

ATELIER N°1

L'accueil MDPH et CLIC (projet de vie, accompagnement médiation)

ACCESSIBILITE DE LA MDPH ET DE SES ANTENNES

L'atelier propose que des contacts soient repris avec les parties concernées (Ville de Rennes, Citédia, SNCF) afin d'améliorer le fléchage à l'intérieur de la gare, entre le métro, la MDPH et l'ascenseur du parking, ainsi qu'un fléchage en bordure de rue de Châtillon (déjà prévu par la V de R mais non réalisé).

L'atelier propose qu'un travail puisse se réaliser avec le collectif départemental sur les questions d'accessibilité, qu'il s'agisse de la MDPH ou de ses antennes. L'ergothérapeute de la MDPH doit également pouvoir apporter ses conseils et préconisations.

INFORMATION

il est proposé qu'une communication à l'échelle du département soit réalisée afin de préciser et clarifier le rôle de la MDPH et celui des CLIC, en fournissant la carte de leurs territoires.

Il est proposé que dans les dossiers remis aux usagers figure une information sur les CLIC, leur rôle et leurs coordonnées.

ACCUEIL PHYSIQUE DES USAGERS

1^{er} niveau :

Bien différencier l'accueil physique et l'accueil téléphonique pour une meilleure qualité de réponse et un plus grand respect de la confidentialité.

Il est proposé d'aménager la banque d'accueil et de renforcer son isolation acoustique. De même la salle d'attente doit être mieux occupée sans crainte des usagers de voir passer leur tour en instaurant un système de tickets.

Il est proposé d'afficher les noms des membres de la CDA et leur qualité après que ceux-ci en aient échangé en commission et donné leur accord.

Disposer d'un système d'information partagé avec les CLIC leur permettant de consulter les dossiers et fournir les informations.

Fournir aux CLIC les e-mail des agents de la MDPH

Exiger des agents de la MDPH de transférer leur ligne téléphonique en cas d'absence.

Poursuivre les formations du personnel déjà engagées et tout particulièrement pour les Accueillants

Associer autant que possible les personnels des CLIC aux formations mises en oeuvre, leur fournir les dossiers de synthèse réalisés par la revue ASH et leur permettre d'accéder aux informations télématiques de la FENCICAT ou de l'ADIPH

Il est demandé que la MDPH fasse un renvoi d'informations aux CLIC sur les dossiers qu'ils ont déjà eu à connaître afin qu'ils puissent faire leur travail d'explication auprès de leurs usagers.

!! est proposé que les personnels référents de la MDPH soient bien identifiés : 1 référent administratif et un référent de l'équipe pluridisciplinaire.

Adapter les supports existants afin présenter les schémas des procédures et de conciliation

ACCUEIL PHYSIQUE DES USAGERS

2ème niveau : formulation du projet de vie

Compte tenu de ses limites dans l'accompagnement des personnes, la MDPH doit malgré tout faire une offre de mise à disposition aux usagers sans aller à l'encontre de leur liberté individuelle.

L'accompagnement et le suivi de la MDPH sont liés à la mise en oeuvre du PPC sans se substituer à la personne mais en lui donnant les moyens et les informations pour le faire elle-même ou avec le concours de services d'accompagnement externes à la MDPH.

ACCUEIL TELEPHONIQUE DES USAGERS

Assurer un meilleur suivi statistique de la réception des appels téléphoniques et de leur traitement.

NTIC

Prévoir lors du développement des nouvelles technologies et la mise en place d'un nouveau système d'information la dématérialisation des formulaires et la numérisation des dossiers.

Mise en oeuvre d'un questionnaire de satisfaction des usagers ainsi que le propose la CNSA.

ATELIER N°2

L'évaluation

MOYENS HUMAINS

Augmenter le personnel administratif (temporaire et définitif) afin de rattraper les retards et assurer l'accompagnement des personnes

CONSTITUTION DES DOSSIERS

Améliorer la constitution des dossiers en s'appuyant sur des relais locaux (CLIC, SESSAD, Tuteurs, services sociaux hospitaliers...)

Former les personnes relais

Mieux informer les demandeurs des réalités et du possible au regard de leur projet de vie

EVALUATION

Elargir le champ de l'équipe pluridisciplinaire de la MDPH en y associant des travailleurs sociaux, des techniciens du bâti pour élaborer les plans de compensation et accompagner les personnes dans leur mise en œuvre

Prendre appui sur les centres de référence et élaborer une fiche de synthèse normalisée

MISE EN OEUVRE DES PPC

Assurer un accompagnement des personnes afin de leur expliquer les propositions de l'équipe pluridisciplinaire avant et après la décision de la commission

SYSTEME D'INFORMATION

Mettre en place un système d'information unique de la MDPH.

Evaluation, analyse de la situation, en amont de la commission, dans sa globalité et non pas de manière parcellaire.

Un accueil approfondi avec écoute, analyse, accompagnement de la demande permettrait :

- . à la personne handicapée de lui faire préciser sa demande,
- à l'EPE de faire des préconisations en terme de SAVS par exemple,
- . à la CDA de prendre des décisions éclairées

Notification de décision

Envoi dans ta quinzaine suivant la décision. Si ce n'est pas possible : la décision peut être transmise verbalement à la personne handicapée qui en fait la demande après s'être assurée de son identité.

Etendre la délégation de signature aux vice-présidents de la CDA ainsi qu'à des professionnels
Revoir le libellé. Aide possible des membres de la CDA.

