

LE DESIGN DANS L'INNOVATION PUBLIQUE

Handicap et
perte d'autonomie,
innovation sociale
par le design
MDPH de la Nièvre (58)

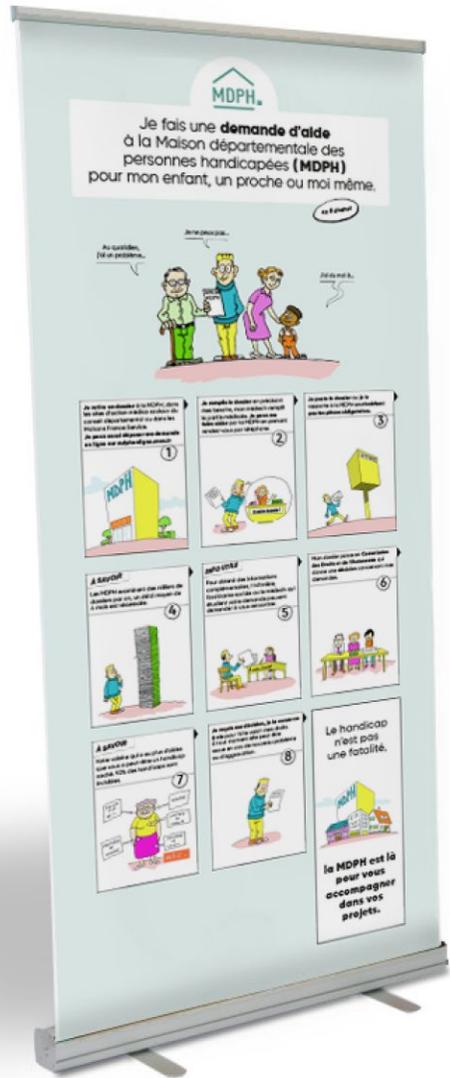
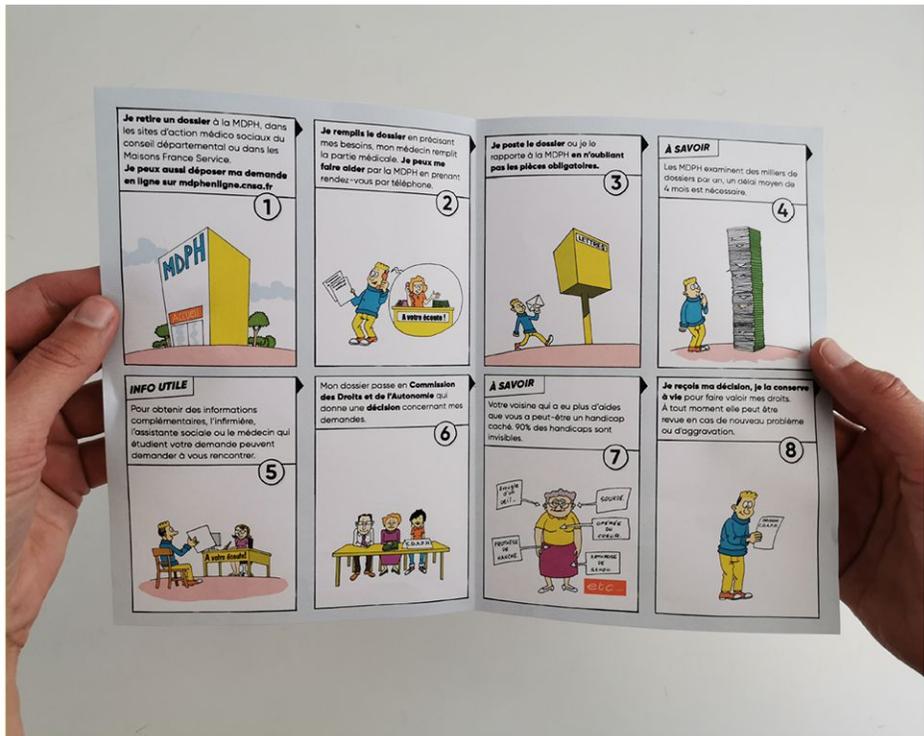
PRÉSENTATION DE LA DÉMARCHE | 2020



