

# HANDICAP ET PERTE D'AUTONOMIE : INNOVATION PAR LE DESIGN

*Repenser et reconcevoir l'accueil et l'accompagnement des usagers dans une logique de parcours et de guichet intégré pour améliorer la performance de l'accueil et de la prise en charge des usagers*

*Présentation finale*



Avec le soutien  
de la CNSA

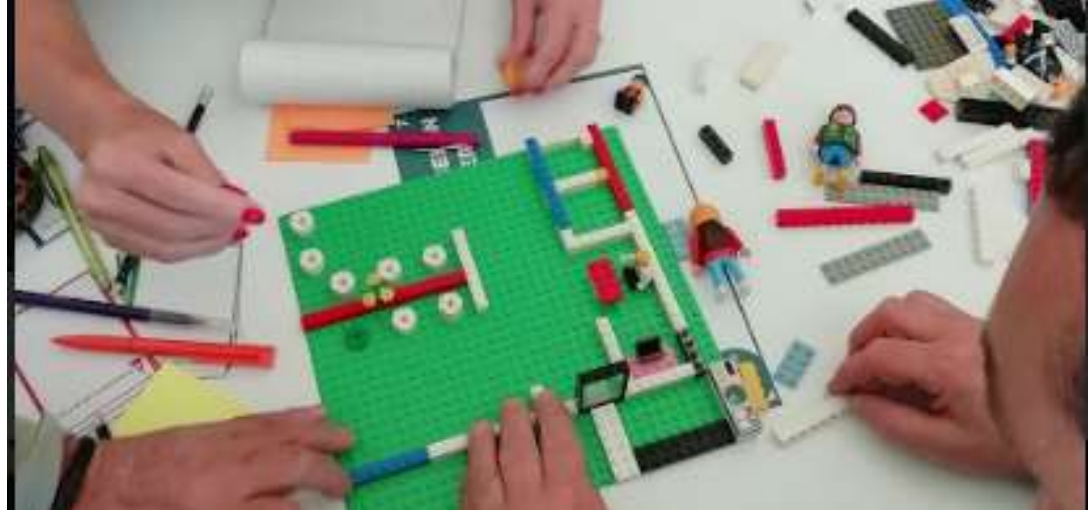
# Objectifs

Observer et de comprendre les enjeux principaux de l'accueil spécifiques aux deux MDPH (Colmar & Mulhouse).

**Etudier la fonction d'accueil dans son ensemble** en partant, à la fois de **la partie visible pour l'utilisateur** (c'est-à-dire l'ensemble des points de contacts qui créent l'interaction entre lui et le service) et de **la partie invisible qui concerne le fonctionnement de l'accueil au sens global et l'organisation interne des agents**.

En allant au plus proche des parties-prenantes, en les intégrant à la réflexion tout au long de la démarche, l'équipe peut **établir un diagnostic et adapté aux besoins et aux attentes des parties-prenantes, faire évoluer les propositions, et les tester en valorisant l'expérimentation de type «essai-erreur»**.

Par cette démarche, nous visons à préconiser des solutions d'amélioration de la qualité d'accueil et des réponses apportées aux usagers tout en apportant une optimisation et un confort d'usage aux agents. L'ambition est de **rendre l'accueil plus désirable et fonctionnel pour les usagers et les agents en travaillant sur les outils proposés, les espaces disponibles, les postures d'accueil...** la fonction d'accueil participe à la qualité de l'accompagnement et de la fonction proposée par le Conseil départemental. Ainsi, la démarche vise à rendre plus performantes les pratiques proposées, en partant de la fonction d'accueil.





