

# LA LETTRE D'INFO

de la Maison départementale des personnes handicapées de l'Essonne

Janvier 2010

## Un nouveau souffle pour la MDPHE !



© C. Rolland

Édito

**P**endant quatre années, Philippe Grollemund a assuré les fonctions de directeur de la MDPH de l'Essonne. A ce titre, il a œuvré à la mise en place de cette importante réforme législative initiée par la loi du 11 février 2005. Au nom de la commission exécutive, nous souhaitons le remercier pour le travail effectué.

Depuis le 1<sup>er</sup> novembre 2009, Maryse Manigot a été nommée directrice. Ses compétences en management de l'organisation et conduite du changement, son

expertise de la mise en œuvre d'une démarche qualité sont mobilisées au service des personnes handicapées et de leurs proches. Nous lui souhaitons la bienvenue.

Forte d'une équipe de professionnels renforcée par l'arrivée d'une dizaine d'agents d'ici la fin de l'année, recrutés par le Conseil général de l'Essonne, la MDPHE doit trouver un nouveau souffle et travailler autour des axes d'amélioration que nous avons identifiés

ensemble, en concertation avec les acteurs dont vous faites partie.

Nous sommes déterminés à atteindre les objectifs que nous nous sommes fixés, d'amélioration sensible de l'accueil, de réduction des délais d'instruction et de traitement des demandes. La redynamisation de notre réseau de partenaires, à travers la mise en place de groupes de travail participatifs, y contribuera.

Nous comptons sur votre implication à nos côtés ! ■

**Michel Berson**

Président du Conseil général

**Jérôme Guedj**

Vice-président chargé des solidarités et de l'innovation sociale

## La MDPHE, en chiffres

- ➔ 150 à 200 appels par jours, soit environ 33 000 appels sur l'année
- ➔ Plus de 200 courriers par jour, soit 52 000 courriers par an.
- ➔ Plus de 30 000 décisions prises par an par la CDAPH : + 13 % en 2009

Depuis 2006, une augmentation de :

- ➔ 300 % des demandes concernant l'aide humaine

- ➔ 120 % des demandes concernant l'aide technique

Le budget global du Conseil général lié au handicap est en progression constante :

- ➔ + 6,25 % de budget global sur la part personnes handicapées entre 2007 et 2008
- ➔ + 7,88 % de budget global sur la part personnes handicapées en 2009

# La MDPHE en ACTION !

La Maison départementale des personnes handicapées de l'Essonne est l'élément clé du dispositif d'aide en faveur des personnes handicapées.

Notre mission est donc d'apporter un service de qualité à ses usagers. Le plan de rattrapage, évoqué dans le N°1 de la lettre d'information s'est révélé un véritable indicateur des faiblesses dans les domaines de délai d'enregistrement des demandes et de traitement des dossiers. Une réunion de la COMEX élargie s'est déroulée le 26 octobre dernier

afin de présenter à son instance délibérative et aux partenaires, un plan d'amélioration. Celui-ci a pour objectif de répondre aux obligations réglementaires. Est exposé l'ensemble des engagements de la Maison départementale envers les Essonnais en situation de handicap, ainsi que les moyens à mettre en œuvre pour les respecter.



## Nos engagements

### RÉDUIRE LES DÉLAIS

D'ici septembre 2010, le délai de traitement des demandes devra être conforme aux délais légaux : il ne devra pas dépasser 4 mois.

#### ► Comment y parvenir ?

Des agents supplémentaires spécialement formés seront affectés à la MDPH de l'Essonne et de nouvelles procédures d'information permettront d'agir plus efficacement.

### AMÉLIORER L'ACCUEIL

Notre promesse est de diminuer le temps d'attente à l'accueil de la MDPH.

#### ► Comment y parvenir ?

Le lieu sera ouvert tous les jours, le matin et l'après-midi et le hall d'entrée sera réaménagé. Depuis octobre, la MDPHE est ouverte aussi le mercredi après-midi afin de répondre au mieux aux demandes d'un plus grand nombre d'usagers. Nous nous engageons également à réduire à 3 minutes le délai de réponse téléphonique.

Pour finir, un dispositif de traitement du courrier sera effectif à partir de janvier 2010 et permettra de répondre efficacement aux demandes non traitées, via l'accueil physique et téléphonique.

### DISPOSITIF CONCERNANT L'ALLOCATION ÉDUCATION DE L'ENFANT HANDICAPÉ

Nous travaillons à la mise en place d'un système de médiation pour accompagner les familles qui subissent une suppression ou une forte diminution de leurs droits antérieurs.

#### ► Comment y parvenir ?

Au cas par cas, la cellule de la Commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées (CDAPH) pourra réexaminer les dossiers. Un suivi des réclamations, recours et contentieux sera mis en place.



## ZOOM SUR...

### La plate-forme téléphonique

Face à l'encombrement de ses lignes téléphoniques (seuls 17 % des appels satisfaits), la MDPHE se dote d'une plate-forme téléphonique visant à réduire les temps d'attente trop longs et plus qu'inconfortables pour les usagers.

