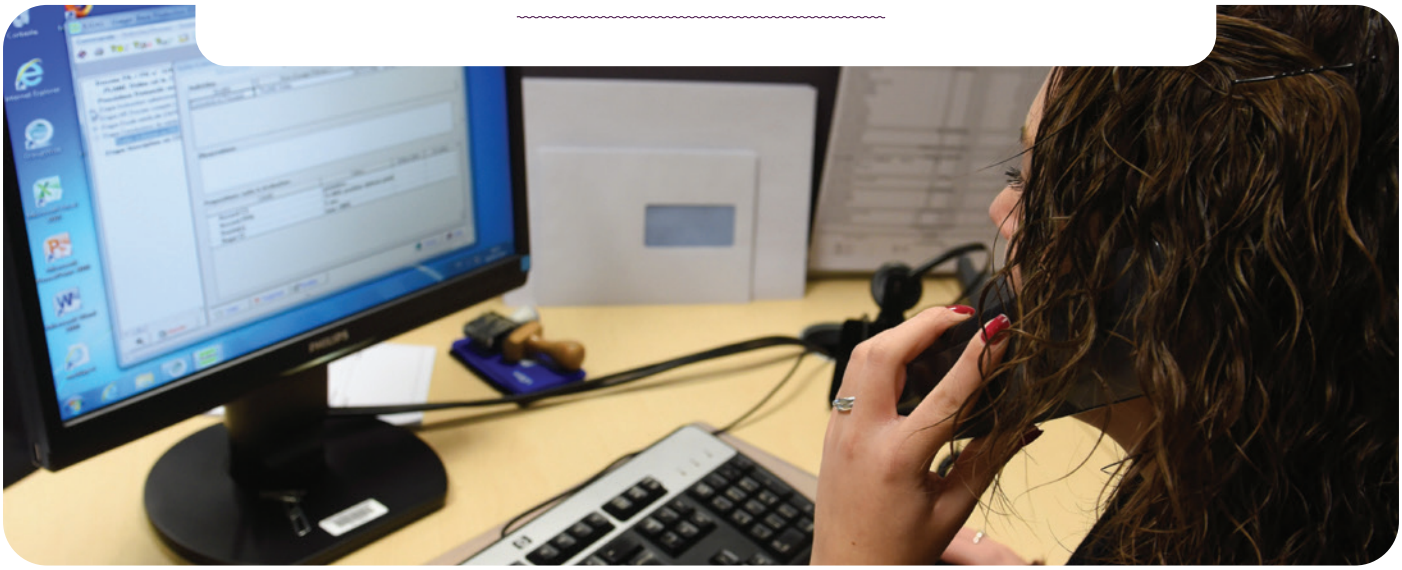
INDICATEURS D'ÉVALUATION

• Téléservice : **plus 4000 demandes déposées en ligne** depuis son ouverture en octobre 2019.

• **Déploiement du Portail** (nouveau module de gestion de la relation usager) sur le 1er semestre 2022.

Orientation 2
Moderniser la MDPH

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



ACTION 9 : Déployer le SI MDPH harmoniés et le nouveau dossier de demande

	À initier	En cours	Réalisé
Refonte des processus d'instruction et d'évaluation			
Développer les accueils de 2nd niveau			
Déploiement du SI harmonisé par paliers			
Sessions d'information-formation sur le nouveau formulaire de demande			
Analyse des processus d'instruction et d'évaluation refondus			
Actions de sensibilisation auprès des médecins sur le remplissage du certificat médical			

INDICATEURS D'ÉVALUATION

- **20 sessions de sensibilisation** organisées auprès de professionnels en 2019 et 2021(470 participants).

ACTION 10 : Mettre en œuvre le disposisitif d'orientation permanent

	À initier	En cours	Réalisé
Déploiement du SI harmonisé par paliers			
Déploiement des outils associés au D.O.P			
Convention partenariale sur le déploiement de la RAPT			

INDICATEURS D'ÉVALUATION

- **101 sollicitations** dans le cadre du dispositif d'orientation permanent.
- **53 réunions des instances** associées à la RAPT et au DOP (2019 à 2021).

