



Pour construire  
la Maison Départementale  
des Personnes Handicapées  
et le service public de demain  
en Haute-Garonne :

LE PROJET **MDPH31**  
2016 - 2020





Sur le fondement 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, notre MDPH31, est le fruit d'une volonté commune d'améliorer l'accès aux droits des personnes en situation de handicap :

- Le GIP MDPH\*, sous la présidence du Conseil départemental, du fait même de son mode de gouvernance, répond à la nécessité du dialogue citoyen. La place donnée aux associations de personnes handicapées au sein de la Comex\* et de la CDAPH\* garantit cette approche. De même, les équipes de la MDPH partent du projet de vie et des besoins exprimés par la personne.
- La structuration en guichet unique permet de faciliter les démarches, bien souvent multiples, des personnes en situation de handicap.
- La mise en place d'une organisation accompagnant les personnes en situation de handicap dans l'accès aux droits permet une approche centrée sur l'utilisateur. Les parcours sont abordés à travers le regard des usagers, en mobilisant les nombreux acteurs impliqués dans le champ du handicap. Au sein de cette richesse liée au nombre des acteurs, la MDPH assure ainsi un rôle d'« ensemblier » et d'observatoire des besoins contribuant à l'évolution de l'offre sur les champs médico-social, sanitaire et social.

Les membres de la Comex contribuent par leur action à une société inclusive et accessible, dans le sens profond d'une société visant à permettre l'accès à tout pour tous. Dans cette dynamique, la MDPH est le dispositif de premier appui dans la compensation du handicap. Une fois les décisions prises par la CDAPH, ce sont les acteurs dans leur ensemble qui doivent pouvoir mettre en œuvre les mesures nécessaires pour la qualité de vie au quotidien de la personne. C'est une première réponse à la volonté partagée d'une véritable inclusion dans notre société des personnes en situation de handicap.

Bien conscients des besoins toujours plus nombreux chaque année, nous souhaitons maintenir une organisation qui assure la qualité du service rendu en fonction des moyens disponibles. Vigilants à ne pas évoluer vers une organisation uniquement administrative, nous, membres de la Comex, restons garants de l'accompagnement des usagers dans l'accès aux droits.

\* *Groupement d'Intérêt Public*

\* *Comex : Commission exécutive qui prend les décisions d'orientation concernant la MDPH*

\* *Commission des Droits et de l'Autonomie des Personnes Handicapées qui prend les décisions d'attribution des droits et prestations*



Le projet MDPH31 2016-2020 tient compte des évolutions de notre société, des attentes des usagers et des citoyens, ainsi que du contexte financier et budgétaire qui devient de plus en plus contraignant.

C'est un projet qui correspond au regard neuf que nous voulons sur nos actions et sur nos métiers pour accompagner sereinement et efficacement les changements nécessaires.

Il s'appuie sur les valeurs partagées qui fondent l'action de la MDPH31 :

- **La solidarité et la proximité** se traduisent par la volonté de mobiliser tous les droits existants pour favoriser le développement des capacités et de la qualité de vie des personnes en situation de handicap. Dans sa mission centrale d'accès aux droits, la MDPH31 doit en effet permettre aux personnes en situation de handicap de développer leurs capacités d'autonomie. La MDPH doit être un des acteurs contribuant à leur inclusion au sein de la société. Cela implique de toujours partir du projet de vie et d'une approche globale des besoins, avec le souci de permettre l'accompagnement des parcours de vie.

La MDPH est aussi ouverte à toute personne qui souhaite accéder à la reconnaissance de son handicap.

- **L'égalité devant le service public** se décline aux différents niveaux d'intervention, à l'accueil, lors de l'instruction comme lors de l'évaluation.

C'est d'abord l'égalité, pour toutes les personnes, à domicile ou en établissement, dans l'accès aux droits et dans la réalisation de leur parcours de vie.

La compensation du handicap est aussi fonction de la situation de handicap, par définition personnalisée ; pour autant, chaque personne dans la même situation de handicap doit avoir les mêmes droits. C'est le principe d'équité dans le traitement des situations, avec l'obligation de respecter le cadre réglementaire.

Ce principe d'égalité conduit également à une transparence voulue des décisions prises.

L'égalité implique enfin l'impartialité : la MDPH accompagne les personnes en cherchant à lutter contre toute forme de préjugé et avec bienveillance à l'égard des conséquences du handicap.

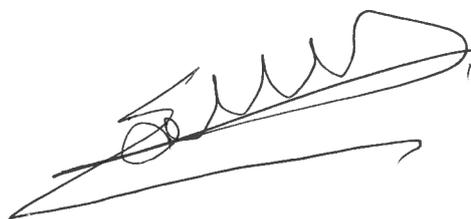
- Enfin, **le professionnalisme** implique la compétence, le respect, la responsabilité, l'engagement, l'exemplarité qui sont autant de valeurs fortes des agents de la MDPH31.