KIT DE DÉPLOIEMENT

TEST 1

**OUTILS DE
COMMUNICATION
EXTERNE**

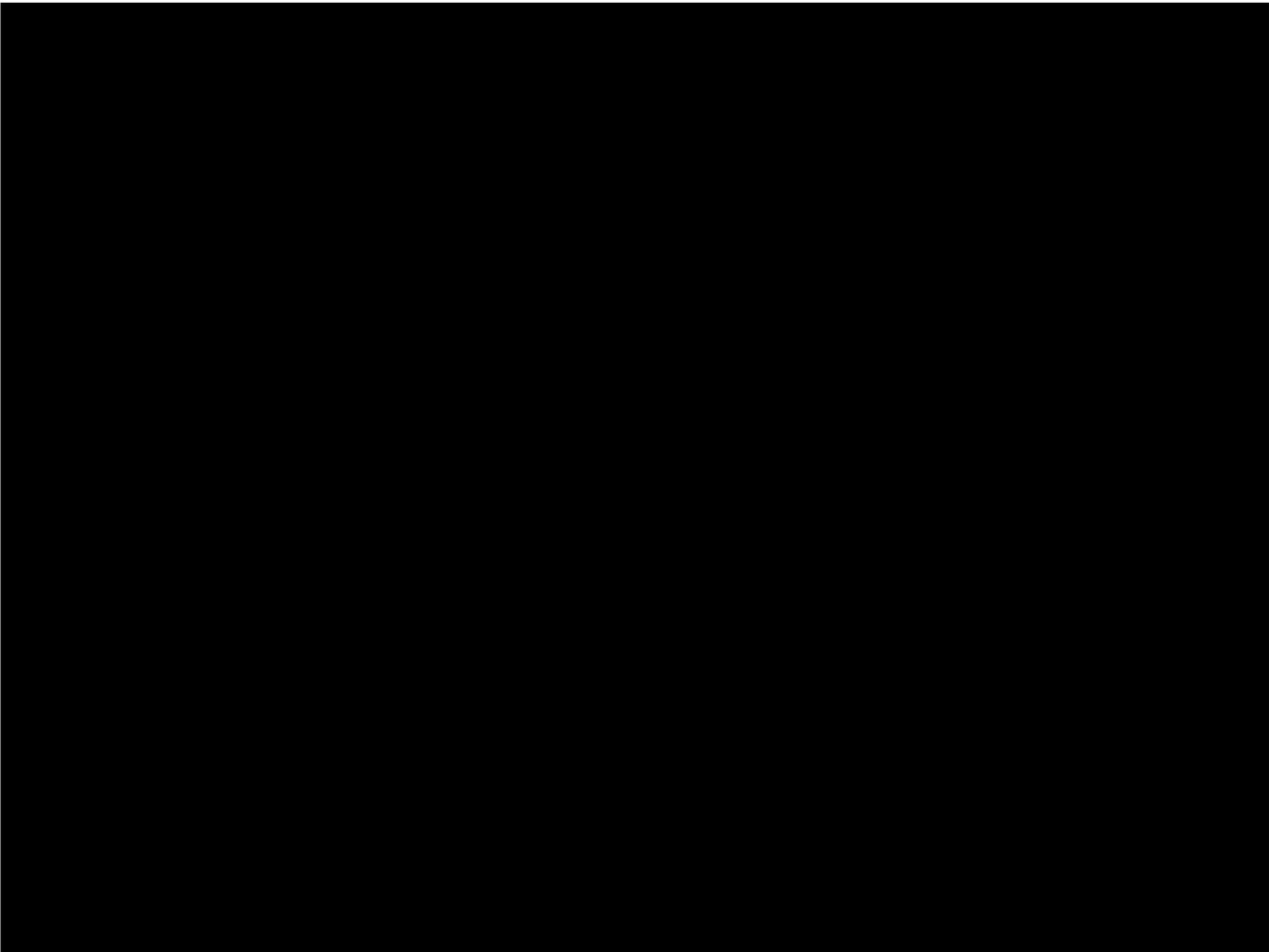


DESCRIPTIF

Une **plaquette** à destination des usagers et partenaires de la MDPH qui résume de manière simplifiée le parcours de demande MDPH. Pour être accessible à tous les types de handicaps, ce support se décline en 3 formats : une plaquette papier, une vidéo sonore sous-titrée, une plaquette traduite en braille.