# Les étapes de l'accompagnement

## Phase 1\_Comprendre



Comité de pilotage, cadrage de la démarche



Immersion, création des parcours d'usages



Comité de pilotage et restitution aux acteurs

## Phase 2\_Concevoir



Conception du plan des usages, idéation, mise en débat des propositions



Ecrit intermédiaire

## Phase 3\_Tester



Ateliers de co-construction



Installation et lancement des expérimentations



Comité de pilotage

## Phase 4\_Déployer



Evaluation des expérimentations et préparation du rapport



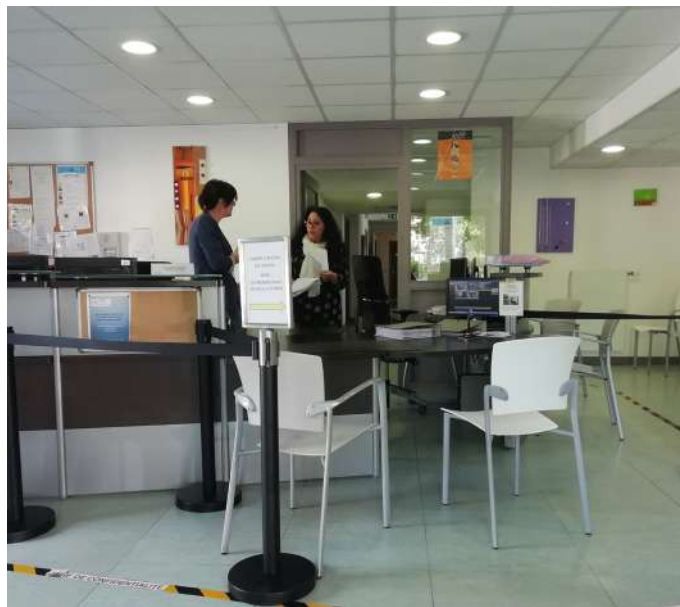
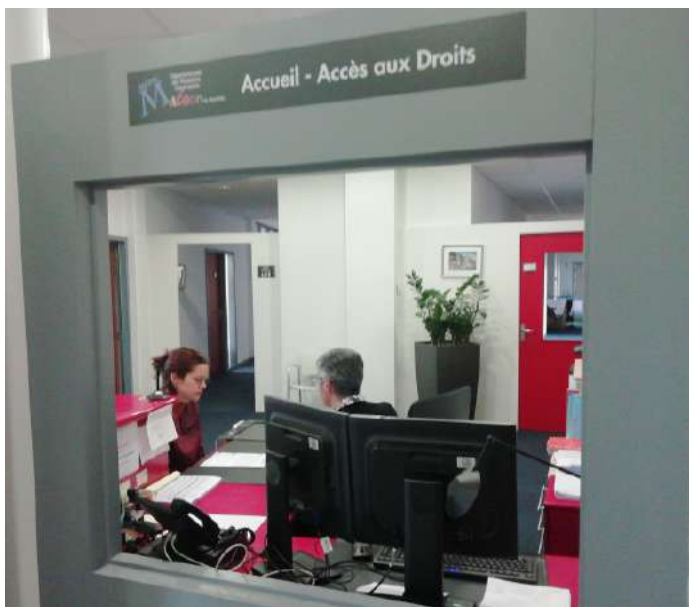
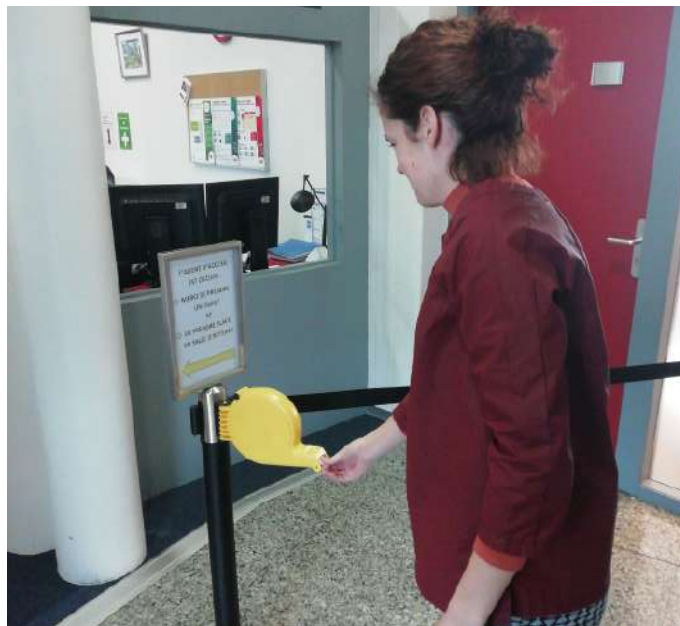
Ecriture du rapport final



Présentation des résultats et copil final



# Phase 1 Observation



Les thématiques de travail  
dégagées

**RENDRE LISIBLE  
ET ACCESSIBLE  
MON PARCOURS  
MDPH**

**COMMUNIQUER  
SUR LE  
PÉRIMÈTRE DES  
MISSIONS**

**CLARIFIER  
LE RÔLE  
DES AGENTS  
D'ACCUEIL**

**FACILITER  
L'ACCÈS  
PHYSIQUE DE LA  
MDPH**



## Les idées développées

1  
NOTICE AIDE AU  
REPLISSAGE POUR LES  
PROFESSIONNELS DE LA MDPH

2  
PROTOCOLE POUR  
DÉSAMORCER UNE DIFFICULTÉ  
QU'UN AGENT D'ACCUEIL  
RENCONTRE AVEC UN USAGER

3  
LA CARTOGRAPHIE DES  
ACTEURS DU CHAMP  
DU HANDICAP SUR LE  
TERRITOIRE

4  
UN OUTIL PERSONNALISÉ,  
À MOI USAGER DE LA MDPH,  
QUI M'ORIENTE VERS  
LES BONNES PARTIES DU  
FORMULAIRE À COMPLÉTER

5  
UN TUTORIEL QUI M'AIDE  
DANS LE REPLISSAGE DE  
MON FORMULAIRE MDPH

CLARIFIER  
LE RÔLE  
DES AGENTS  
D'ACCUEIL

FACILITER  
L'ACCÈS  
PHYSIQUE DE LA  
MDPH

COMMUNIQUER  
SUR LE  
PÉRIMÈTRE DES  
MISSIONS

RENDRE LISIBLE  
ET ACCESSIBLE  
MON PARCOURS  
MDPH

7  
DÉFINIR LES ESPACES SELON  
LA DEMANDE DE L'USAGER

9  
POUR PLUS DE  
TRANSVERSALITÉ, DANS LA  
MDPH

8  
L'IMAGE DE LA MDPH

6  
MON PARCOURS MDPH POUR  
POUVOIR ME REPERER DANS  
MES DEMARCHES

10  
POUR PLUS DE  
TRANSVERSALITÉ, SUR LE  
TERRITOIRE



# Les prototypes à tester

## ORGANISATION ET AMÉNAGEMENTS

Espace ouvert organisé en îlots d'usages



Test n°1

## TUTORIEL D'AIDE AU REMPLISSAGE

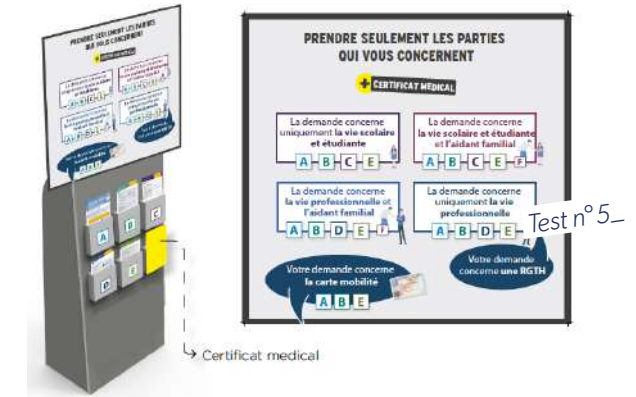
Un module mis à disposition des usagers pour compléter leur dossier en autonomie ou accompagnés



Test n°3

## FILTRAGE DU FORMULAIRE

Diriger l'utilisateur vers les onglets le concernent



Test n°5

## POSTURE D'ACCUEIL

Des agents pro-actifs



Test n°2

## COMMUNICATION

Une épuration et un recentrage des supports



Test n°4

## ACCUEIL

de second niveau \_Mulhouse



Test n°6

La crise sanitaire de la COVID-19 nous a contraint à décaler la démarche dans son calendrier, mais aussi dans les tests à expérimenter. En effet, du fait des nouvelles conditions d'accueil (qui ont évolué au cours de l'année 2021), certains tests n'ont pas pu être mis en place.