Le projet co-construit MDPH31 2016-2020 comprend les actions de fond qui devront permettre, dans les meilleures conditions possibles, de réussir de manière pragmatique l'adaptation aux nombreuses demandes et aux contraintes sur les moyens, avec la volonté de préserver l'ensemble de ces valeurs qui restent clairement affirmées.

De même que le schéma des personnes en situation de handicap qui sera élaboré, c'est l'un des documents exprimant les ambitions collectives portées par le Conseil départemental dans le champ du handicap.



**Le Président du Conseil départemental,  
Président de la MDPH  
Georges MERIC**



**Le Vice-Président,  
Président de la MDPH par délégation  
Alain GABRIELI**

L'implication des personnels est un point fort incontestable pour la MDPH31. Dans un contexte où, chaque année, le nombre de demandes à traiter en plus par rapport aux demandes traitées l'année précédente est de + 7 à + 10 %, les agents de la MDPH ont démontré leur engagement professionnel et leur capacité à répondre aux besoins des usagers et de leurs familles. Sachant faire preuve d'une adaptation en continu, ils ont su relever les différents défis tout en gagnant en qualité.

Ils ont montré cet investissement au quotidien, avec la volonté de pouvoir être utiles pour tous les usagers qu'ils accompagnent. Cette implication professionnelle au service de l'utilisateur est une réalité pour chacun des agents de la MDPH31.

Les agents ont aussi été acteurs de la co-construction du projet MDPH31 2016-2020. L'ensemble des actions structurantes retenues ont été définies à partir d'une réelle concertation comprenant aussi bien les agents que les associations et les administrations membres de la Comex.

Cette volonté d'avancer en commun sur une démarche complète, allant de l'audit jusqu'à la réalisation du projet de la MDPH pour les 5 années qui viennent, s'est inscrite sur une période de plus de 2 années.

Dans un premier temps, fin 2013-début 2014 :

- Le consultant engagé dans la démarche a réalisé 14 entretiens individuels avec les membres de la Comex et les cadres, a animé 5 réunions avec les agents de la MDPH et a mis en place une boîte à idées à la disposition de tous les agents.
- Puis les cadres ont assuré 4 réunions internes de retours aux agents sur les analyses menées par le consultant, 2 rencontres internes avec les représentants de chacun des métiers en charge de l'une des étapes du parcours du dossier, un parangonnage avec d'autres MDPH, 7 réunions des membres de l'équipe projet, 2 réunions du Comité de pilotage, qui ont permis d'effectuer le rapport d'état des lieux.

A la suite de l'état des lieux, la concertation est restée le maître-mot :

- 5 groupes de travail d'une vingtaine d'agents se sont réunis au moins 2 fois chacun. Se sont ainsi tenus tout au long de l'année 2014 et début 2015 les groupes de travail sur les thématiques suivantes : dématérialisation, améliorations informatiques, évaluation, instruction, accueil.
- L'équipe de cadres a ensuite travaillé sur le détail de la vingtaine d'actions structurantes – dont certaines engagées dès le début 2015 - qui constituent le projet MDPH31 2016-2020 qui vous est présenté.

Ainsi, tout en assurant la réponse aux nombreuses demandes de la part des usagers, la MDPH a réussi à mener jusqu'à son terme le projet d'une production pleinement participative.

Sur le fond, tous - membres de la Comex comme agents - nous nous sommes retrouvés sur la nécessité de poursuivre la démarche d'amélioration continue engagée, en ne renonçant en rien aux idéaux d'une société pleinement accessible permettant une véritable inclusion.

De même, il est apparu clairement que l'efficacité ne saurait être une fin en soi. L'optimisation du fonctionnement interne n'a de sens que pour permettre aux valeurs du service public de s'incarner.

Forte de ses idéaux et de ses valeurs, après 10 ans d'existence, la MDPH31 s'est ainsi donnée un nouveau cap ambitieux sur les 5 prochaines années pour garantir le service public :

- Une MDPH centrée sur les besoins de la personne en situation de handicap : la relation à l'utilisateur est au cœur de ses missions (1)
- Une MDPH qui adapte son fonctionnement interne pour faciliter les démarches des personnes handicapées dans une recherche d'efficacité (2)
- Une MDPH dans un rôle d'« ensembleur » en articulation avec les nombreux acteurs du champ du handicap et de la société : c'est le développement de la gouvernance, du partenariat et du pilotage (3)

  
Le Directeur de la MDPH  
Pierre SUC-MELLA



## 1. AMÉLIORER LA RELATION A L'USAGER

Améliorer la relation à l'utilisateur, c'est offrir une information accessible et de proximité, dans des délais satisfaisants. C'est aussi mettre en place l'organisation qui permette un accompagnement adapté dans l'accès aux droits pour les personnes avec des besoins spécifiques.

