

LES MÉMOS

DE LA CNSA

Numéro 35 - Avril 2021

En savoir plus : www.cnsa.fr

Feuille de route MDPH 2022 : une démarche partagée pour faciliter la vie quotidienne des personnes en situation de handicap



La feuille de route MDPH 2022 a pour objectif d'améliorer le service public du handicap en faisant des maisons départementales des personnes handicapées (MDPH) les piliers d'un progrès au service des personnes en situation de handicap et de leurs proches.

La loi n° 2005-102 du 11 février 2005 porte la création des MDPH. Présentes dans chaque département, elles ont pour mission d'accueillir, d'informer, de sensibiliser, d'accompagner, d'évaluer les situations afin de proposer des réponses de compensation adaptées et de permettre à la commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées (CDAPH) d'attribuer des droits. Présidées par le président du conseil départemental, les MDPH mobilisent des professionnels issus des collectivités ainsi que des services de l'État (Éducation nationale, emploi, agences régionales de santé - ARS...) pour disposer d'une expertise pluriprofessionnelle adaptée à la diversité des besoins de leurs usagers. Des représentants des personnes handicapées et leurs proches sont membres de toutes leurs instances de décision et de direction.

101 MDPH accompagnent les personnes handicapées dans tous les domaines de leur vie, quels que soient leur âge et leur situation. La CNSA leur apporte son soutien pour améliorer la qualité de service aux personnes en situation de handicap, ainsi qu'un appui technique aux équipes et à leurs directeurs.

Depuis leur création, les MDPH ont vu leur activité progresser de près de 170 % et ont aujourd'hui la charge d'accompagner plus de 4,5 millions de demandes annuelles déposées au bénéfice de plus de 1,7 million de personnes.

L'enquête de mesure de satisfaction des usagers

Pour la troisième année consécutive, l'enquête [« Ma MDPH, mon avis »](#) permet aux usagers de donner leur avis sur la qualité de service de la MDPH de leur territoire en matière d'accessibilité physique, de qualité de l'accueil, de qualité d'écoute, de réponse aux besoins...

En 2020, 34 622 personnes ont répondu à l'enquête, soit un nombre de participants supérieur de +46 % à 2019 même si la mobilisation reste hétérogène sur les territoires.

En moyenne, 74,3 % des personnes sont satisfaites ou moyennement satisfaites de leur MDPH. Le service de l'accueil, ainsi que les qualités relationnelles et professionnelles des agents sont fortement appréciés et soulignés dans les résultats de l'enquête, mais les répondants restent en attente de progrès, notamment sur les délais de réponse.

Élaboration de la feuille de route « MDPH 2022 »

Au regard du rôle essentiel des MDPH pour les personnes en situation de handicap et des enjeux de la qualité du service rendu, un groupe de travail national sur le pilotage et le fonctionnement des MDPH a été réuni en 2019 afin de préparer la conférence nationale du handicap.

Dans le prolongement de ses travaux, l'État et l'Assemblée des départements de France (ADF) ont conclu un « accord de méthode » lors de la conférence nationale du handicap du 11 février 2020, qui comporte des engagements partagés pour faire progresser leur qualité de service.

Avec l'appui de la délégation interministérielle à la transformation publique (DITP), qui accompagne la modernisation des services publics, et de tous les acteurs intéressés, une feuille de route opérationnelle « MDPH 2022 » a été formalisée.

Cette feuille de route a pour objectif de permettre l'amélioration sous deux ans du fonctionnement des MDPH, sous le pilotage stratégique de l'État et de l'ADF. Elle est la traduction opérationnelle d'un ensemble d'engagements pour permettre un accès au droit à compensation de qualité, simple, rapide et équitable. Sa mise en œuvre implique également la participation active du tissu associatif et des personnes.

La CNSA s'est vu confier par le gouvernement le pilotage opérationnel de la feuille de route MDPH 2022 en lien étroit avec la Direction générale de la cohésion sociale (DGCS).



Feuille de route MDPH 2022 : une démarche partagée pour faciliter la vie quotidienne des personnes en situation de handicap

Cinq axes pour agir

La feuille de route MDPH 2022 s'organise autour des trois grands axes de transformation suivants :

- Adapter les droits et les parcours aux besoins des personnes;
- Clarifier l'engagement des acteurs de l'écosystème médico-social pour un accompagnement personnalisé et de proximité;
- Maîtriser les délais et la qualité de service des MDPH.

Elle s'accompagne de moyens renforcés pour les MDPH pour soutenir les changements nécessaires. Sa mise en œuvre fait l'objet d'un double suivi, au niveau national et local.

La feuille de route se décline en 38 projets, visant à :

- Garantir la mise en œuvre effective de l'attribution de droits « sans limitation de durée »;
- Garantir la participation effective et l'information des personnes par :
 - plus de participation des personnes et de meilleures conditions d'expression de leur projet de vie,
 - une plus grande transparence sur les résultats avec la publication d'indicateurs d'activité et de satisfaction;
- Permettre aux usagers d'effectuer leur demande en ligne et d'en suivre le traitement, au moyen d'un portail interfacé avec le système d'information des MDPH;
- Renforcer la formation des professionnels des MDPH;
- Réduire les délais de réponse sans perdre en qualité;

- Renforcer la capacité des MDPH à mettre en œuvre un accompagnement personnalisé pour éviter les ruptures de parcours, en particulier dans les situations les plus complexes, en participant aux instances territoriales de coordination;
- Permettre à cette fin aux MDPH de disposer d'outils adaptés de suivi des orientations et de connaissance des places disponibles.

Un baromètre national de suivi des relations entre les personnes handicapées et leur MDPH

Un « [baromètre MDPH](#) », consultable sur le site de la CNSA, permet désormais de suivre en ligne les résultats de plusieurs indicateurs de qualité de service.

Chaque citoyen peut ainsi suivre le service rendu de la MDPH de son territoire. Ce baromètre permet de rendre compte, par exemple, de :

- La part des droits sans limitation de durée (droits à vie) accordés aux personnes dans l'ensemble des droits ouverts par chaque MDPH;
- La durée de traitement des demandes dans chaque MDPH;
- Le parcours des personnes à travers les droits ouverts en matière de scolarisation par les MDPH;
- L'intensité de l'activité de chaque MDPH;
- Le taux de satisfaction des personnes à l'égard de leur MDPH.

Outil de confiance et de transparence au bénéfice des usagers comme des professionnels, il a vocation à être actualisé tous les trimestres.

Des moyens renforcés

Afin de soutenir la mise en œuvre de la feuille de route, l'État consacre 25 millions d'euros dès 2021 aux MDPH. 15 millions serviront à renforcer leur capacité de pilotage de leur activité et à pérenniser leurs modes de fonctionnement; 10 millions d'euros seront consacrés, en 2021 et en 2022, spécifiquement aux MDPH qui rencontrent des difficultés plus importantes.

De plus, les MDPH bénéficieront d'un appui renforcé de la CNSA : une mission d'appui opérationnel est créée, qui a vocation à accompagner au plus près des équipes les MDPH rencontrant des difficultés.

Les 5 premières MDPH bénéficiaires de cet appui sont identifiées, et les accompagnements seront déployés au cours du premier semestre 2021.

Pour en savoir plus

- [Le dossier de presse Feuille de route MDPH 2022](#), disponible sur le site du secrétariat d'État chargé des personnes handicapées (<https://handicap.gouv.fr>);
- [Grand chantier MDPH 2022](#), sur le site de la CNSA
- [Le baromètre des maisons départementales des personnes handicapées](#), disponible sur le site de la CNSA.