OBJECTIF

Réviser le vocabulaire, l'image et le ton employés pour expliquer simplement comment faire une demande MDPH.





BÉNÉFICES

Un document explicatif, simple et facile à comprendre par les usagers et les partenaires.

Un outils utile et adapté aux différents types de handicaps.

Un outils de diffusion pour les partenaires



CONDITIONS DE RÉUSSITE

HARMONISATION DES SUPPORTS



Penser la **cohérence graphique** de l'ensemble des supports de communication MDPH (couleurs, typographies, ...)

DÉCLINAISON DES SUPPORTS



- Une **version audio** peut être imaginée pour la radio locale.
- Une **version affiche** peut être testée sur les sites partenaires, en veillant à en évaluer la pertinence (vérifier auprès des usagers que les affiches soient lues et utiles pour cibler les sites stratégiques pour ce format de diffusion).

ACCESSIBILITÉ À TOUS LES TYPES DE HANDICAPS



Prendre en compte les contraintes d'adaptation aux différents types de handicaps :

- **Pour les déficiences visuelles :** Utiliser la plaquette ou la vidéo en conservant les couleurs et typographies utilisées sur le présent support.
- **Pour les non-voyants,** penser une version de la plaquette en braille.
- **Pour les déficiences auditives :** utiliser la plaquette et/ou la version vidéo sous-titrée

