



Première partie du Rapport • Juin 2024

Accueillir, évaluer, décider :

Comment les maisons départementales des personnes handicapées s'occupent des demandes des usagers ?

Sommaire

A propos de ce document	4
C'est quoi la MDPH ?	4
De quoi parle ce document ?	5
Comment ont travaillé les auteurs ?	6
Quels sujets ont étudié les auteurs du rapport ?	6
Comment travaillent les MDPH ?	8
Les MDPH ont-elles beaucoup de travail ?	8
Qui travaille à la MDPH ?	9
Combien de temps faut-il à la MDPH pour vérifier un dossier ?	10
Comment sont les relations entre les MDPH et les personnes en situation de handicap ?	11
Quelles sont les difficultés des agents de la MDPH ?	11
L'équipe pluridisciplinaire	11
Les documents administratifs	12
Les référentiels	12
Comment les MDPH décident-elles les droits ?	13
Que faut-il faire pour améliorer la situation ?	14
Comment aider les MDPH à mieux travailler ?	14
Comment améliorer les relations avec les usagers ?	15
Quelles sont les propositions pour améliorer le travail de la MDPH ?	16



Les outils informatiques	16
L'aide de la CNSA.....	17
Quelles missions imposent l'accord 2020 ?	17
Conclusion	18



A propos de ce document

C'est quoi la MDPH ?

La loi du 11 février 2005 a créé les Maisons Départementales des Personnes Handicapées, aussi appelée MDPH.

Les MDPH aident les personnes en situation de handicap.

Les MDPH ont pour mission :

- d'accueillir
- d'informer
- d'étudier les besoins
- d'accompagner les personnes en situation de handicap dans leur vie de tous les jours

Il y a une MDPH dans chaque département.

La MDPH est un service du conseil départemental.

Le conseil départemental applique les décisions de l'État sur son département.



De quoi parle ce document ?

Sarah Bartoli, Irina Schapira et Hervé Leost travaillent pour l'Inspection générale des affaires sociales ou Igas.

Ils ont écrit ce document.

On dit qu'ils sont les auteurs de ce document.



Ce document est un rapport.

Un rapport explique les résultats d'une recherche.

Ce rapport explique comment fonctionnent les Maisons Départementales des Personnes Handicapées.

Ce rapport explique comment les MDPH :

- accueillent les personnes en situation de handicap
- étudient les dossiers d'aide des usagers

Un usager est une personne qui utilise un service public, par exemple la MDPH.

- donnent des droits aux personnes en situation de handicap.

Avoir des droits veut dire avoir des aides comme des aides financières.



Comment ont travaillé les auteurs ?

Les auteurs de ce rapport sont allés dans 7 MDPH :



- ils ont discuté avec des agents des MDPH et avec des usagers.

Les agents sont les personnes qui travaillent à la MDPH.

- ils ont regardé des dossiers des usagers

- ils ont étudié les informations envoyées à la Caisse Nationale de Solidarité pour l'Autonomie, aussi appelée CNSA.



La CNSA est un service de la Sécurité Sociale.

La CNSA donne de l'argent pour aider les personnes âgées et les personnes en situation de handicap.

Quels sujets ont étudié les auteurs du rapport ?

Les auteurs ont étudié plusieurs sujets.

Par exemple :

- **comment les agents de la MDPH contrôlent-ils les dossiers ?**
- **les agents de la MDPH évaluent ils les droits des personnes en situation de handicap ?**

La CNSA a créé un programme informatique.

Ce programme est une grille d'évaluation.



La grille d'évaluation aide les agents de la MDPH
à évaluer les droits.

- **quel est le rôle des partenaires de la MDPH ?**

Un partenaire est une personne, une administration ou
une société avec laquelle on travaille.

Des partenaires travaillent avec la MDPH.

Par exemple, le ministère de l'Education nationale
ou France Travail

- **est-ce que la MDPH arrive à bien vérifier tous les dossiers ?**



Comment travaillent les MDPH ?

Voici ce que les auteurs ont noté
sur le fonctionnement des MDPH.

Les MDPH ont-elles beaucoup de travail ?

Les MDPH ont beaucoup plus de travail qu'en 2005.

Les agents des MDPH doivent accueillir les personnes
et répondre au téléphone.

