

HANDICAP ET PERTE D'AUTONOMIE : INNOVATION PAR LE DESIGN

Kit de déploiement



Avec le soutien
de la CNSA

Test n°1_

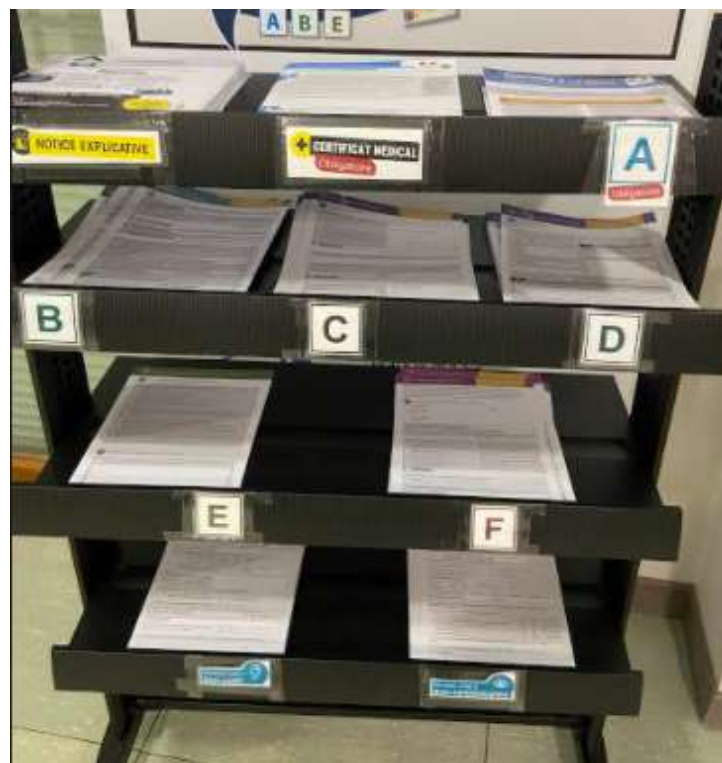
FILTRAGE DU FORMULAIRE

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





→ Certificat medical



DESCRIPTION:

Proposer à l'utilisateur une personnalisation de sa démarche en lui **proposant seulement les parties le concernent** dans le formulaire MDPH, afin de rendre l'expérience moins complexe.

Pour guider clairement l'utilisateur vers les parties qui le concernent, **une signalétique d'aide**, le guidera vers les feuillets le concernant.

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.

OBJECTIFS:

- Apporter le moins de confusion possible dans le remplissage
- Améliorer la complétude du dossier
- Restreindre les supports inutiles et/ou qui seront rayés par l'agent à la suite d'un échange avant le remplissage

BÉNÉFICES

- Des usagers plus rassurés et qui se sentent guidés dans leurs démarches de demande d'aide
- Des usagers qui se sentent mieux outillés pour pouvoir formuler leurs demandes d'aide
- Des agents qui trouvent l'idée intéressante, mais qui ont rencontré des obstacles du fait du contexte sanitaire.