### Faciliter l'accès aux informations

- ▶ Mieux accueillir la personne en situation de handicap et ses proches, c'est tout d'abord s'engager dans la simplification de l'accès à l'information des usagers :
  - D'ici fin 2016, tous les outils de communication (plaquettes, fiches d'information sur les droits, schéma type du circuit du dossier) auront été entièrement revus et mis à disposition des usagers. Les fiches pratiques et les foires aux questions vont être généralisées.
  - La refonte du site Internet va être assurée en 2016-2017 pour un accès à partir des besoins exprimés par l'internaute ; le contenu du site Internet sera revu en lien avec les associations de personnes en situation de handicap.

Il faut des documents les plus immédiatement compréhensibles par tous et pour tous.

### Passer à la e-MDPH

- ▶ Dans une logique d'e-administration, développer en 2017 l'espace personnel pour :
  - Un accès à l'information et à ses documents, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.
  - Un suivi en ligne du traitement de son dossier.
  - A terme, le dépôt en ligne de ses demandes et l'actualisation rapide de ses données.



### **Mieux organiser l'accueil des personnes en situation de handicap**

- ▶ L'organisation de l'accueil évoluera :
  - Adapter les modalités d'accueil, alors que les besoins sont toujours plus forts, exige de trouver une meilleure complémentarité entre l'accueil sur place à la MDPH, l'accueil par téléphone, les réponses par courriel.
  - Réaménager les espaces d'accueil.
  - Ajuster les horaires aux besoins des personnes.

### **Développer l'accueil de proximité**

- ▶ A terme, la proximité avec les Haut-Garonnais sera généralisée sur les territoires en permettant à chaque habitant de pouvoir s'adresser à des représentants ou des partenaires de la MDPH sans avoir nécessairement à se déplacer à Toulouse.

### **Approfondir la qualité de l'accueil à la MDPH**

- ▶ Enfin, mieux accueillir l'utilisateur, c'est aussi développer la qualité de notre accueil :
  - Une Charte d'accueil sera élaborée.
  - Des enquêtes de satisfaction seront proposées.
  - Un accueil approfondi sera développé pour accompagner les personnes dans l'accès à leurs droits.
  - Un guide d'aide à la formulation des besoins sera mis en place afin de permettre à chacun de pouvoir exprimer son projet de vie.



## 2. ADAPTER L'ORGANISATION ET LE FONCTIONNEMENT DE LA MDPH31

La MDPH31 veut développer son efficacité pour apporter une réponse de qualité aux personnes en situation de handicap et améliorer les conditions de travail des agents. L'optimisation du fonctionnement interne traduit notre volonté commune d'incarner les valeurs qui fédèrent l'ensemble des acteurs.

Plusieurs grands chantiers opérationnels seront réalisés afin d'accompagner la personne en situation de handicap de manière réactive avec le souci d'anticiper les ruptures de parcours.

### Passer du papier au numérique

- ▶ Supprimer le circuit du dossier papier présentera toute une série d'avantages en 2017 :
  - Un parcours des dossiers plus rapide et plus sécurisé au sein de la MDPH.
  - Un accès plus direct aux dossiers avec une facilitation des échanges d'informations avec les usagers et les partenaires sous réserve des règles de confidentialité.
  - Une démarche de développement durable et de réduction des coûts.

### Simplifier le parcours du dossier

- ▶ Les objectifs poursuivis sont de :
  - Refondre les procédures pour optimiser le délai de traitement des demandes des usagers.
  - Rassembler les compétences des agents au sein d'un pôle d'instruction unique pour un traitement fluide et harmonisé quel que soit l'âge du demandeur.

L'aboutissement de ce chantier est prévu pour janvier 2018 avec une expérimentation dès 2017.



### **Garantir une évaluation équitable des situations**

- ▶ Les demandes adressées à la MDPH sont très variées, des plus simples, qui appellent un traitement rapide, aux plus complexes, qui nécessitent un plan d'accompagnement précisant les besoins spécifiques de l'utilisateur. L'organisation de l'évaluation permettra, dans le respect du projet de vie de l'utilisateur de :
  - Assurer l'évaluation globale des besoins de compensation.
  - Adapter l'équipe d'évaluation au degré de complexité des situations.
  - Garantir le même traitement quelle que soit l'équipe d'évaluation en charge du dossier.
  - Répondre dans les délais les plus courts possibles selon le type de situations.