Les agents des MDPH ont beaucoup de dossiers.

Par exemple pour :

- des aides pour les enfants
- la Prestation de compensation du handicap ou PCH
- la Reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé
ou RQTH
- les Cartes mobilité Inclusion ou CMI



La loi a ajouté de nouvelles missions aux MDPH
depuis 2020.



Qui travaille à la MDPH ?

Le nombre d'agents de la MDPH a augmenté depuis 2017.

Une partie des agents viennent d'autres services publics.

On dit qu'ils sont mis à disposition.

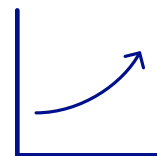
Par exemple, les fonctionnaires de l'Education Nationale vont travailler à la MDPH quelques temps.

Puis, ils retournent travailler dans leur service.

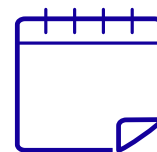
Les MDPH ont du mal à embaucher de nouveaux agents.

Les MDPH reçoivent de l'argent de l'État, de la CNSA et des départements.

Cet argent permet aux MDPH de travailler.



Combien de temps faut-il à la MDPH pour vérifier un dossier ?



La loi dit que la MDPH a 4 mois pour répondre à une demande d'aide.

La plupart des MDPH mettent plus de temps.

Il faut parfois attendre plus de 6 mois pour avoir une réponse.

Cela dépend :

- des demandes
- du département

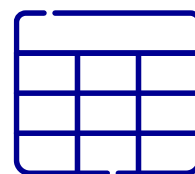
Les aides de la MDPH obéissent à des règles.

Ces règles sont définies par la loi.

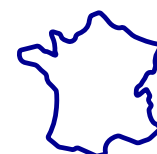
Les MDPH doivent appliquer les règles de la même manière.

Les règles sont compliquées.

Parfois les MDPH appliquent les règles de manière différente.



Il est important de mieux organiser les MDPH pour avoir le même service partout en France.



Comment sont les relations entre les MDPH et les personnes en situation de handicap ?

Quelles sont les difficultés des agents de la MDPH ?

L'équipe pluridisciplinaire

Chaque MDPH doit avoir une équipe pluridisciplinaire.

L'équipe pluridisciplinaire doit vérifier les dossiers.

Une équipe pluridisciplinaire ce sont des professionnels qui font différents métiers et qui travaillent ensemble.

Ils peuvent être :

- médecins
- infirmiers
- travailleurs sociaux, par exemple les éducateurs spécialisés
- spécialistes de l'inclusion au travail

Les MDPH ont des difficultés à réunir l'équipe pluridisciplinaire.

Les agents des MDPH tiennent surtout compte de l'avis des médecins pour étudier les dossiers.



Les documents administratifs

Les agents vérifient les dossiers.

Les dossiers sont souvent mal remplis, parce que :

- le formulaire est compliqué à comprendre
- le certificat médical est incomplet

Les agents doivent souvent demander

des documents en plus aux usagers.

Les dossiers mal remplis retardent la réponse des MDPH.



Les référentiels

Un référentiel est un texte avec des explications et des solutions sur un sujet précis.

Par exemple, il existe un référentiel sur la prestation de compensation du handicap.

Ce référentiel aide les professionnels.

Les référentiels de la MDPH sont très compliqués.

Les agents de la MDPH ont besoin de formations pour comprendre les référentiels.



Comment les MDPH décident-elles les droits ?

Il faut respecter certains critères
pour avoir le droit à des aides.

Les agents vérifient tous les dossiers.

Certains dossiers sont mieux vérifiés que d'autres.

Par exemple pour les demandes de Prestation de Compensation
du Handicap.

L'équipe pluridisciplinaire :

- vérifie le dossier
- visite le logement de la personne en situation de handicap
- écrit un plan personnalisé de compensation aussi appelé PPC.

Le PPC permet de faire une liste des besoins
de la personne en situation de handicap.

La Commission Départementale d'Attribution des Droits
des Personnes Handicapées est aussi appelée CDAPH.

C'est elle qui reçoit les dossiers vérifiés par la MDPH.

La CDAPH accepte ou refuse les dossiers.