Pour les prototypes testés, cela a nécessité d'importants ajustements par rapport à la forme initialement envisagée lors des ateliers de co-construction. Nous vous présentons les tests tels qu'ils ont été mis en place en intégrant les contraintes sanitaires, pendant la période d'expérimentation qui a démarré le 29 décembre 2020 et s'est terminée le 31 mars 2021.

Une évaluation en plusieurs étapes:

- évaluation à mi-parcours avec les agents d'accueil le 1er février 2021
- évaluation finale auprès des usagers s'est faite en 2 temps, le 3 et le 11 mars 2021.
- évaluation finale avec les agents d'accueil se fera le 16 avril 2021.

**RÉINVENTONS  
L'ACCUEIL**

**L'avis concerne :**

Tutoriel d'aide au remplissage ☐

Le téléservice ☐

Communication télévision ☐

Le présentoir pour orienter l'utilisateur vers les bonnes parties du formulaire ☐

Globalement, cet outil vous a-t-il aidé ?

5

0

Quelles remarques vous font-ils à propos de ce support? sur le contenu ☐ sur la forme ☐

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Qu'est-ce qu'il vous a semblé intéressant (intuitif) dans cet outil ? Pourquoi ?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Qu'est-ce qu'il vous a semblé complexe (pas clair, pas intuitif, ...) dans cet outil ? Pourquoi ?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

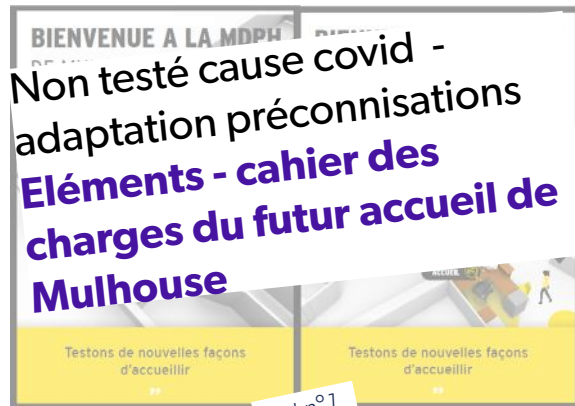
\_\_\_\_\_



# Les prototypes testés

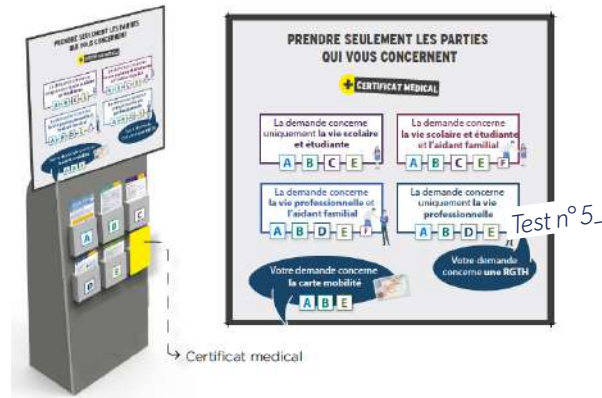
## ORGANISATION ET AMÉNAGEMENTS

Espace ouvert organisé en îlots d'usages



## FILTRAGE DU FORMULAIRE

Diriger l'utilisateur vers les onglets qui le concernent



## COMMUNICATION

Une épuration et un recentrage des supports



## POSTURE D'ACCUEIL

Des agents pro-actifs



## TUTORIEL D'AIDE AU REMPLISSAGE

Un module mis à disposition des usagers pour compléter leur dossier en autonomie ou accompagnés



## ACCUEIL

de second niveau \_Mulhouse



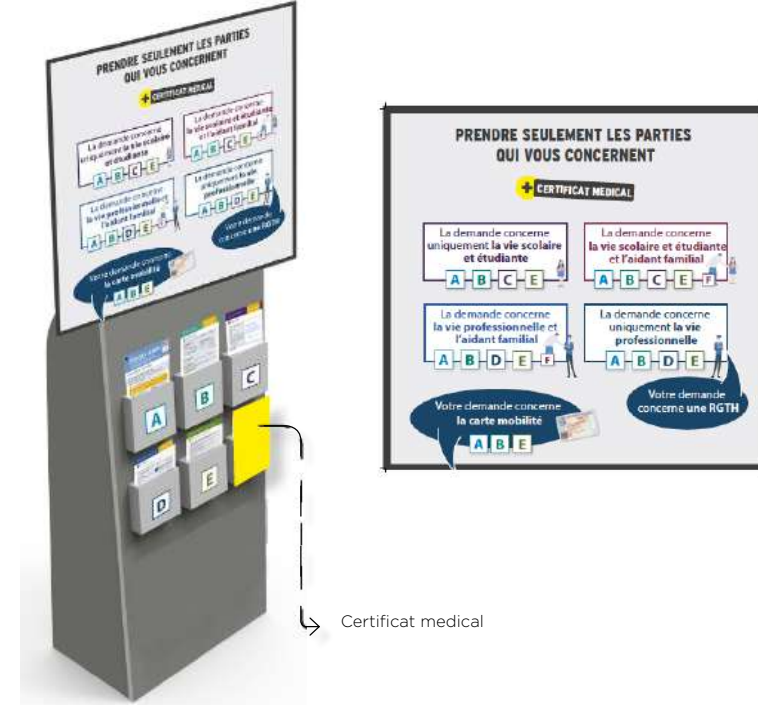




Test n° 5\_

# FILTRAGE DU FORMULAIRE

Diriger l'utilisateur vers les onglets qui le concernent en lui apportant un conseil individualisé

