

# INFOS MDPH11

Lettre d'information de la Maison Départementale des Personnes Handicapées de l'Aude

**N° 6 – octobre / novembre 2020**

Edito de Catherine Roumagnac, Directrice de la MDPH de l'Aude :

« Le [décret n° 2020-1310](#) du 29 octobre 2020, prescrivant les mesures nécessaires pour faire face à l'épidémie de covid-19 dans le cadre de l'urgence sanitaire fixe notamment les règles d'ouverture au public pour les Etablissements Recevant du Public et les services publics, ainsi que la continuité de fonctionnement des structures. Les personnes handicapées sont soumises aux règles communes, mais bénéficient d'une attestation de déplacement dérogatoire spécifique. Les personnels soignants sont sensibilisés à la prise en compte des handicaps. Le télétravail est privilégié et les aides de l'Agefiph sont renforcées et prolongées.

Aux mesures liées à la crise sanitaire s'ajoutent celles relatives au plan Vigipirate renforcé. La MDPH de l'Aude maintient l'accueil physique du public, toutefois il sera préférable de prendre un rendez-vous au 0800 777 732 ou par courriel à [mdph@audefr](mailto:mdph@audefr). Le Plan de Continuité d'Activité des Services de la MDPH est actualisé à compter du 3 novembre. Le télétravail est d'ores et déjà mis en place pour les missions qui s'y prêtent. Les mesures barrières dans les bureaux sont renforcées. Les CDAPH, les Equipes Pluridisciplinaires d'Evaluation et les liens avec les partenaires se poursuivent en visioconférence et/ou par téléphone.

Dans cette nouvelle Lettre de la MDPH, vous trouverez des informations qui concernent nos usagers ; cela se traduit par des actions qui vous sont détaillées tout au long de ce numéro. Les usages numériques doivent être accompagnés et encouragés car ils sont appelés à se développer au regard du déploiement du Système d'Information des MDPH, et aussi en raison de l'évolution de la crise sanitaire.

Continuez à prendre bien soin de vous et de vos proches en respectant strictement les consignes sanitaires. »



Sommaire :

**Coronavirus : les conduites à tenir**

**Promouvoir le télé-service**

**Mesurer la satisfaction des usagers**

**Le référentiel de missions et de qualité de service**

**L'accueil en langue des signes**

**La dématérialisation des flux**

**En complément d'infos**



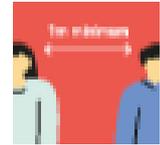
# AGENTS, CONDUITE À TENIR

POUR ÉVITER DE S'EXPOSER AU VIRUS ET LIMITER SA PROPAGATION

## J'adopte les gestes barrières



Je porte le masque obligatoirement dans tous les lieux collectifs, les bureaux partagés et lors de mes déplacements



Je respecte la distance d'1 m



Je me lave les mains très régulièrement



Je tousse ou éternue dans mon coude



J'utilise un mouchoir à usage unique et le jette



Je salue sans serrer la main et j'évite les embrassades



J'évite de porter les mains au visage sans m'être lavé les mains



J'aère les pièces 10 minutes, trois fois par jour



Je limite au maximum les contacts sociaux (6 maximum)



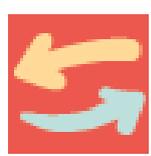
J'utilise les outils numériques (TousAntiCovid)

## Je limite les interactions

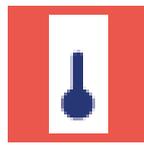


Je ne me regroupe pas et évite les interactions dans le hall d'entrée, les sanitaires, couloirs, ascenseurs, copieurs, bureaux, salle de réunion, lieux de convivialité...

## Je respecte le sens de circulation



Je fais preuve de bon sens en respectant les marquages au sol et en gardant une distance avec les collègues. J'évite les croisements entre personnes, je laisse passer dans les couloirs étroits, etc.



## Si je ressens un symptôme évocateur du Covid-19

Je reste à domicile, je contacte un médecin et je limite les contacts avec les autres.

