

INFOS MDPH11

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

N° 3 – juin 2020

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

« A l'heure où s'amorce la reprise des activités en présentiel à la MDPH (une note à ce sujet est en préparation), je tiens à vous féliciter tous pour votre sens du service public, votre capacité d'adaptation sans laquelle rien n'aurait été possible ainsi que votre engagement au service de nos usagers. Je rajoute des félicitations toutes particulières pour le Service Accueil qui donne une image très positive de la MDPH de l'Aude à travers l'enquête réalisée par la CNSA en 2019 ! Vous trouverez tous les détails en page 2.

Toutes ces qualités que nous avons su développer dans un contexte d'urgence, devront bientôt être mises au service d'un nouveau mode de fonctionnement appelé « Communauté 360 ». Le numéro vert dédié à l'écoute psychologique des personnes handicapées et de leurs aidants, ainsi qu'au repérage des situations critiques et/ou complexes, mis en place le 2 avril dernier avec nos partenaires, en était une préfiguration.

Si vous vous rappelez la conférence de Charles Gardou, quand nous l'avions invité en 2015, vous comprendrez le sens de cet accompagnement totalement inclusif. Et la Réponse Accompagnée pour Tous, pour laquelle la MDPH de l'Aude faisait déjà partie des sites pionniers fin 2015, s'insère complètement dans le dispositif.

Je ne doute pas de votre motivation à construire tous ensemble et avec nos partenaires une nouvelle société inclusive car nous y travaillons déjà et parce que c'est nécessaire. Je sais pouvoir compter sur vous ! »



Sommaire :

L'enquête CNSA sur l'accueil du public à la MDPH de l'Aude

Les Communautés 360

L'agenda du GIP/MDPH

L'ENQUETE SUR L'ACCUEIL DU PUBLIC A LA MDPH

Depuis 2 ans, le réseau des MDPH s'est doté d'un outil de mesure de la satisfaction des usagers avec l'appui de la CNSA.

Sous la forme d'un questionnaire en ligne anonyme, l'enquête permet aux usagers qui le souhaitent de donner leur avis sur la qualité de service de la MDPH de leur territoire.

Les usagers peuvent participer à ce sondage tout au long de l'année ; une campagne d'incitation est également organisée par les MDPH de septembre à décembre.

Les MDPH analysent les résultats afin d'améliorer leur service sur la base du baromètre CNSA missions et qualité de service des MDPH.

LE QUESTIONNAIRE

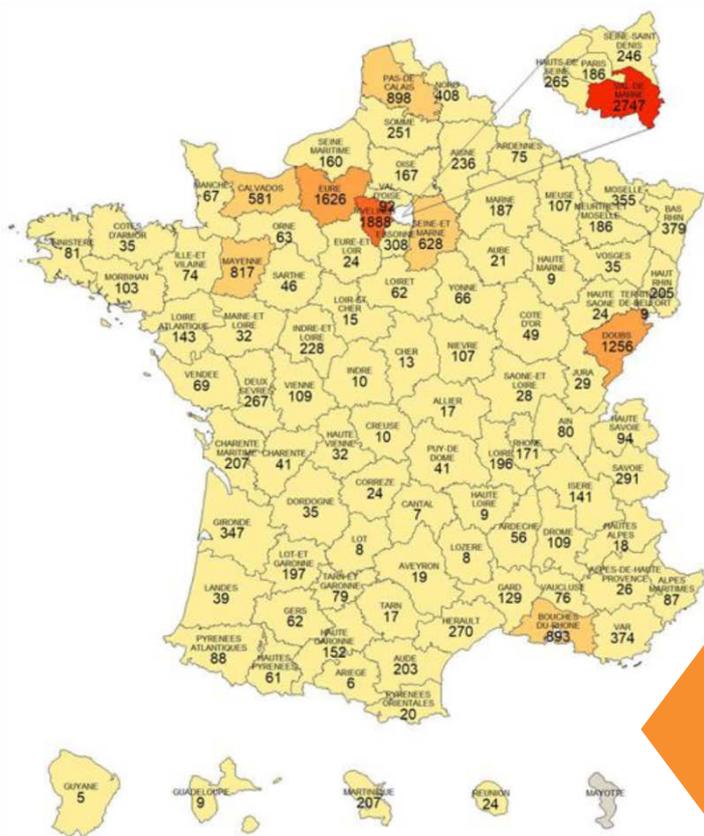
comporte 15 questions :