POINTS DE DIFFUSION

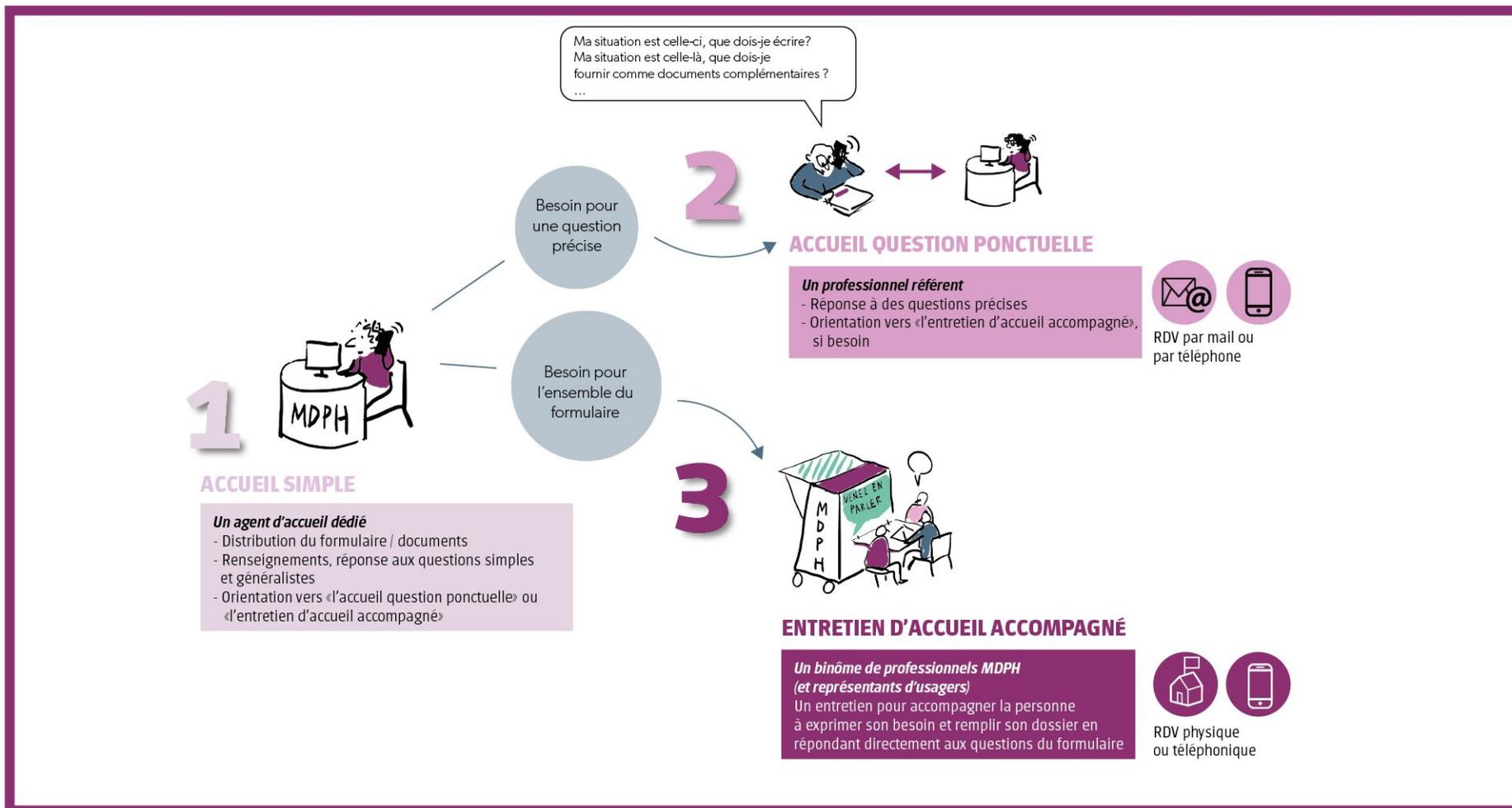


- Plaquette à diffuser à l'accueil de la MDPH, dans les sites et auprès des professionnels partenaires (maisons de santé, MFS, sites d'action sociale, centres sociaux, mairies, etc.), dans les centres hospitaliers, dans les salles d'attente de cabinets médicaux, lors des entretiens d'accueils accompagnés *
- Vidéo à diffuser sur les écrans (de la MDPH et des sites d'accueil, sur la page web de la MDPH).

* Cf. p.9

TEST 2

**DIFFÉRENCIATION
DES ACCUEILS**



DESCRIPTIF

Dissocier 3 niveaux d'accueil proposant des temps et modalités d'accompagnements différents selon la situation et le besoin de l'utilisateur.

OBJECTIF

Proposer un accompagnement par la MDPH adapté aux différents niveaux d'autonomie des personnes.

TEST 2



**L'ENTRETIEN D'ACCUEIL
ACCOMPAGNÉ**

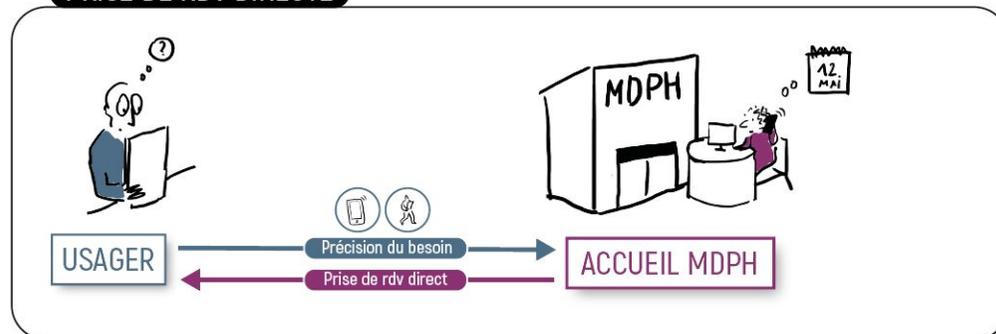


DESRIPTIF

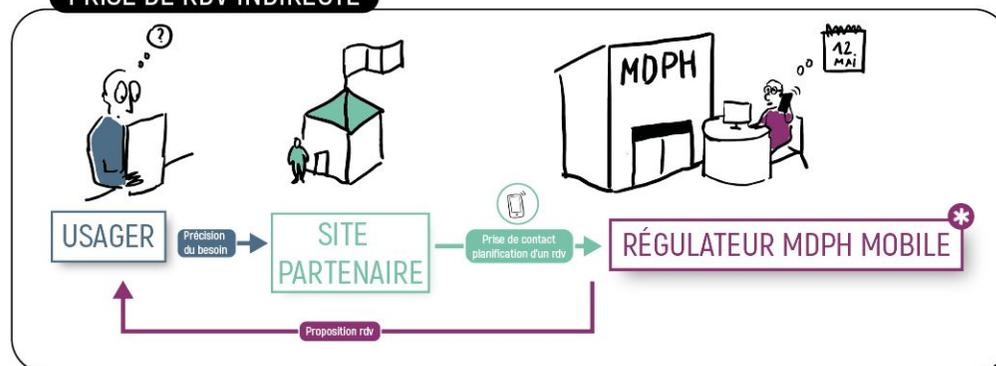
Proposer un entretien pour accompagner la personne à remplir son dossier en répondant directement aux questions du formulaire.