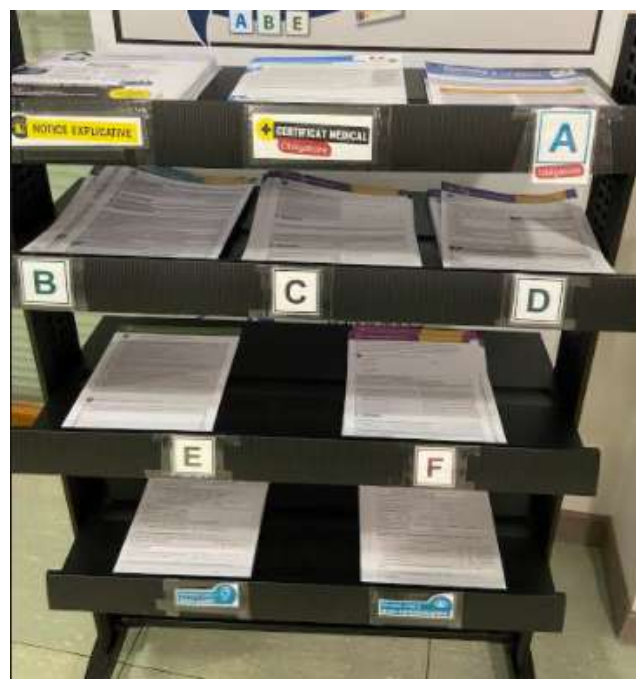


## RAPPEL DES ENJEUX DE DÉPART:

Le fait que toutes les parties du formulaire ne concernent pas tous les usagers rend l'expérience des personnes complexe.

Pour guider clairement l'utilisateur dans les parties qui le concernent, une signalétique d'aide, le guidera vers les feuillets les feuillets qui lui seront utiles.

Pour mettre en place ce test, les volets du formulaire ont été séparés partie par partie. Le poster, situé en haut du présentoir représentant les différents cas de figure des usagers, les invite à se servir uniquement des parties qui les concernent.



# FILTRAGE DU FORMULAIRE

Diriger l'utilisateur vers les onglets qui  
le concernent en lui apportant un  
conseil individualisé

## Retours usagers

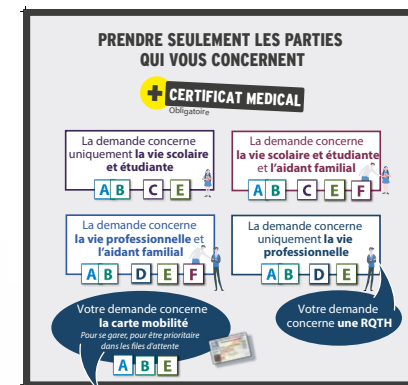
Les retours des usagers  
recueillis via un questionnaire  
court ont montré qu'ils  
**trouvent ce procédé plus  
pratique et rapide.**

## Retours agents

En revanche, pour les agents d'accueil, cela leur semble peu  
pratique pour diverses raisons :

1. Décomposer le formulaire afin de le présenter par feuillets  
(partie A,B,C,D,E et F)
2. Guider l'utilisateur, en conservant la distanciation sociale, vers les  
parties qui le concernent
3. Trier fréquemment le présentoir où les feuillets sont manipulés,  
puis reposés au mauvais emplacement

Parfois une confusion entre la partie A identité et le certificat médical qui  
présentent le même code couleur



→ Certificat médical

“ Le concept est bien dans un autre  
contexte et pas avec une réception des  
formulaires déjà découpés par feuillets. ”  
Agent

“ Il arrive parfois que des usagers se servent  
des feuillets qui ne les concernent pas,  
puis les reposent prenant le risque de  
“contaminer” l'utilisateur suivant qui se servira  
du feuillet rendu... ”  
Agent



Au vu de ces retours, nous avons donc décidé de suspendre la prise en main des feuillets en autonomie, début février. En revanche, les agents d'accueil ont continué à s'appuyer sur la notice explicative reprenant les différents cas de figure.

Ce support est joint au formulaire lors d'un envoi postal, afin de guider l'utilisateur vers les parties qui le concernent.

“ CERFA, le terme ne me parle pas trop, ça veut un peu tout dire, j'ai un peu buté... peut-être à changer.

Usager ”



## LA MAISON DÉPARTEMENTALE DES PERSONNES HANDICAPÉES

Elle évalue les besoins de la personne handicapée afin de produire un plan d'aide personnalisé.

Selon votre besoin, voici les parties qui vous concernent dans le formulaire :

**+ CERTIFICAT MEDICAL**  
Obligatoire

Votre demande concerne un renouvellement de droit

A E

Votre demande concerne la carte mobilité

A B E

La demande concerne uniquement la vie scolaire et étudiante

A B C E

La demande concerne la vie scolaire et étudiante et l'aidant familial

A B C E F

La demande concerne la vie professionnelle et l'aidant familial

A B D E F

La demande concerne uniquement la vie professionnelle

A B D E

Votre demande concerne une RQTH

**A faire obligatoirement, afin d'ouvrir vos droits :**

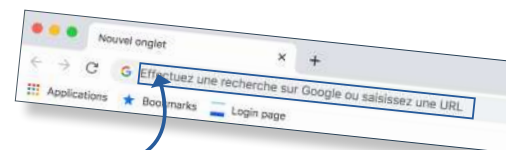
- Remplir l'onglet A
- Signer page 4
- Fournir les 4 pièces justificatives :
  - CERFA administratif, CERFA médical, justificatif d'identité et de domicile

« Sans ça, votre dossier ne sera pas traité »

### Notice d'aide au remplissage

Si vous rencontrez des problèmes dans le remplissage du formulaire, veuillez inscrire cette URL dans votre barre de recherche :

<https://share.proto.io/DR04G9/>



125B, avenue d'Alsace  
68006 COLMAR



03 89 30 68 10



51A Rue d'Agen  
68100 MULHOUSE

mdph@haut-rhin.fr

## Améliorations à apporter :

Compte-tenu du public accueilli à Mulhouse et de ses difficultés d'autonomie, il va s'agir de lui apporter un **conseil individualisé**.