Ce chantier sera mis en œuvre de manière progressive et trouvera son terme en 2018 avec des premiers résultats concernant l'amélioration du fonctionnement des équipes d'évaluation dès 2016.

### **Eviter les ruptures de droits et accompagner les situations les plus complexes**

- ▶ L'organisation spécifique pour le traitement des urgences et des situations les plus complexes, notamment celles résultant du manque de places en établissement, sera renforcée :
  - Les circuits de traitement de l'urgence seront mieux structurés.
  - La MDPH poursuivra le développement du partenariat avec l'ensemble des acteurs concernés pour faire émerger des solutions concernant les situations les plus complexes.
  - Un système d'information partagé avec les établissements et les services du secteur médico-social sera mis en place en lien avec les différents acteurs impliqués (CNSA, ARS, établissements médico-sociaux...).



### **Développer les connaissances, les compétences et les outils à la disposition des agents**

- ▶ La transversalité et les appuis aux équipes opérationnelles, assurés par les services internes de la MDPH ou par les directions supports du Conseil départemental, sont essentiels pour pouvoir rendre le meilleur service possible aux usagers et répondre aux exigences de qualité :
  - La transversalité avec les partenaires doit être renforcée et mieux formalisée.
  - Les potentialités du logiciel métier utilisé doivent être exploitées au maximum de leurs capacités.
  - Les dispositifs de formation continue et de base documentaire doivent être approfondis pour développer les compétences des agents.
  
- ▶ La communication interne doit être développée pour favoriser les échanges entre les différents services et fédérer autour d'une culture commune.

L'essentiel des résultats de ce chantier est attendu au cours des années 2016 et 2017.



### **3. RENFORCER LA GOUVERNANCE, LE PARTENARIAT ET LE PILOTAGE**

La MDPH est à l'articulation entre les nombreux acteurs intervenant, pour la mise en œuvre des droits, auprès de la personne en situation de handicap.

Ce lien entre les acteurs se retrouve au cœur même de la MDPH, dans ses instances de décisions. Sa gouvernance, associant directement les représentants des personnes en situation de handicap et leurs familles, garantit le partage et la collégialité ainsi que la coordination avec les autres acteurs du territoire. Cette place particulière appelle aussi une démarche active de partenariat. Enfin, la MDPH est en mesure d'assurer une fonction d'observatoire pour un appui à la mise en place des politiques publiques.

#### **Favoriser les espaces d'échanges et d'informations au sein des instances de la MDPH**

- ▶ L'objectif est d'améliorer le fonctionnement concerté au sein des instances, qui doivent être encore davantage un lieu d'échanges et de partage sur les évolutions sociétales, les enjeux clefs concernant le territoire et les personnes en situation de handicap :
  - Dès la mi-2016, des sessions d'information et de formation à destination des membres de la CDAPH (Commission des Droits et de l'Autonomie des Personnes Handicapées) et du FDC (Fonds Départemental de Compensation) seront systématisées afin de mieux partager les enjeux et les modalités d'intervention des différents acteurs.
  - A partir de la mi-2016 sera étudiée l'élaboration d'un nouveau règlement intérieur de la CDAPH qui permettra, le cas échéant, la mise en œuvre d'un nouveau mode de fonctionnement dès le début de l'année 2017.



### **Renforcer et dynamiser les relations avec les partenaires**

- ▶ L'effort de concertation et de mise en synergie des partenaires est engagé et doit être conforté. Son succès repose notamment sur une meilleure connaissance des publics, des établissements, des spécificités territoriales, permettant de mieux échanger et mieux construire les perspectives de la MDPH. Il se fonde également sur une vision plus fine des complémentarités des différents acteurs.
- S'appuyer davantage sur le réseau des MDS (Maisons des Solidarités du Conseil départemental 31) pour un accueil de proximité.
- Renforcer les liens avec les partenaires afin de faciliter leur action d'accompagnement des personnes en situation de handicap dans l'accès aux droits et la mise en œuvre des décisions de la CDAPH ou du FDC.
- Dématérialiser les échanges avec les partenaires.

### **Mieux connaître les besoins des personnes en situation de handicap et les évolutions en Haute-Garonne**

- ▶ L'objectif est de développer les outils d'observation régulière des évolutions concernant les personnes en situation de handicap et de réaliser des études sur des thématiques spécifiques.
- Améliorer les connaissances sur les besoins des personnes en situation de handicap, dans l'objectif notamment de faciliter les parcours de vie.
- Contribuer à l'élaboration du schéma en faveur des personnes en situation de handicap du Conseil départemental.
- Disposer d'outils de recueil de données statistiques sur les déficiences, le diagnostic et l'origine des pathologies des usagers de la MDPH (codage).

[www.mdp31.fr](http://www.mdp31.fr)

0 800 31 01 31

Service & appel  
gratuits