PRISE DE RDV DIRECTE



PRISE DE RDV INDIRECTE



* Cf. p.18

OBJECTIFS

- Aider la personne à décrire sa situation
- Affiner les éléments apportés dans le formulaire
- Faciliter le remplissage du formulaire de demande
- Faciliter le traitement du dossier et mieux adapter le plan d'aide à la situation de la personne
- Sortir l'utilisateur du sentiment d'être contrôlé pour aller vers le sentiment d'être accompagné



OUTILS ET MODALITÉS DE MISE EN OEUVRE



RAPPEL

Chaque fois qu'un rdv d'entretien d'accueil accompagné est organisé, un SMS et/ ou un appel téléphonique rappelant le jour, l'horaire et le lieu du rdv est passé à l'utilisateur par le professionnel qui a programmé le rdv.



BINÔME D'ENTRETIEN

Proposer des **profils** de professionnels MDPH et représentants d'utilisateurs (instructeur/évaluateur, instructeur/ergothérapeute, pôle enfance/pôle adulte, professionnel MDPH/représentant UNAFAM...) **adaptés aux situations** des personnes à rencontrer. Privilégier des entretiens sur RDV pour adapter les profils de binômes aux situations rencontrées.

Perspective d'évolution :

Sur le modèle du dispositif «Réponse Accompagnée Pour Tous», créer un réseau de représentants d'utilisateurs : UNAFAM - Autisme 58, Fédération des oeuvres laïques, Regards positifs, ect. pour créer des binômes d'entretiens avec un professionnel MDPH.



ESPACE D'ENTRETIEN CONFIDENTIEL

Un espace d'entretien pouvant réunir 2 usagers et 2 professionnels autour d'une table. Cet espace doit respecter les normes PMR et la confidentialité des usagers.



OUTILS ET MODALITÉS DE MISE EN OEUVRE



LE FORMULAIRE PAPIER OU UN ORDINATEUR DONNANT ACCÈS AU TÉLÉSERVICE



TAMPON “REÇU EN ENTRETIEN”

Différencier les dossiers traités en entretiens accompagnés des dossiers remplis en autonomie pour évaluer la pertinence de ces entretiens accompagnés.



NUANCIER

Faciliter la réponse à la question “En quoi mon handicap me gêne au quotidien ?” pour aider l’usager à préciser son projet de vie dans le formulaire.



BÉNÉFICES



Un travail en binôme qui permet de développer les savoirs, savoir-faire et savoir-être des agents

Des rencontres qui renforcent le sens que les agents donnent à leur mission et qui facilitent leur travail



Des usagers qui apprécient la qualité de réponses apportées et qui se sentent rassurés



Un premier filtre qui permet, avant même le dépôt de leur demande, de ré-orienter les personnes qui ne dépendent pas de la MDPH



CONDITIONS DE RÉUSSITE

ACCESSIBILITÉ



Adapter les espaces et outils d'entretien à tous les types de handicaps.

ÉVALUATION



- **Co-construire les outils** d'évaluation.
- **Renforcer la culture d'évaluation** au sein de la MDPH.
- Prévoir une enquête de satisfaction très courte auprès des usagers à la fin de chaque entretien.
- Penser l'évaluation de façon longitudinale pour mesurer la valeur ajoutée des entretiens sur le traitement des dossiers.