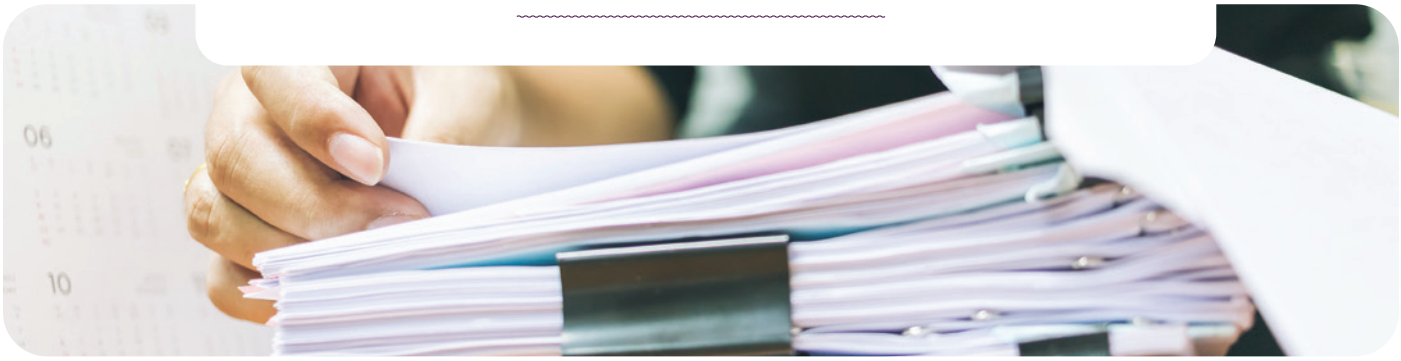
ACTION 11 : Mettre en conformité les process de la MDPH avec le nouveau règlement général de protection des données

	À initier	En cours	Réalisé
Cartographie des traitements des 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			

INDICATEURS D'ÉVALUATION

- **Mise en conformité** des obligations d'information par la MDPH.
- **Réalisation d'une analyse d'impact** relative à la protection des données personnelles par un cabinet extérieur au 1er trimestre 2022.

Axe N°5 | Optimiser les processus afin de concourir notamment à une meilleure individualisation des réponses et à l'amélioration des délais de traitement



ACTION 12 : Revoir les fonctions dévolues aux gestionnaires de dossiers

	À initier	En cours	Réalisé
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			

INDICATEURS D'ÉVALUATION

- **en 2021, respect des temps de procédures préconisés :** enregistrement des demandes dans les 10 jours suivant l'arrivée du dossier.

Axe N°5 | Optimiser les processus afin de concourir notamment à une meilleure individualisation des réponses et à l'amélioration des délais de traitement

ACTION 13 : Refondre le processus d'évaluation

	À initier	En cours	Réalisé
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			

REPÈRES

- **Diverses expérimentations sont menées sur le secteur adulte et enfant** suite à la démarche évaluative menée en 2021 avec l'ensemble du personnel/
- **2 postes de médecins évaluateurs** pourvus en 2021.

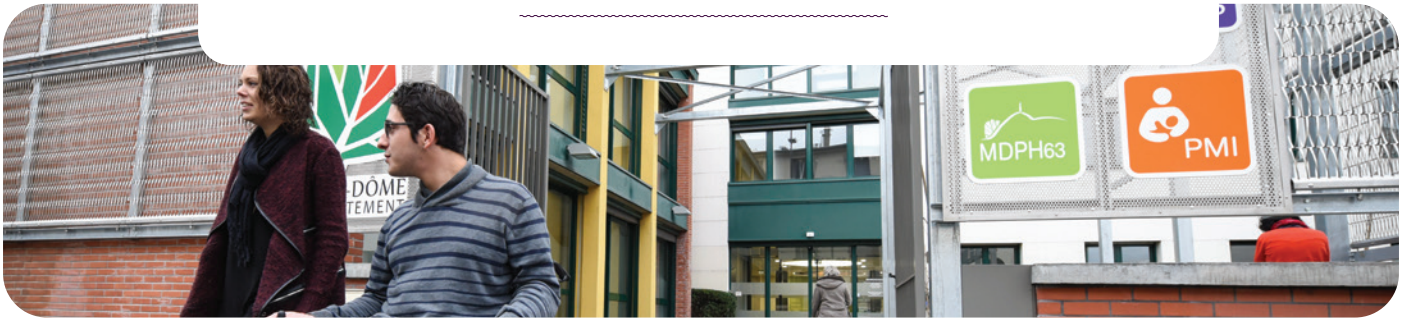
ACTION 14 : Garantir un service d'évaluation qualifié et compétent

	À initier	En cours	Réalisé
Recrutement d'une assistante sociale supplémentaire sur le secteur de l'enfance sur les 4 années du plan d'action			
Consolidation des effectifs de travailleurs sociaux sur le secteur adulte sur les 4 années du plan d'action			
Actualisation annuelle de l'arrêté de composition de l'EPE			
Formations sur les droits et prestations, les référentiels d'éligibilité, les déficiences			
Vadémécum de l'évaluation			

REPÈRES

- **Le contexte sanitaire en 2020 et 2021 ont freiné la mise en place des actions de cet item.**

Axe N°6 | Développer une véritable approche de Gestion de la Relation Usager concourant notamment à l'effectivité des droits et à la prévention des ruptures de parcours



ACTION 15 : Refondre l'ensemble des correspondances adressées aux usagers

	À initier	En cours	Réalisé
Refonte des notifications adressées aux usagers			
Refonte des correspondances adressées aux usagers			
Refonte de la "charte graphique "pour les supports écrits de la MDPH			

INDICATEURS D'ÉVALUATION

- **64% des répondants*** déclarent comprendre les courriers reçus.
- **La refonte des courriers est une action permanente et évolutive** s'inscrivant dans la durée (liée aux évolutions réglementaires et au déploiement du SIH).