Pour cela :

1. S'appuyer sur la notice explicative avec les différents cas de figure
2. Systématiser l'impression couleur de la notice pour que l'utilisateur retrouve le même code couleur que dans le formulaire
3. Permettre à l'agent de cocher les parties que l'utilisateur doit compléter



“ Il y a pas mal de choses qui ne me concernent pas dans ce formulaire, donc oui la notice m'a conforté dans le fait que je ne devais pas tout remplir. ”

Usager

“ il faudrait que des questions filtres soient posées en ligne et orientent vers les parties du formulaire. Ça m'aurait aidé parce que beaucoup de parties ne me concernaient pas. ”

Usager du téléservice avec support papier

**LA MAISON DÉPARTEMENTALE DES PERSONNES HANDICAPÉES**  
Elle évalue les besoins de la personne handicapée afin de produire un plan d'aide personnalisé.

Selon votre besoin, voici les parties qui vous concernent dans le formulaire :

**+ CERTIFICAT MEDICAL**  
Obligatoire

Votre demande concerne un renouvellement de droit

Votre demande concerne la carte mobilité

La demande concerne uniquement la vie scolaire et étudiante (A-B-C-E)

La demande concerne la vie scolaire et étudiante et l'aidant familial (A-B-C-E-F)

La demande concerne la vie professionnelle et l'aidant familial (A-B-D-E-F)

La demande concerne uniquement la vie professionnelle (A-B-D-E)

Votre demande concerne une RQTH

**A faire obligatoirement, afin d'ouvrir vos droits :**

- Remplir l'onglet A
- Signer page 4
- Fournir les 4 pièces justificatives :
  - CERFA administratif, CERFA médical, justificatif d'identité et de domicile

**Notice d'aide au remplissage**  
Si vous rencontrez des problèmes dans le remplissage du formulaire, veuillez inscrire cette URL dans votre barre de recherche :  
<https://share.proto.io/DR04G9/>

« Sans ça, votre dossier ne sera pas traité »

125B, avenue d'Alsace  
68006 COLMAR  
03 89 30 68 10

51A Rue d'Agne  
68100 MULHOUSE  
mdp@haut-rhin.fr

# COMMUNICATION

## cartographier les acteurs pour proposer des orientations sur-mesure

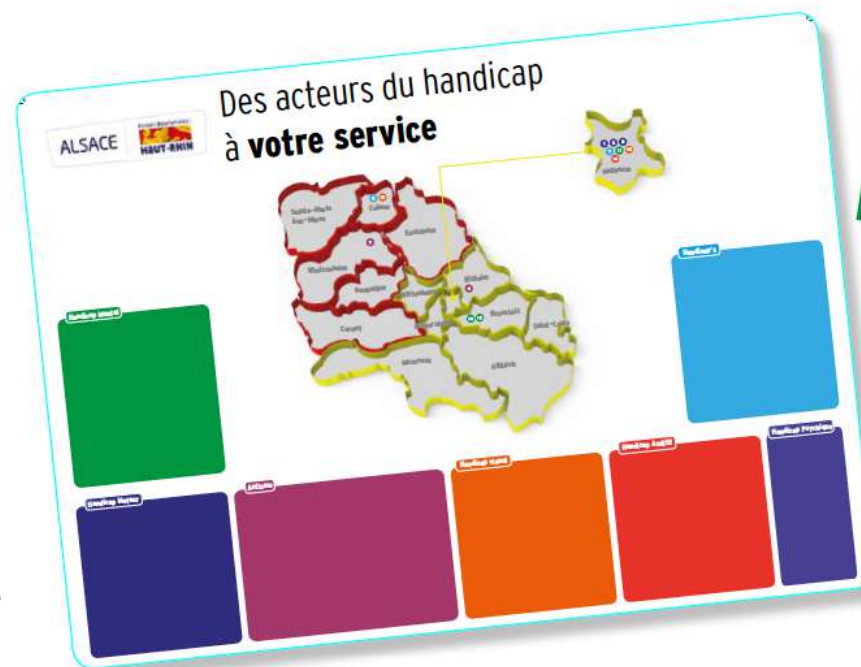
### INTENTION DE DÉPART :

Il est fréquent que les usagers aient la sensation de ne pas avoir un accompagnement personnalisé et peuvent même ressentir de l'angoisse face à leur situation.

La cartographie des acteurs est un outil collaboratif rempli progressivement par les agents de la MDPH qui donne l'ensemble des informations pratiques aux usagers qui doivent effectuer un parcours multi-acteurs.

### OBJECTIFS:

- Autonomiser les usagers
- Permettre un usage très sélectif des supports de communication
- Personnaliser les informations données à travers l'échange



Cet outil n'a pas pu être testé pendant l'expérimentation du fait notamment des recommandations sanitaires qui empêchent l'agent d'accueil et l'utilisateur de s'échanger des documents.

Cependant, le concept a été soumis en support à réaction lors d'entretiens.

“

Ça aurait été pas mal pour moi, j'ai fait un AVC en 2013 et encore aujourd'hui j'ai des soucis de mémoire, c'est très compliqué pour moi de me souvenir de tout ce qu'in me dit.

Usagère”



# COMMUNICATION

## cartographier les acteurs pour proposer des orientations sur-mesure

### Retours usagers

Ce support semble trouver sens aux yeux des usagers. Il pourrait être disponible dans les espaces d'attente avec un texte assez court ou bien accompagné du flyer qui présente la (ou les) structure(s).

Mais aussi en semi-autonomie accompagné d'un professionnel.