REPÉRAGE ET ORIENTATION



- **Définir les critères d'invitation** des usagers aux entretiens d'accompagnement.
- **Partager ces critères** avec les partenaires afin qu'ils participent aussi au repérage des situations complexes et orientent les usagers vers des entretiens d'accueil accompagnés.
- **Clarifier le message d'invitation** destiné aux usagers afin qu'ils comprennent qu'il s'agit d'une aide qui leur est proposée pour mieux comprendre et évaluer leur situation.

PERTINENCE DES BINÔMES D'ENTRETIEN



- Proposer des **profils** de professionnels et représentants d'usagers (instructeur/instructeur, instructeur/évaluateur, pôle enfance/pôle adulte, Agent MDPH/bénévole UNAFAM...) **adaptés aux situations** des personnes à rencontrer.
- Créer **un réseau de représentants d'usagers** sur le territoire en s'appuyant sur des associations existantes (GEM, UNAFAM, Représentants des familles de l'UNAPEI, FOL, Sauvegarde ...).

TEST 3

MDPH MOBILE



ÉTAPES D'ORGANISATION



PROSPECTER

Repérage des partenaires recevant du public MDPH

Organisation d'une rencontre formelle en amont, avec le responsable du site (ou l'équipe).



PROGRAMMER

Calage d'une demi-journée fixe pour la venue de la MDPH mobile, sur un créneau propice aux usagers, partenaires et agents de la MDPH.



MOBILISER

Recensement des personnes à rencontrer en fonction des critères définis en amont.
Contact des personnes par téléphone et prise de rdv.
Mobilisation des équipes MDPH.



COMMUNIQUER

Installation d'un kakémono dans le hall d'entrée ou la salle d'attente du site d'accueil pour communiquer sur la présence de la MDPH, éveiller la curiosité des personnes et expliquer ses missions et le parcours de demande d'aide.



OUTILS ET MODALITÉS DE MISE EN OEUVRE



CALENDRIER PARTAGÉ

Un calendrier des permanences partagé en ligne entre la MDPH et les différentes structures partenaires. L'ensemble des agents de la MDPH peuvent y inscrire des rdv, les structures partenaires peuvent consulter l'agenda en temps réel mais doivent passer par l'agent régulateur* pour pouvoir programmer des rdv.

* Cf. p.18

LA MDPH *près de chez vous ...*
les après-midi à partir de 13h30

OÙ ...	QUAND...	AVEC QUI ...
IMPHY	5 Février	Naïme, Marion, Claire
DECIZE	12 Février	Charlotte, Maria, Claire Marie, Héro
Chateau-Chinon	19 Février	Suzanne, Paul, Claire
CLAMECY	26 Février	Sylvie, Agnès, Claire
GARCHIZY	16 Mars	Virginie, Claire, Charlotte
	9 AVRIL	Sylvie, Claire, Paul Marion

TABLEAU DES PERMANENCES

Un tableau des permanences à compléter par les professionnels pour rendre visible, par tous, la programmation des permanences. Les agents s'inscrivent à tour de rôle sur le calendrier. Le panneau est disposé dans la salle d'attente de la MDPH. Une version plus légère du tableau (ne comportant pas la partie inscription des binômes) peut être installée dans les sites accueillant les permanences mobiles. Veiller à garder un format qui se distingue du flot d'affiches présent sur les sites.



OUTILS ET MODALITÉS DE MISE EN OEUVRE



AGENT RÉGULATEUR AU SEIN DE LA MDPH

Missions :

- Prospector auprès des structures partenaires et des professionnels de santé sur le territoire.
- Centraliser l'information provenant des personnes référentes dans les structures relais et de l'accueil de la MDPH pour assurer l'organisation des MDPH mobiles sur le territoire.
- Mettre à jour l'agenda partagé des permanences et le communiquer aux capteurs * dans les structures relais.
- Mobiliser les équipes en interne et assurer la logistique des MDPH mobiles.
- Évaluer les MDPH mobiles.



Cf. p.18



RAPPEL

Chaque fois qu'un rdv d'entretien d'accueil accompagné est organisé, un SMS et/ ou un appel téléphonique rappelant le jour, l'horaire et le lieu du rdv est passé à l'utilisateur par le professionnel qui a programmé le rdv.