Besoins d'informations ?  
Rendez-vous sur IntranAude dans

**L'ESPACE CORONAVIRUS**

pour connaître et suivre les mesures nécessaires au déconfinement en toute sécurité pour moi et pour les autres (guides, protocoles...)



#ResponsablesEnsemble

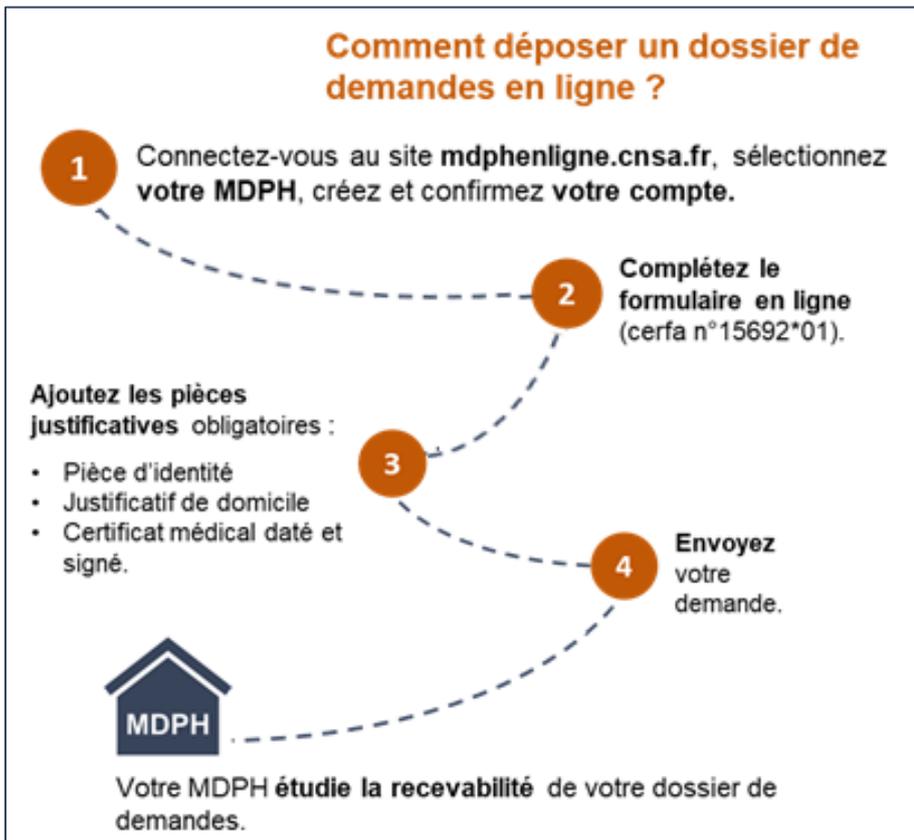
Document mis à jour le 22/10/2020

# PROMOUVOIR LE TÉLÉ-SERVICE

Depuis le 20 février 2020, les demandes de prestation à la MDPH de l'Aude peuvent s'effectuer par le service de **démarche en ligne** appelé « Télé-Service ».

Ce télé-service propose un autre mode de **remplissage (par ordinateur)** et de **transmission** (via internet) des demandes de compensation.

Site de demande en ligne : [mdphenligne.cnsa.fr](http://mdphenligne.cnsa.fr)



Pour certaines personnes, il est plus facile d'utiliser **un ordinateur ou un smartphone** qu'un stylo. De plus, cela évite des frais d'envoi postal ou de déplacement.

Ces demandes, réalisées en ligne, sont identiques à celles effectuées sur papier : **le certificat médical et les pièces justificatives** doivent être scannés et joints à la demande.

Quand le système de demande en ligne sera **interconnecté avec le SIMDPH** (Système d'Information des MDPH), cette modalité permettra, à terme, d'améliorer encore la réponse à l'utilisateur.

C'est pourquoi il est important d'en faire la **promotion auprès des usagers, des services de tutelle et de tout service d'accompagnement des personnes.**

# DISTRIBUTION GRATUITE DE MASQUES

L'arrêté du 26 octobre 2020 prescrivant les mesures d'organisation et de fonctionnement du système de

santé nécessaires pour faire face à l'épidémie de covid –19 mentionne la distribution gratuite de masques pour les accueillants familiaux et les salariés de l'aide à domicile

travaillant en emploi direct sur attestation de l'URSSAF ou du Service d'Aide Sociale Générale du Département.