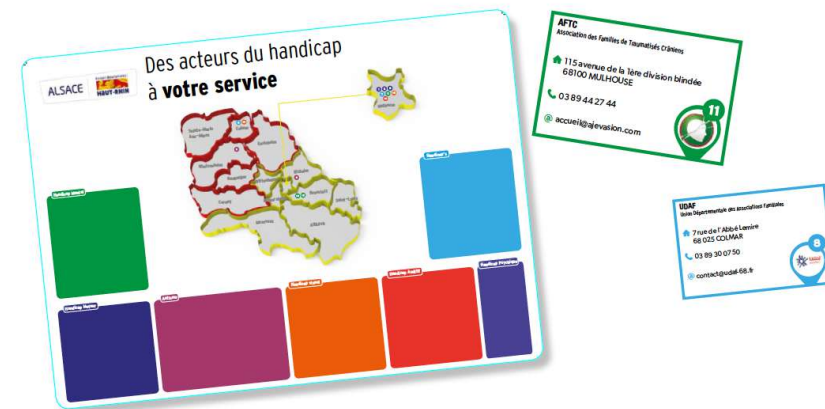
De plus, les usagers trouvent un intérêt à développer ce concept à plus grande échelle en le présentant dans d'autres structures (Centre d'action sociale, Médecins, Hôpitaux ...).

*Il faudrait que cette cartographie soit présente aussi à l'hôpital et même dans d'autres structures*

Usagère

### Améliorations à apporter :

- Des usagers qui sont sollicités pour enrichir la cartographie et qui partagent leurs expériences.
- Des agents d'accueil à qui l'on donne les moyens de vérifier les données et leur pertinence, avant diffusion, et de les mettre à jour
- Des agents d'accueil à qui l'on fournit les supports et gabarits leur permettant d'actualiser la cartographie de façon autonome



*Je trouve ça intéressant, surtout que mon handicap est invisible et je trouve ça difficile de savoir à quoi je peux prétendre. C'est pour ça que moi personnellement je me suis tournée vers France AVC 68 mais avant de les rencontrer j'ai mis 5 ans ... et c'est en les rencontrant que j'ai su que j'avais des droits*

Usagère

### Observations

Au vu des divers retours sur l'autonomie des usagers (Mulhouse), les professionnels mettent un point de vigilance sur l'utilisation autonome de ce dispositif.

Il pourrait donc prendre 2 formes :

- Présentoir en semi-autonomie
- Classeur étiquettes à positionner sur le flyer personnalisable

# COMMUNICATION

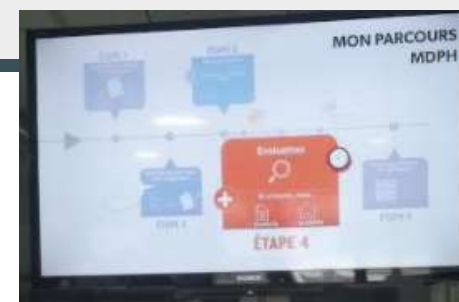
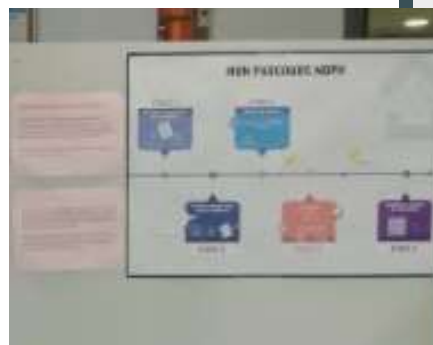
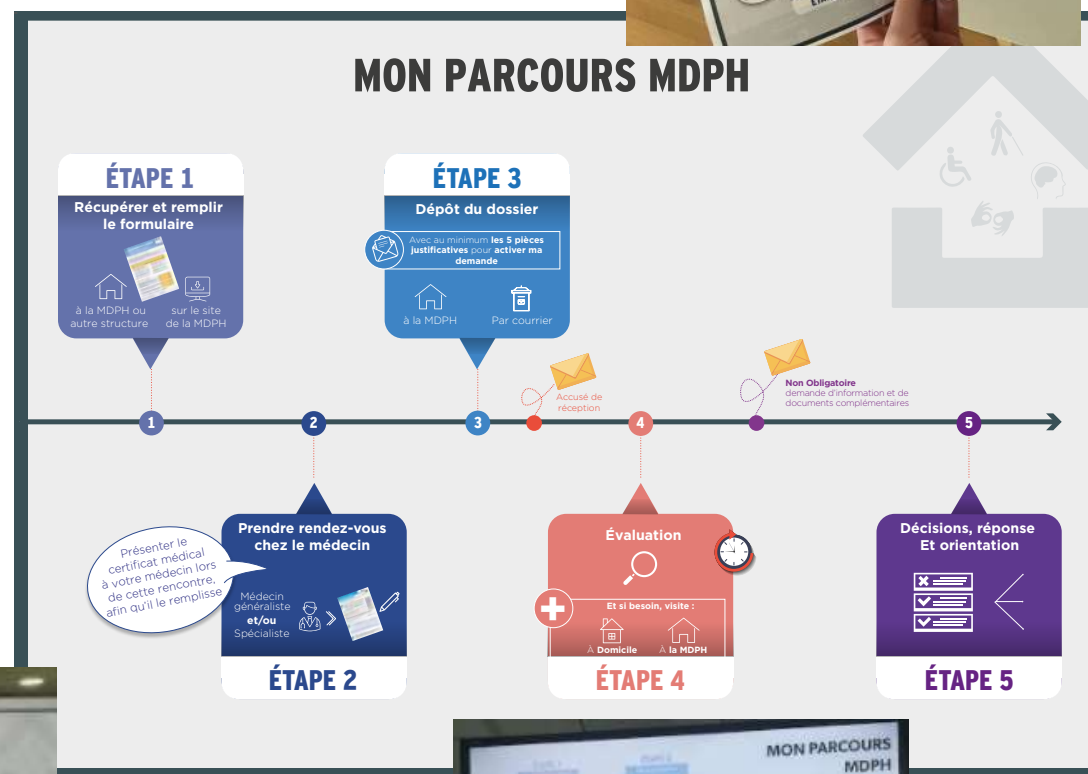
## Flyer personnalisable pour aider les usagers à mieux se projeter

### RAPPEL DES ENJEUX DE DÉPART :

Un affichage et un flyer qui présentent de façon claire et didactique le parcours de l'utilisateur, de sa demande à la notification. Cela permet aux usagers d'avoir une visibilité globale sur leurs démarches. L'agent d'accueil et/ou l'utilisateur pourraient compléter ce parcours en fonction des étapes supplémentaires identifiées lors de l'entretien d'accueil.