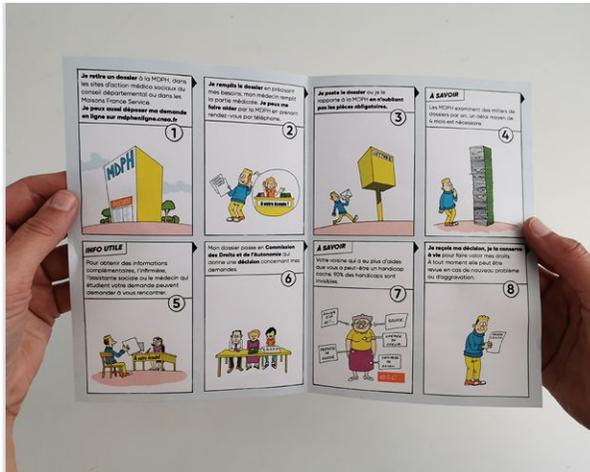


VÉHICULE

Un véhicule suffisamment spacieux pour emmener les outils et l'équipe dédiée sur les lieux de permanences, en proximité des usagers.



OUTILS ET MODALITÉS DE MISE EN OEUVRE



PLAQUETTE

Support à donner aux usagers MDPH après leur entretien accompagné, ou aux usagers du site demandeurs d'informations sur la MDPH.



KAKEMONO

Adaptation de la plaquette en kakemono à disposer dans le hall d'entrée ou la salle d'attente du site d'accueil de la permanence. Le kakémono donne de la visibilité à la permanence et peut être un support de médiation pour expliquer simplement à l'utilisateur les étapes à suivre pour effectuer une demande MDPH. Il est préférable de concevoir le kakemono sur un support léger et facilement transportable.



ESPACE D'ATTENTE POUR LES USAGERS EN ATTENTE DE LEUR ENTRETIEN

S'assurer que les usagers venus pour un entretien accompagné peuvent accéder à une salle d'attente.



OUTILS ET MODALITÉS DE MISE EN OEUVRE



LE FORMULAIRE PAPIER OU UN ORDINATEUR DONNANT ACCÈS AU TÉLÉSERVICE

Ainsi qu'une connexion internet pour accéder au service en ligne.



TAMPON "REÇU EN ENTRETIEN"

Cf. entretiens accompagnés p.11.



NUANCIER

Cf. entretiens accompagnés p.11.