ACTION 16 : Améliorer la qualité des documents adressées aux usagers et partenaires

	À initier	En cours	Réalisé
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			

INDICATEURS D'ÉVALUATION

- **90% des correspondances** sont externalisées depuis avril 2020.

ACTION 17 (caractère optionnel) : Déployer un pôle de suivi et d'accompagnement à la mise en œuvre des décisions

	À initier	En cours	Réalisé
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			

REPÈRES

- L'audit sur le paiement de la PCH et les procédures d'aide sociale PH ont permis d'établir **une cartographie des processus à rationaliser et à faire converger.**

* résultats de l'enquête de satisfaction MDPH 63 2021

Orientation 3
Favoriser la continuité des parcours et la coordination des acteurs

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

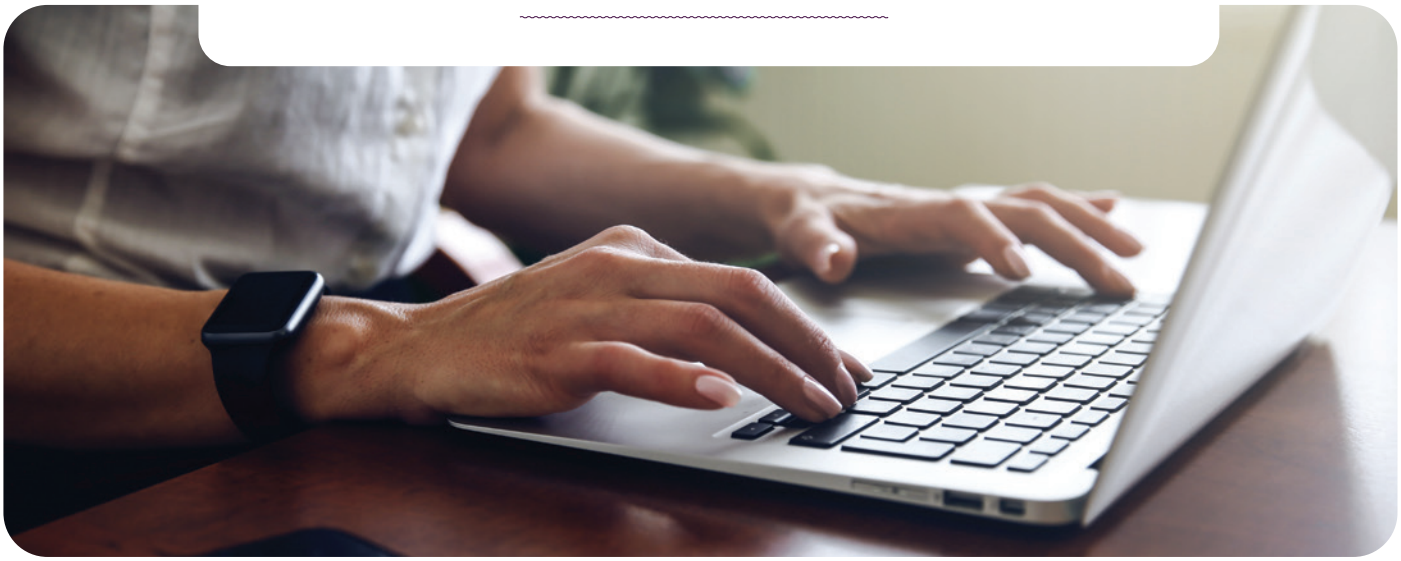
REPÈRES

- **Via Trajectoire handicap est opérationnel depuis 2019.**
- **L'animation du réseau des référents** est relancé en 2021 afin d'assurer l'actualisation des données par les ESMS.

ACTION 18 : Contribuer à une meilleure connaissance du handicap sur le territoire

	À initier	En cours	Réalisé
Constitution d'un réseau des référents VT Handicap			
Recrutement d'un chargé de mission sur le «suivi des orientations médico-sociales 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			
Étude d'opportunité sur la mise en place d'un dispositif d'observation partagée			

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



ACTION 19 : Renforcer la coordination avec les acteurs notamment dans le cadre de la démarche RAPT

	À initier	En cours	Réalisé
Convention partenariale sur le déploiement de la RAPT			
Expérimentation de la grille Sérafin PH			

REPÈRES

• **De nouvelles initiatives** (Communauté 360, dispositif d'appui à la coordination) se développent avec une nécessité de coordination en cours de formalisation.

ACTION 20 : Définir un cadre partagé pour l'échange d'informations personnelles, respectueux du RGPD

	À initier	En cours	Réalisé
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			

REPÈRES

• **Déploiement de la messagerie sécurisée Mon sisra** pour l'envoi de données médicales en 2020.

• **Cadre pour les échanges d'information entre partenaires** en cours de formalisation.

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