### POUR METTRE EN PLACE CE TEST, LE PARCOURS A ÉTÉ:

- affiché au mur de la MDPH
- diffusé sur la TV située dans la salle de la MDPH
- imprimé et devait être joint au formulaire de façon systématique



# Améliorations à apporter :

l'ensemble de ces 3 supports personnalisés constituent ainsi un seul et même outil sur-mesure pour l'utilisateur avec:

- son guide dans le formulaire et les parties utiles à compléter
- son parcours dans sa démarche MDPH
- les contacts vers lesquels il peut s'orienter tout au long de son parcours

**LA MAISON DÉPARTEMENTALE DES PERSONNES HANDICAPÉES**

Elle évalue les besoins de la personne handicapée afin de produire un plan d'aide personnalisé.

**Selon votre besoin, voici les parties qui vous concernent dans le formulaire :**

**CERTIFICAT MEDICAL**  
Obligatoire

La demande concerne uniquement la vie scolaire et étudiante

La demande concerne la vie scolaire et étudiante et l'aidant familial

La demande concerne la vie professionnelle et l'aidant familial

La demande concerne uniquement la vie professionnelle

**A faire obligatoirement, afin d'ouvrir vos droits :**

- Remplir l'onglet A
- Signer page 4
- Fournir les 4 pièces justificatives :
  - Formulaire MDPH, Certificat médical, Pièce d'identité et justificatif de domicile

*« Sans ça, votre dossier ne sera pas traité »*

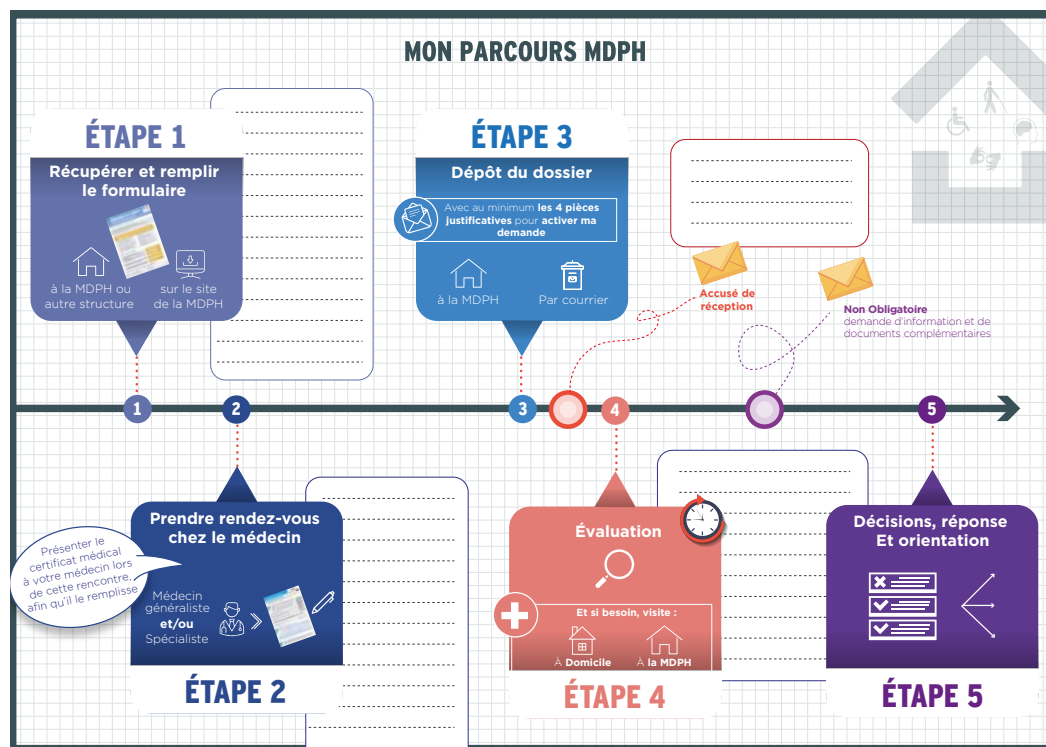
**Notice d'aide au remplissage**  
Si vous rencontrez des difficultés dans le remplissage du formulaire, veuillez vous connecter à l'adresse suivante :

125B, avenue d'Alsace  
68006 COLMAR

51A Rue d'Agon  
68100 MULHOUSE

03 89 30 68 10

mdph@haut-rhin.fr



### MES CONTACTS

selon mon type de handicap



# TUTORIEL D'AIDE AU REMPLISSAGE

Un module mis à disposition des usagers pour compléter leur dossier **en autonomie ou accompagnés**

## RAPPEL DES ENJEUX DE DÉPART :

Pour répondre aux difficultés de compréhension des questions posées dans le formulaire et pour en faciliter l'accès aux usagers quel que soit leur handicap et à l'ensemble des types de handicap, cet outil permettra de simplifier les questions du formulaire en les rendant plus accessibles.