Absence de retour d'information dans certaines situations

Obtention de retour d'informations pour améliorer le fonctionnement de la CDA et pour aider les membres à élaborer leur propre jurisprudence

Organisation de la CDA

Regrouper les commissions simplifiées avec les commissions spécialisées ou plénières en les faisant débiter 1/2 heure plus tôt (ce qui limiterait ainsi des déplacements).

ATELIER N°3

Fonctionnement de la CDA et bonnes pratiques

Toute personne handicapée, si elle le souhaite, peut être invitée à se présenter en commission.

Salle d'attente

Accueil par un professionnel ressource connaissant bien l'ensemble des dispositifs pouvant préparer et dédramatiser le passage devant la commission mais aussi expliciter, le cas échéant, une décision au sortir de la commission.

Améliorer la signalétique, agrémenter le lieu, prévoir des revues

Passage en commission

Présentation synthétique, uniforme, harmonisée de l'ensemble des dossiers (enfants et adultes) par un technicien rapporteur faisant apparaître l'évaluation pluridisciplinaire avec l'identité de l'intéressé,
son âge,
son lieu de résidence,
sa demande,
la date de dépôt de celle-ci, .
sa situation familiale,
les éléments essentiels de son projet de vie, .
sa situation sociale, .
sa situation médicale sans diagnostic mais en faisant apparaître les déficiences, les limitations d'activité, les restrictions de participation à la vie en société,

la proposition de l'EPE,

la réponse du demandeur.

Présentation des dossiers de PCH aides humaines par un médecin conseil territorial

Evaluation, analyse de la situation, en amont de la commission, dans sa globalité et non pas de manière parcellaire.

Un accueil approfondi avec écoute, analyse, accompagnement de la demande permettrait :

- à la personne handicapée de lui faire préciser sa demande,
- à l'EPE de faire des préconisations en terme de SAVS par exemple,
- à la CDA de prendre des décisions éclairées.

Notification de décision

Envoi dans la quinzaine suivant la décision. Si ce n'est pas possible : la décision peut être transmise verbalement à la personne handicapée qui en fait la demande après s'être assurée de son identité.

Etendre la délégation de signature aux vice-présidents de la CDA ainsi qu'à des professionnels référents de l'EPE.

Revoir le libellé. Aide possible des membres de la CDA.

Absence de retour d'information dans certaines situations

Obtention de retour d'informations pour améliorer le fonctionnement de la CDA et pour aider les membres à élaborer leur propre jurisprudence.

Organisation de la CDA

Regrouper les commissions simplifiées avec les commissions spécialisées ou plénières en les faisant débiter 1/2 heure plus tôt (ce qui limiterait ainsi des déplacements).

Donner délégation à l'EPE pour certains dossiers non éligibles à une prestation tels que demande d'aide à domicile pour une PCH. Les critères de délégation seront affinés par un groupe de travail à la rentrée.

Préparer les personnes handicapées à leur audition en CDA

Afficher la liste des membres de la CDA, avec leur nom et leur qualité dans la salle d'attente.

PROPOSER un AUDIT ORGANISATIONNEL externe afin de débusquer les points de blocage et améliorer le fonctionnement.

ATELIER N°4

Prestation de Compensation et Fonds Départemental de Compensation

L'information : Elle concerne l'utilisateur mais également les professionnels qui gravitent autour ou au sein de la Maison Départementale des Personnes Handicapées

1.1 - Développer les permanences associatives afin d'accompagner les personnes à la constitution du dossier et ainsi leur apporter les précisions sur les différentes étapes de traitement de leur demande.

1.2- Rédiger une note explicative sur la Prestation de Compensation et sur le Fonds Départemental de Compensation (définition, critères d'éligibilité, nature des frais pris en compte), le circuit de la demande et autres éléments pertinents.

Ce document serait glissé dans les dossiers vierges de demande d'aides et diffusé auprès des accueils de la MDPH ainsi qu'aux différentes équipes pluridisciplinaires d'évaluation.

Un comité de rédaction auquel serait adjoint des représentants associatifs pourrait se mettre en place

2.1- Organiser des journées de rencontres thématiques avec les équipes. Les premiers thèmes pourraient être les suivants : « *Les outils d'évaluation - quelles appropriations ?* », « *La PCH, à quoi sert elle, quelles sont les contraintes, son mode de calcul...* »

2.2 - Formaliser un travail de réseau réunissant également les associations et les établissements. Première proposition : dès le mois de septembre, programmation d'une réunion sur la mise en place de la PCH en établissement.

3-1 Créer les moyens de consulter son dossier par Internet

La complexité de l'instruction de la PCH

1.1 - Modifier les procédures :

Intégrer dans le dossier vierge un accusé de réponse pré-rempli par l'utilisateur qui à l'arrivée à la MDPH est aussitôt renvoyé à l'utilisateur sans attendre la saisie informatique.

Ou fusionner certaines étapes pour n'en faire qu'une seule, accusé de réception et demande de pièces.

1.2 - Intégrer de nouveaux services au sein de la MDPH : mettre en place une cellule de liquidation de la PCH. La liquidation se ferait alors à partir de la consultation sur place des dossiers. Les photocopies ne seraient plus nécessaires.

1.3- Augmenter l'effectif du personnel affecté à la PCH, dans un premier temps à titre temporaire pour effacer le retard accumulé. Dans un second temps, réétudier les besoins en personnel permanent.

Les lacunes de la loi

La MDPH doit pouvoir être un observatoire de la mise en oeuvre de cette nouvelle prestation en faisant remonter tant auprès de la CNSA que de la DGAS, les remarques et difficultés rencontrées