# MESURER LA SATISFACTION DES USAGERS

La mesure de la satisfaction des usagers des MDPH est une obligation réglementaire. Le but est d'améliorer le fonctionnement des MDPH.

Les personnes peuvent s'exprimer sur le site [mamdph-monavis.fr](http://mamdph-monavis.fr) tout au long de l'année.

Tous les ans, de septembre à décembre, les équipes de la MDPH se mobilisent pour inciter les usagers à répondre à l'enquête.

Les premiers chiffres de 2020 font état d'une forte augmentation de la participation (voir l'encadré ci-contre).

Les sollicitations auprès de la MDPH portent sur :

- une aide financière : 56,3 %
- une carte mobilité inclusion : 48,5 %
- la RQTH : 42,9 %
- de l'aide dans la vie quotidienne : 20,8 %
- faciliter les transports : 17,1 %
- le parcours scolaire : 15,4 %
- une orientation en ESMS : 12,1 %
- le parcours professionnel : 12 %
- une orientation en ESAT : 10,2 %
- un besoin d'écoute : 15 %
- de l'information : 7,9 %

**1134 personnes\*** ont renseigné l'enquête de satisfaction sur le site [mamdph-monavis.fr](http://mamdph-monavis.fr) depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2020, dont **91,5 % en septembre**.

Un agent dédié invite les usagers et les accompagne pour répondre à l'enquête : « c'est du relationnel, il faut percevoir si les personnes sont disponibles ou pas ».

\* Pour rappel, il y a eu 241 réponses en tout en 2019

## Enquête nationale de satisfaction des usagers des maisons départementales des personnes handicapées (MDPH)

Bonjour,  
Vous faites des démarches auprès d'une MDPH.  
La MDPH c'est la maison départementale des personnes handicapées.

**Ce questionnaire vous permet de donner votre avis sur votre MDPH.**  
Le questionnaire est facile à lire et à comprendre pour que tout le monde puisse le lire et y répondre.  
Vous ne donnez pas votre nom : personne ne saura vous identifier au travers de vos réponses. Vos réponses seront envoyées à votre MDPH et à la Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie (CNSA).

[Cliquez ici pour démarrer l'enquête](#)

**Vos réponses serviront à améliorer le fonctionnement de votre MDPH : merci de participer !**

*Le réseau des MDPH*

[Consulter notre déclaration de conformité RGAA et RGPD](#)  
[Consulter les résultats de 2019](#)  
[Consulter les résultats de 2018](#)

Avec le soutien de la  
  
Caisse nationale de  
solidarité pour l'autonomie



© O. Jobard, Sipa  
Press, pour la  
CNSA

# LE RÉFÉRENTIEL DE MISSIONS ET DE QUALITÉ DE SERVICE

Le **Référentiel de Missions et de Qualité de Service (RMQS)** des Maisons Départementales des Personnes Handicapées a été réalisé en 2015 par la DGCS (Direction Générale de la Cohésion Sociale) et la CNSA (Caisse Nationale de Solidarité et de l'Autonomie), en lien avec les associations du handicap et les MDPH.

L'objectif était d'outiller les MDPH dans l'identification des critères de qualité qui découlent de leurs principales missions,

dans une logique d'appui à une dynamique d'amélioration continue.

Organisé en 7 grandes missions déclinées en objectifs et attendus, le référentiel identifie différents niveaux, de la qualité « socle » (de base) jusqu'aux niveaux de qualité supérieure (+ et ++).

Le RMQS a été démarré dans le cadre de l'autodiagnostic présenté en Comex de décembre 2017 et sera actualisé au plus tard fin 2021, dans le cadre de la feuille de route de la convention tripartite CNSA/Département/MDPH.