CONDITIONS DE RÉUSSITE

ACCOMPAGNEMENT SEMI-AUTONOME

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

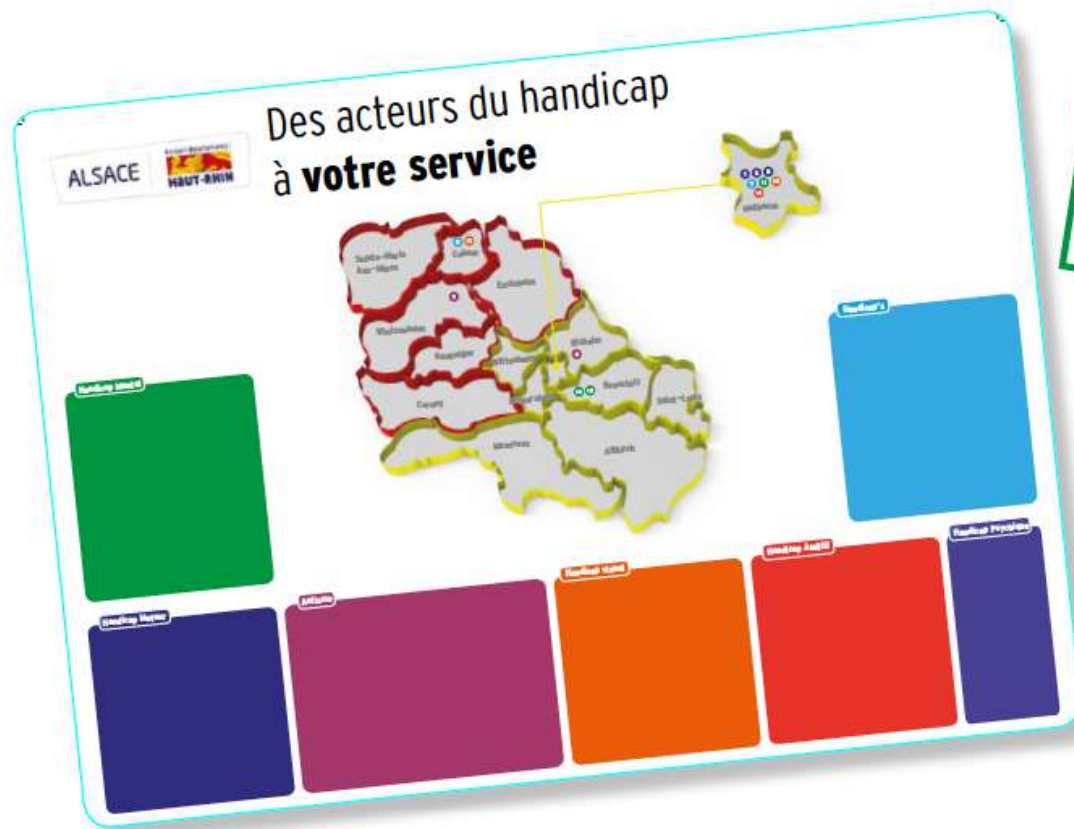
“
il faudrait que des questions filtres
soient posées en ligne et orientent vers
les parties du formulaire. Ça m'aurait
aidé parce que beaucoup de parties ne
me concernaient pas.

Usager du téléservice avec support papier”

Test n°2_

COMMUNICATION

cartographier les acteurs pour proposer des orientations sur-mesure



DESCRIPTION:

Proposer aux usagers un accompagnement personnalisé - au-delà des démarches administratives MDPH.

La cartographie des acteurs est un outil collaboratif rempli progressivement par les agents de la MDPH, à l'aide des usagers, qui donne l'ensemble des informations pratiques aux usagers devant effectuer un parcours multi-acteurs (structures privées, publiques).

OBJECTIFS:

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

CONDITIONS DE RÉUSSITE

- **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**

Test n°3_

COMMUNICATION

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



DESCRIPTION:

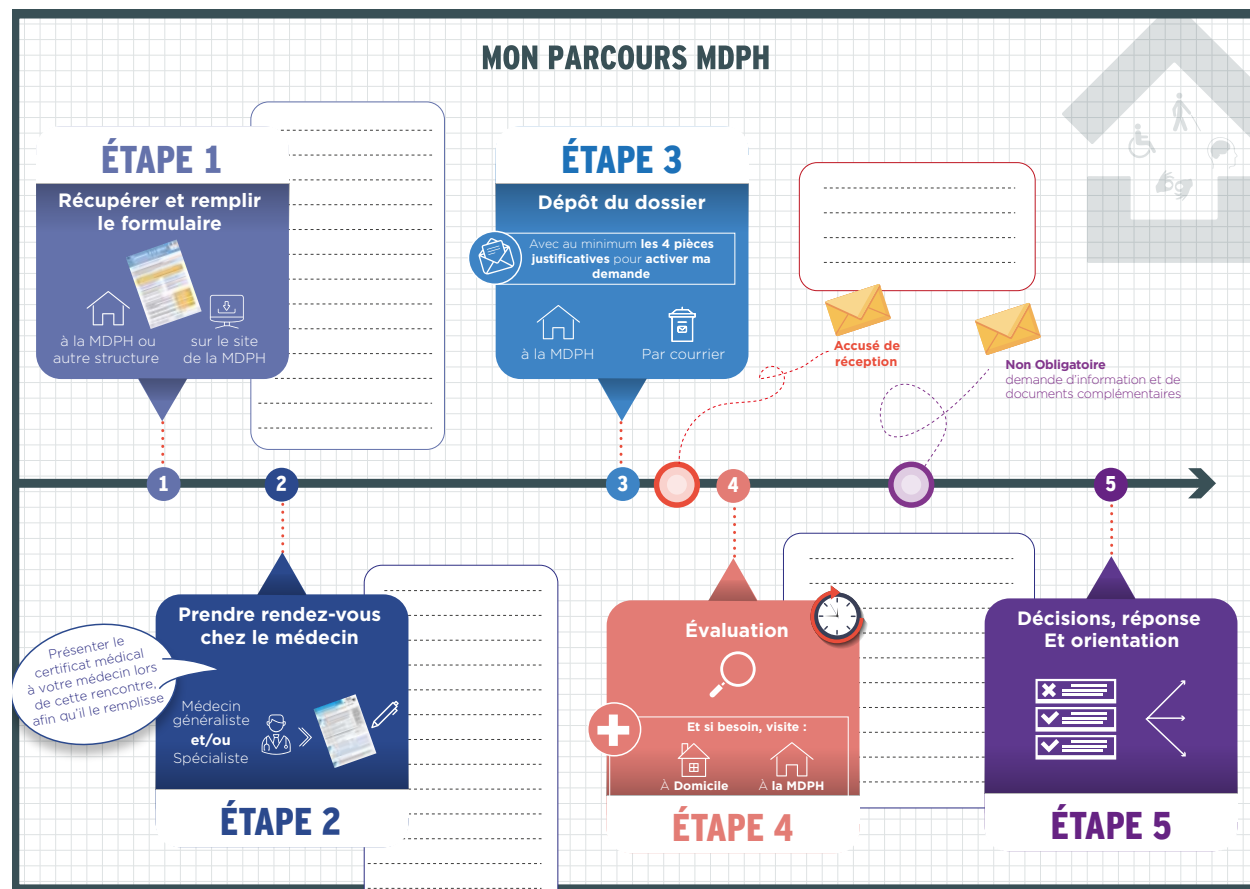
Parcours usager

A travers le schéma du parcours de l'utilisateur, il s'agit de présenter de façon claire et didactique les étapes par lesquelles son dossier va passer pour qu'il puisse se situer et se projeter dans ses démarches. Grâce aux encarts, les agents d'accueil peuvent renseigner l'utilisateur et écrire des informations complémentaires et personnalisées.

Par exemple, lorsqu'un usager vient pour savoir où en est son dossier: "je vais voir où en est votre dossier. Il est en cours d'évaluation, il passera en commission à la fin du mois de mars" et l'agent d'accueil noterait dans l'encart situé au-dessus de l'étape évaluation la période de la commission.

OBJECTIFS:

- Présenter de façon claire et didactique le parcours de l'utilisateur, de sa demande à la notification.
- Permettre à l'utilisateur de se situer et de se projeter dans son parcours à la MDPH



BÉNÉFICES

- **Des agents d'accueil qui peuvent s'appuyer sur un support clair et lisible.**
- **Des usagers qui peuvent mieux se projeter dans leurs démarches et leurs durées**
- **Des usagers qui sont plus accompagnés dans le déroulement de leurs démarches**
- **Des usagers qui gardent une trace de leurs échanges avec l'agent d'accueil**



UN SUPPORT USAGER PERSONNALISÉ



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

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

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

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 :
 - Formulaire MDPH, Certificat médical, Pièce d'identité et justificatif de domicile