- une page de « **présentation** » pour savoir si la personne est elle-même en situation de handicap ou si elle effectue les démarches pour un proche, les raisons de la demande et l'état de sa demande

- le volet « **satisfaction** » porte sur le niveau de satisfaction général de l'utilisateur et plus précisément sur la facilité d'accès de la MDPH, la facilité de contact, la qualité d'accueil, d'écoute, la compréhension des droits et des aides, etc.

- le volet « **réponse à vos besoins** » évalue la satisfaction relative au délai de traitement de sa demande ainsi que vis-à-vis des aides accordées

- la page « **en conclusion** » permet aux usagers qui le souhaitent de s'exprimer librement et d'émettre des propositions.



Avec 203 contributions, la MDPH de l'Aude obtient un bon score de réponses.

Les résultats 2019 pour la MDPH de l'Aude

- **203 personnes** ont répondu au questionnaire de la MDPH de l'Aude. (23 737 réponses en tout au niveau national)
- La majorité des questionnaires a été remplie **par ordinateur** (91% dans l'Aude et 54 % au niveau national)
- **70,20 % des répondants ont entre 25 et 58 ans.** (74 % au niveau national)
- La moitié des répondants ont sollicité la MDPH11 pour une **aide financière.** (Résultat national : 50,9 % pour une CMI)
- **83,90 %** des personnes interrogées **sont satisfaites de l'accueil.** (36,1 % au niveau national)
- **63,40 %** considèrent que le **délai de réponse** de la MDPH de l'Aude est **satisfaisant.** (25,5 % au niveau national)
- **74,30 %** des répondants estiment que les **aides obtenues répondent à leurs besoins.** (35,7 % au niveau national)

Les **délais de traitement** des dossiers en 2019 sont de **2,7 mois !**

Synthèse 2019 pour la MDPH de l'Aude

Une satisfaction globale positive
Des aides qui répondent majoritairement aux besoins
Un temps de réponse satisfaisant
Un accueil jugé majoritairement de qualité

Synthèse nationale : au-delà d'un avis globalement favorable, plusieurs points sont soulignés :

- L'accueil est jugé de qualité (écoute, l'amabilité du personnel) malgré des difficultés qui perdurent comme contacter la MDPH ou identifier l'interlocuteur pouvant répondre aux questions sur le suivi d'un dossier
- La capacité des usagers à exprimer leurs besoins et souhaits constitue également un motif de satisfaction
- Les délais de traitement pour obtenir une information ou une réponse sont jugés trop longs

De fortes attentes continuent de s'exprimer en matière de **simplification des démarches et documents** à fournir pour compléter son dossier.

Les COMMUNAUTÉS 360

La Conférence Nationale du Handicap du 11 février 2020 a posé la création, au cœur des bassins de vie, de 400 communautés d'accompagnement.

Créé dans le contexte de la crise sanitaire (voir la Lettre MDPH n°2), le numéro vert d'écoute psychologique était une préfiguration de la Communauté 360-Covid.

La « Communauté 360-covid » audoise a été lancée officiellement par Mme Sophie Cluzel lundi 22 juin.

A l'automne, une concertation nationale sera organisée sur les suites à apporter à Communauté 360-Covid en 2021.

Il s'agit d'une nouvelle conception d'accompagnement partagé qui doit susciter une réelle alternative dans les choix de vie et le respect de tous les choix d'accompagnement. Elle place les choix de vie des personnes en situation de handicap comme la condition du vivre ensemble.

0800 360 360

Le 0800 360 360 est un numéro unique national qui bascule les appels sur une cellule d'écoutes locaux.

Dans l'Aude, 6 associations ont répondu à l'appel à manifester leur intérêt : AFDAIM/ADAPEI 11, APF France Handicap, APAJH11, ASEI, Association Saint Pierre, USSAP.

Céline Mallet est formée à l'outil « ODIGO » utilisé pour basculer les appels du niveau national sur les numéros des écoutes locaux.