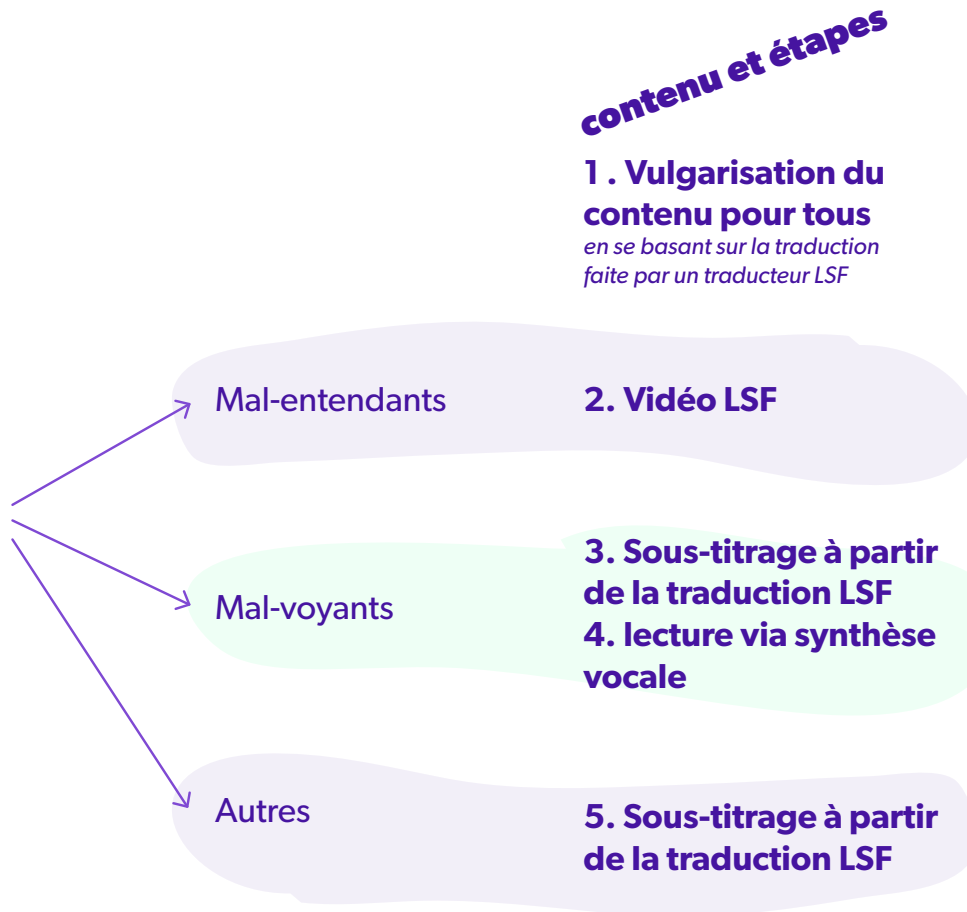


# Les grands principes pour construire ce tutoriel

## Format



3 tutoriels différents en fonction du type de handicap



## Points de vigilance



Pour les mal-voyants, s'assurer que le format puisse être exploité par les synthèses vocales :

- Pas de vidéos
- Privilégier l'information à la ligne plutôt qu'en colonne
- Le format PDF - difficilement exploitable par les synthèses vocales
- Privilégier la complétude du document directement en ligne
- Questions filtres en amont afin de pouvoir orienter directement l'utilisateur vers les parties à compléter

## Parcours usager type

Faire une demande auprès de la MDPH sur le site



2  
Prendre connaissance des parties que je dois compléter à partir des questions filtres proposées

3  
Ouvrir le document interactif



4  
Lire (ou écouter) le formulaire



5  
Compléter les informations directement sur le document



Imprimer et transmettre



# Recommandations développement

## Informations globales

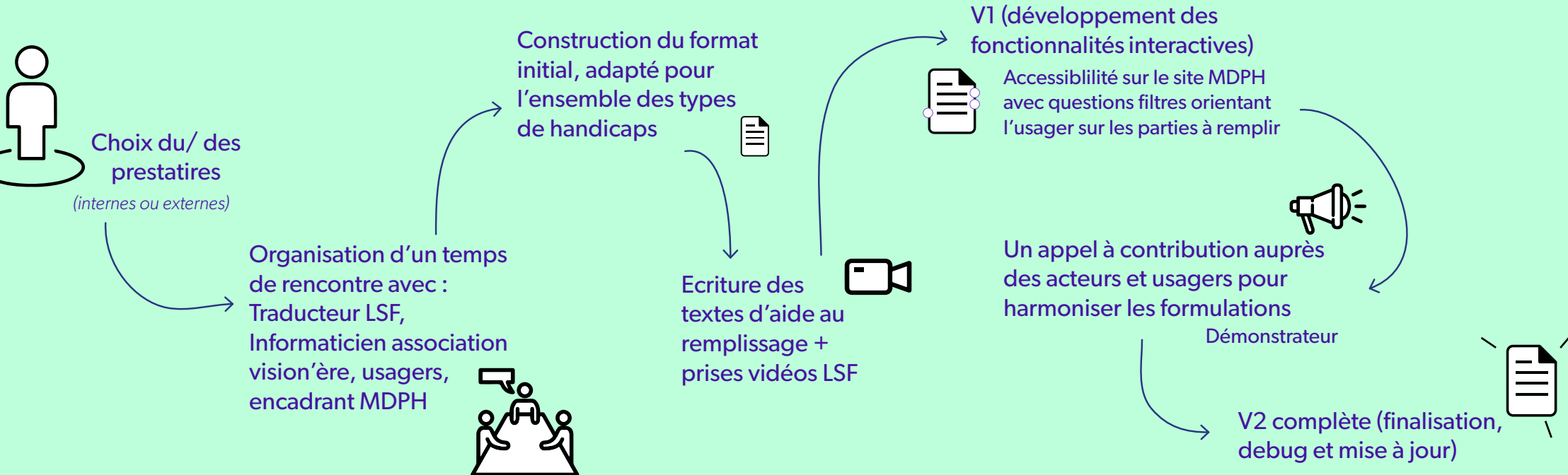
Nous recommandons plutôt un support interactif, par exemple un PDF en format ROC (Reconnaissance Optique des Caractères). Cette solution est moins coûteuse, sans limiter les fonctionnalités, et garde une hiérarchisation de l'information identique à la version papier.

Aussi, compte-tenu des premières pistes de réflexion, induisant un haut niveau d'interactivité, nous recommandons de limiter les vidéos illustrées et de se concentrer sur une information complémentaire texte ou vidéo (seulement LSF).

## Actions possibles

Nous retrouverons sur le support interactif des boutons d'écoute ou de visualisation vidéo à côté des questions du formulaire officiel afin d'avoir une information complémentaire.

## DÉMARCHE DE DÉVELOPPEMENT





Avec le soutien  
de la CNSA