BINÔME D'ENTRETIEN

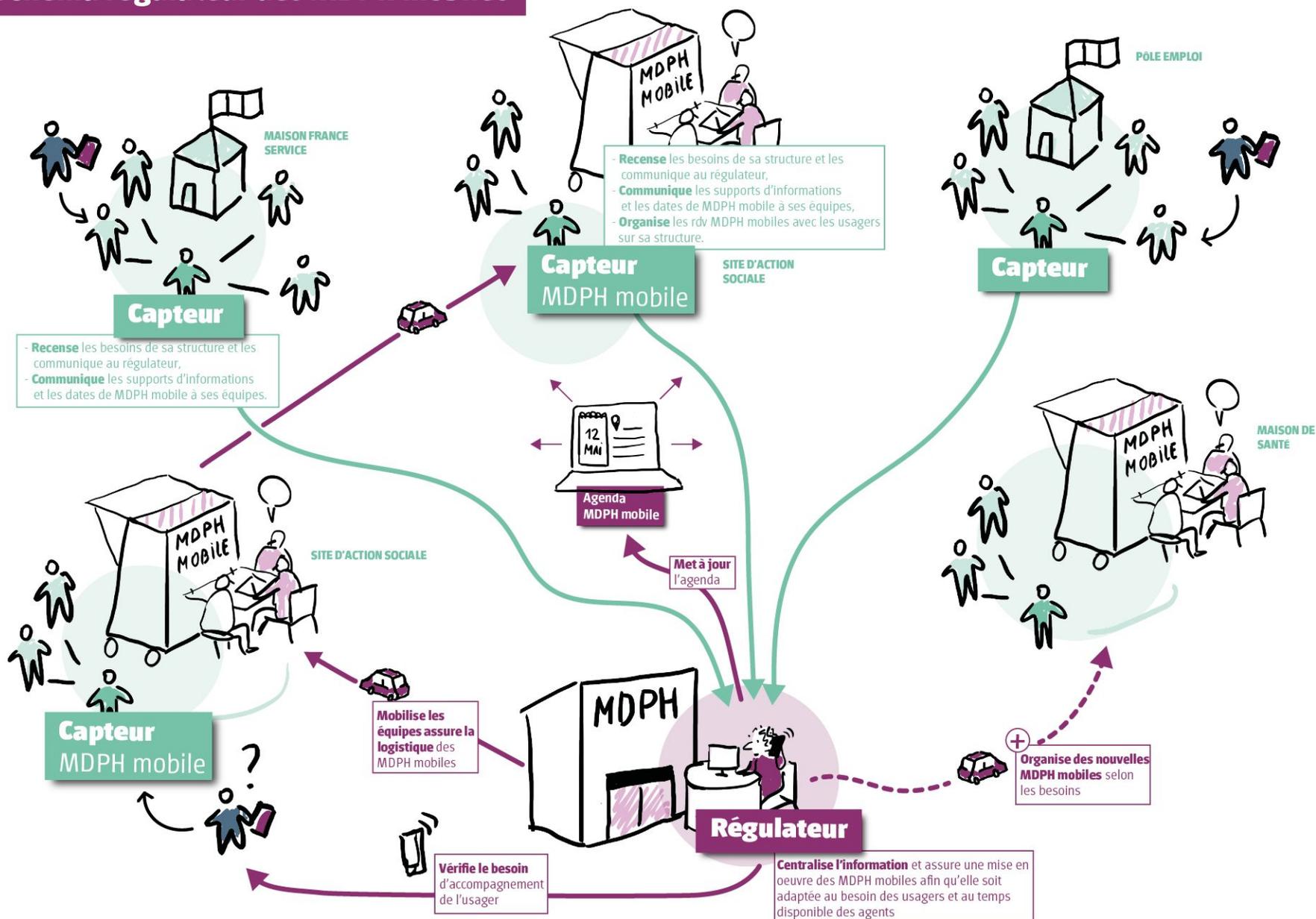
(Basé sur le principe de l'entretien d'accueil accompagné) * Cf. p.10



ESPACE D'ENTRETIEN CONFIDENTIEL * Cf. p.10

ARTICULATION AVEC LES STRUCTURES RELAIS

Schéma régulateur des MDPH mobiles





BÉNÉFICES



Des usagers qui apprécient la proximité et la facilité d'accès de la MDPH mobile.
Des partenariats renforcés avec les agents des sites médicaux-sociaux



Une MDPH plus humaine, une meilleure disponibilité des agents et qualité d'écoute



CONDITIONS DE RÉUSSITE

RESSOURCES HUMAINES



Identifier le régulateur et rédiger sa fiche de missions.

SYSTÉMATISER LA PROSPECTION



Systématiser et élargir la démarche de prospection auprès des structures relais afin de couvrir un **territoire plus large** et un **public plus étendu** (Maisons France Service, Maisons de santé, Mairies...).

CHOISIR DES ESPACES ADAPTÉS À L'ACCUEIL DES USAGERS



- Faire un **cahier des charges des conditions d'accueil** nécessaires.
- S'assurer des conditions d'accessibilité du site, des conditions techniques et matérielles d'accueil.

Perspective d'évolution :

Lors de l'entretien, si besoin, organiser une visioconférence avec un professionnel spécialiste de la MDPH (ex. ergothérapeute, médecin, etc.) pour compléter des éléments au dossier.

PLANIFIER



Garder le principe d'une **demi-journée fixe dans le mois pour caler le créneau MDPH mobile sur le site.**

OPTIMISER LE DÉPLACEMENT DES USAGERS



- Définir le **rayonnement** de chacun des sites pour mobiliser les usagers

MOBILISER LES PROFESSIONNELS MDPH



S'assurer de la bonne **rotation des binômes de professionnels** sur les permanences.

OUTILLER LES STRUCTURES RELAIS



- Les sensibiliser, les former sur les missions de la MDPH
- Les outiller : Formulaires, plaquette, contact régulateur MDPH, agenda partagé, protocole de recensement des besoins...

Témoignage bilan des expérimentations