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

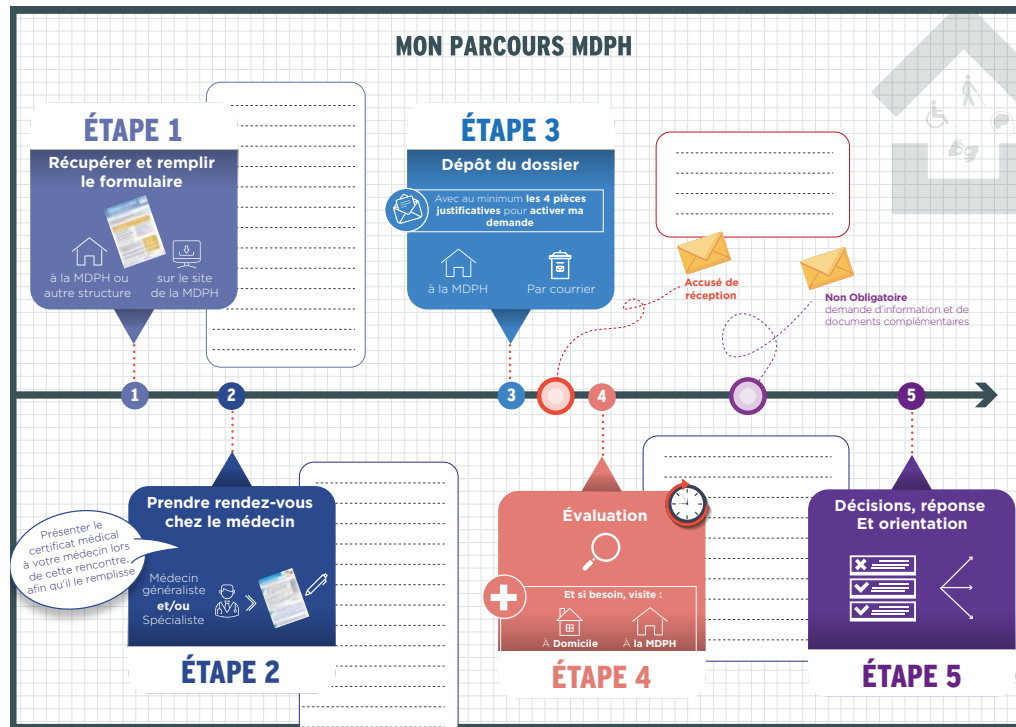
125B, avenue d'Alsace
68006 COLMAR

51A Rue d'Agen
68100 MULHOUSE

03 89 30 68 10

mdph@haut-rhin.fr

« Sans ça, votre dossier ne sera pas traité »



MES CONTACTS
selon mon type de handicap

Icon representing a speech bubble.

COMMUNICATION

Document «grand public» ce que fait et ce que ne fait pas la MDPH

Ce que fait la MDPH et ce qu'elle ne fait pas

Ce support est un document «grand public», très général. Il est affiché à l'accueil de la MDPH, diffusé sur les TV des salles d'attente et sur le site Internet de la MDPH

Objectif

- Comprendre rapidement ce que fait ou ne fait pas la MDPH à travers un graphisme et des mots simples



Test n°5_

TUTORIEL D'AIDE AU REMPLISSAGE

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



DESCRIPTION:

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, quel que soit le type de handicap de l'utilisateur.

Celui-ci peut être utilisé en autonomie mais il peut aussi être un outil d'aide lorsque l'agent d'accueil voudra apporter des précisions aux usagers.

OBJECTIFS:

- Mieux accompagner les usagers dans le remplissage de leur dossier, tout en visant un niveau élevé d'autonomie
- Favoriser l'autonomie des usagers



BÉNÉFICES

- **Apporter une aide aux usagers lors de leurs demandes d'aides**
- **Diminuer le sentiment de solitude et l'inquiétude que l'utilisateur peut ressentir face au formulaire**
- **Outiller les agents d'accueil par un support d'aide à la compréhension des questions posées**

CONDITIONS DE RÉUSSITE

- **Proposer 3 tutoriels en fonction du type de handicap**
(Vidéo LSF avec sous titrage simplifié / texte *(le même que celui utilisé pour le sous titrage des vidéos LSF)* - lecture via synthèse vocale / texte *(le même que celui utilisé pour le sous titrage des vidéos LSF)*)

contenu et étapes

1 . Vulgarisation du contenu pour tous
en se basant sur la traduction faite par un traducteur LSF

Mal-entendants

2. Vidéo LSF

Mal-voyants

3. Sous-titrage à partir de la traduction LSF
4. lecture via synthèse vocale

Autres

5. Sous-titrage à partir de la traduction LSF

- **Prévoir un format du document remplissable directement en ligne et interactif afin de visionner et/ou lire les explications**

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

Mise en oeuvre

Faire une demande auprès de la MDPH sur le site



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

Ouvrir le document interactif



Lire (ou écouter) le formulaire



Compléter les informations directement sur le document



Imprimer et transmettre



Avec le soutien
de la CNSA