La société dans toutes ses composantes devient un cercle d'accompagnement qui a vocation à s'élargir de toutes les initiatives, médico-sociales, sociales, sanitaires, associatives et citoyennes pour adapter l'environnement de vie.

Les Communautés 360 ont vocation à accompagner, ponctuellement ou sur le long cours, toutes les personnes en situation de handicap, qu'elles aient ou non une notification de la MDPH, leurs proches aidants et les acteurs de droit commun.

Elles visent à apporter des réponses sur l'accès aux soins, les besoins de répit, le soutien aux enfants en situation de handicap confiés à l'ASE, les interventions renforcées auprès des personnes qui la solliciteront.

Elles sont inscrites dans la continuité de la Réponse Accompagnée Pour Tous, en tant que acte 2 de la RAT, et dans la dynamique des Territoires 100% inclusifs.

Le numéro vert national est accessible tous les jours de 9 à 20h.

Les écoutes audoises sont mobilisés sur les plages horaires suivantes :

- Lundi de 9 à 12h et de 13 à 17h
- Mardi, jeudi et vendredi de 9 à 12h, de 13 à 17h et de 19 à 21h
- Mercredi de 9 à 12h, de 13 à 16h et de 19 à 21h
- Samedi de 9 à 12h

La plate forme audoise, mise en place le 15 juin, a déjà enregistré un appel.

LE CERCLE

cellule d'évaluation, de recherche, de conseil, de liaison et d'écoute

Il s'agira une équipe opérationnelle et dédiée, composée :

- de conseillers en parcours
- d'un coordonnateur

Cette équipe sera responsable de la réponse aux appels passés au numéro national dédié, sous la forme suivante :

- réponse aux demandes simples (niveau 1)
- identification des situations complexes (niveau 2) à traiter au niveau de la gouvernance du staff territorial

LE STAFF 360

Cette équipe sera mobilisée lorsque la situation exposée par l'utilisateur sera qualifiée de « complexe » par le CERCLE.

Ce « staff territorial » sera réuni de manière hebdomadaire et composé de l'équipe du CERCLE ainsi que, selon la nature des situations :

- d'un référent MDPH
- des référents des partenaires médico-sociaux de la communauté
- de tout partenaire de droit commun utile à la construction de la réponse effective.

LES PARTENAIRES INSTITUTIONNELS

L'ARS, le CD, la MDPH assureront la gouvernance institutionnelle de la Communauté 360-Covid avec ses représentants, en lien étroit avec les représentants des associations partie prenante du dispositif dans le territoire.

Ils nommeront des référents pour permettre un échange réactif avec les membres du CERCLE en cas de :

- besoin d'informations
- besoin de co-construire avec les institutions des solutions techniques

L'AGENDA DU GIP / MDPH

Suite à la démission de M. André Viola, Président du Conseil départemental de l'Aude, une élection aura lieu le 2 juillet prochain pour élire le nouveau (ou la nouvelle) Président(e).

Pour rappel, la loi de 2005 a fixé comme règle que le Président du Conseil départemental est de droit, le [Président du GIP MDPH](#).

En conséquence, nous connaissons notre nouveau Président le 2 juillet.

De même la présidence de la CDAPH va changer lors d'une réunion plénière prévue le [lundi 6 juillet 2020](#) en salle Gaston Defferre.

ARRIVEES / DEPARTS

Nous avons le plaisir d'accueillir le Dr Sanchez à partir du 1^{er} juillet pour 2 jours par semaine.

Nous souhaitons à Emilie Grand de s'épanouir dans ses nouvelles fonctions au sein de l'EN.

MDPH de l'AUDE

18 RUE DU MOULIN DE LA SEIGNE
11 855 CARCASSONNE CEDEX 9

TÉLÉPHONE 0800 77 77 32

E-MAIL :
mdph@aude.fr

Les incontournables

L'avis du Conseil Economique, Social et Environnemental (CESE) 2020, sur les enfants et jeunes en situation de handicap (98 p.) : [cliquez ici](#)

Le rapport du Défenseur des Droits (121 p.) [cliquez ici](#)
(pour la 3^e année consécutive, le handicap reste en tête des saisines)

Le « petit guide de conception à l'attention de ceux qui innove pour tous » de l'APF France Handicap [cliquez ici](#)