## 7 missions analysées

Information, communication et sensibilisation au handicap

Accueil, orientation et aide à la formulation du projet de vie, des attentes et besoins des usagers

Evaluation, élaboration des réponses et des PPC

Gestion du fonctionnement de la CDAPH et des décisions

Gestion des litiges

Accompagnement à la mise en œuvre des décisions de la CDAPH et leur suivi

Management, pilotage et animation territoriale



## L'ACCUEIL EN LANGUE DES SIGNES FRANÇAISE (LSF)

Nous souhaitons la bienvenue à Claire Nicolaï, médiatrice LSF, recrutée pour les secteurs Carcassonne, Castelnaudary et Limoux, à la fois sur la MDPH et les Maisons des Solidarités du secteur.

Suzanne Galy poursuit ses interventions sur l'Est audois.

Lieux et horaires des permanences

### CARCASSONNE

MDPH le jeudi de 13h30 à 17h30

MDS Carcassonne centre

Le vendredi de 10h à 12h30 et de 14h à 16h30

### NARBONNE

MDS Narbonne littoral le mercredi de 10h à 12h30 et de 14h à 17h

### CASTELNAUDARY

MDS le lundi de 10h à 12h

### LIMOUX

MDS le lundi de 14h à 16h

## EN COMPLÉMENT D'INFO

### Médiation pour aidants/aidés

L'UDAF de l'Aude propose un espace de médiation familiale pour gérer des situations conflictuelles entre aidants, personnes aidées, fratries, etc...

Le premier entretien est gratuit.

Ce dispositif est soutenu par le SIAFF de l'Aude, collectif d'institutions et d'organismes qui œuvrent en faveur des aidants familiaux.

### Le congé de proche aidant

L'Ajpa ([Allocation Journalière du Proche Aidant](#)) est une prestation, **versée par la CAF ou la MSA**, aux personnes qui arrêtent de travailler ponctuellement ou réduisent leur activité pour s'occuper d'un proche en situation de handicap ou de perte d'autonomie, et qui bénéficient d'un «**congé proche aidant**» accordé par leur employeur.

### Violences sexuelles et handicap

Un article du Média Social du 20 octobre traite des [violences](#) commises sur des personnes en situation de handicap et propose un module [d'autoformation](#) en

ligne. Ce module a été proposé aux évaluateurs de la MDPH ; un point sur ce sujet sera organisé lors d'une réunion du service EMS.

On retrouve dans cet article la référence au [rapport](#) du sénateur Roland Courteau qui est intervenu à notre journée « Femmes et handicap » le 11 mars 2019.

### Le site du Secrétariat d'Etat aux personnes handicapées

Ce site officiel est mis à jour en continu. Vous y trouverez notamment les [attestations de déplacement](#), les [mesures](#)

[concernant les personnes en situation de handicap et leurs aidants](#), les consignes et recommandations applicables

aux [structures médico-sociales](#), tous les [documents accessibles](#), ainsi qu'une [foire aux questions](#).



**Vous vivez un désaccord, une situation conflictuelle, liée au handicap ou à la dépendance de l'un de vos proches**

L'Udaf vous propose un espace de médiation familiale pour renouer le dialogue, gérer des situations conflictuelles, trouver ensemble des solutions : entrée en établissement, conflits de fratrie, obligation alimentaire, organisation de l'aide à domicile, décision d'une mesure de protection juridique...

- « Notre père a la maladie d'Alzheimer, notre mère s'épuise à s'occuper de lui mais elle ne veut pas entendre parler d'EHPAD. »
- « J'habite dans le même village que notre mère, c'est moi qui ai la procuration. Mes frères et sœurs pensent que je lui prends son argent, alors que je m'occupe toute seule d'elle. C'est injuste ! »
- « Mes parents vieillissent, mon frère polyhandicapé aurait besoin d'une tutelle, je n'ose pas leur en parler. »
- « Mon épouse est handicapée, je gère tout, je suis devenu son soignant, je crains pour mon couple. »



**MDPH de l'AUDE** 18 rue du Moulin de la Seigne 11 855 CARCASSONNE cedex 9

0800 77 77 32  
mdph@aude.fr