La CDAPH rencontre rarement les personnes
en situation de handicap avant de prendre sa décision.



Que faut-il faire pour améliorer la situation ?

Comment aider les MDPH à mieux travailler ?

Les auteurs du rapport conseillent :

- de simplifier les règles des aides et des droits
- de mieux former les agents des MDPH
- de simplifier le formulaire de demande d'aide
- de demander aux équipes des MDPH
de rencontrer les personnes en situation de handicap
- de travailler plus avec les administrations publiques,
les associations et les professionnels de santé partenaires.



Par exemple,



France Travail et Cap Emploi peuvent donner un avis
si une personne veut avoir la Restriction substantielle et
durable pour l'accès à l'emploi, aussi appelé RSDAE.

La RSDAE c'est pour les personnes en situation de handicap.

La RSDAE permet d'obtenir l'Allocation Adulte Handicapé ou
AAH.



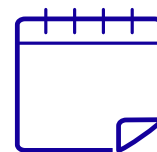
Comment améliorer les relations avec les usagers ?

Les usagers attendent longtemps

pour avoir une réponse à leurs demandes d'aide.

Les lettres envoyées par la MDPH sont difficiles à lire
et à comprendre.

Les usagers ne comprennent pas les réponses.



Les auteurs du rapport proposent :

- d'aider les personnes à faire leurs démarches d'aide grâce au Service Public Départemental de l'Autonomie, ou SPDA.



Les MDPH font partie du SPDA depuis 2024

Les usagers peuvent rencontrer un agent
sans avoir de rendez-vous.

- de développer la communication par internet entre la MDPH et les personnes en situation de handicap.
- de simplifier les courriers de la MDPH pour être plus faciles à lire et à comprendre



Quelles sont les propositions pour améliorer le travail de la MDPH ?

Les outils informatiques

La MDPH travaille beaucoup avec des documents papiers et des programmes informatiques anciens.

Les ordinateurs et les programmes informatiques des MDPH ne permettent pas :

- de traiter les nombreux dossiers
- de communiquer avec les partenaires

Cela retarde beaucoup le travail des agents des MDPH.



Il est important que les MDPH aient un outil informatique moderne.

Cet outil doit :

- être le même pour toutes les MDPH
- permettre de communiquer et transmettre des informations à tous les partenaires de la MDPH.



L'aide de la CNSA

La CNSA a proposé depuis plusieurs années des plans d'amélioration aux MDPH.

Quelles missions imposent l'accord 2020 ?

La CNSA et les départements ont signé un accord en 2020.

L'accord est pour améliorer la qualité des services des MDPH.

La CNSA a augmenté son aide aux MDPH.

Elle propose des formations aux agents des MDPH.

Elle a créé une enquête de satisfaction pour les personnes en situation de handicap

Cette enquête a lieu tous les 3 mois

pour :

- savoir si les MDPH se sont améliorées
- réfléchir sur ce qu'il faut faire pour avoir de meilleurs résultats



Conclusion

En conclusion,

les auteurs du rapport proposent d'améliorer le fonctionnement des MDPH.

1. Les MDPH doivent être plus efficaces

pour répondre plus vite aux demandes des usagers.

Pour cela, il faut :

- mieux organiser le travail des MDPH
- que la CNSA puisse être plus présente pour suivre le travail des agents des MDPH



2. Les partenaires doivent être plus présents

Les MDPH doivent rester le service principal pour les personnes en situation de handicap.

Mais il est important de donner plus de responsabilités aux organisations partenaires.

Par exemple, à France Travail.

Les MDPH peuvent s'occuper des demandes compliquées.

D'autres services peuvent traiter les demandes plus simples.

Tous les services doivent pouvoir communiquer ensemble facilement.





[Com'access](#) a adapté ce document accessible à tous
avec la méthode du **F**acile à **L**ire et à **C**omprendre.

On dit aussi FALC.

Pour en savoir plus sur le FALC vous pouvez aller sur le site internet :

www.inclusion-europe.eu/easy-to-read

©Logo européen easy to read d'Inclusion Europe.

Les pictogrammes appartiennent au ©service d'information du gouvernement.

Nous remercions vivement Emilie Mary du Foyer de la Bunelais à Betton (35).
pour la relecture et la validation du document.