Cet outil performant, installé en novembre, s'articule autour d'un numéro d'appel dédié à l'accueil et l'orientation vers les différents services de la MDPHE.

Parallèlement, 4 agents départementaux ont été recrutés

en novembre dernier et formés à répondre rapidement aux questions les plus courantes lors des appels.

De nouveaux postes téléphoniques et du mobilier adapté ont été investis, parallèlement à la réorganisation de l'accueil physique des personnes.

La plate-forme téléphonique est active depuis décembre 2009.

**01 69 91 78 00**

# Renforcer nos moyens



© C. Rolland

## AU NIVEAU HUMAIN

Pour mettre en œuvre ce dispositif, le plan d'action prévoit l'affectation de postes supplémentaires (dont 6 déjà pourvus depuis novembre 2009 et 7 autres qui le seront avant mars 2010), ainsi qu'un plan de formation pour l'ensemble du personnel. Une étude des moyens nécessaires sera effectuée pour déterminer les besoins en ressources humaines.

## AU NIVEAU LOGISTIQUE

25 postes informatiques vont être changés (en remplacement des postes rétrocedés par l'État) et 2 véhicules supplémentaires seront mis à disposition. Il est également prévu un rapprochement fonctionnel et physique entre la MDPH de l'Essonne et la Direction des personnes âgées et handicapées du Conseil général, qui permettra une meilleure efficacité dans l'exercice de leurs missions communes.

Les équipes départementales, dans leur ensemble, œuvrent donc à l'amélioration des services de la MDPHE en vue de faciliter la vie quotidienne des personnes handicapées.

# La MDPHE et ses partenaires

\* Certains partenaires rencontrent des difficultés à joindre leurs interlocuteurs au sein de la MDPHE. Pourquoi ? Les numéros de postes directs n'ont pas été suffisamment diffusés pour permettre aux professionnels d'être accessibles pour répondre aux questions. Ces appels saturent donc davantage le standard téléphonique, déjà surchargé par ceux des d'usagers.

**Notre réponse immédiate :** diffuser plus largement les coordonnées et les fonctions précises des agents de la MDPHE à ses partenaires (téléphone et courriel) afin de faciliter les échanges avec les professionnels.



© C. Rolland

## RAPPEL...

### Les associations, un lien entre les familles et le service public

Donner la parole aux familles est essentiel lorsqu'un de ses membres vit une situation de handicap.

Les associations représentent ces familles au sein de la CDAPH (Commission départementale de l'autonomie)

de la MDPHE. Fortement impliquées et apportant une aide complémentaire, les associations jouent un rôle essentiel pour faire valoir les droits des personnes handicapées. Elles sont donc un interlocuteur privilégié des services publics. Elles contribuent activement aux décisions prises au même titre que les représentants institutionnels.

**Pour en savoir +  
rendez-vous sur [essonne.fr](http://essonne.fr)**

## « 3 questions à **Maryse Manigot** »



Assistante sociale de formation, Maryse Manigot est agent territorial depuis plus de 25 ans au Conseil général de l'Essonne. Son parcours, tourné résolument dans l'action sociale, est riche d'expériences de chef de service, de management d'équipe et d'organisation. Elle a notamment fait obtenir la certification ISO 9001 au service de l'accueil familial départemental, grâce à la mise en place d'une démarche qualité.

**M**aryse Manigot, vous êtes la nouvelle directrice de la Maison départementale des personnes handicapées de l'Essonne. Quelles sont vos ambitions pour cette structure essentielle aux personnes handicapées ?

En tant que fonctionnaire territorial, actrice de l'action sociale depuis toujours, il m'est très cher de répondre aux attentes de mes concitoyens et surtout de ceux qui rencontrent des difficultés. Aussi, j'ai l'ambition de permettre aux Essonnais en situation de handicap de disposer d'un lieu où ils puissent se sentir accueillis et qu'ils pourraient investir. L'idéal, qui ne se révèle pas utopique, est que chaque Essonnien qui a besoin de nous puisse obtenir satisfaction.

**Au vu des difficultés rencontrées par la structure, comment sont mobilisées vos équipes ?**

À mon arrivée, j'ai eu l'immense surprise de voir combien les professionnels travaillant à la MDPHE étaient désireux de participer très activement à l'amélioration de la situation repérée. Beaucoup ont fait part de leur désarroi de ne pas pouvoir apporter aux personnes accueillies

et demandeuses, les réponses adaptées à leurs besoins. D'ailleurs, plusieurs d'entre eux ont déjà apporté par écrit des propositions d'amélioration qui seront bien utiles pour continuer ensemble ce projet ambitieux que représente la MDPHE.

**Avec votre expérience dans la mise en place de stratégie globale d'organisation, selon vous, quels sont les atouts du plan d'action ? Anticipez-vous d'éventuelles difficultés ?**

Le plan d'action proposé repose essentiellement sur une amélioration de l'organisation et des articulations avec tous les partenaires concourant à l'aide auprès des personnes en situation de handicap. Aussi, avec de la volonté, du bon sens, l'implication de tous et une ouverture vers les autres partenaires, nous devrions pouvoir mieux répondre aux attentes de chacun. Les difficultés déjà repérées reposent sur les moyens tant humains que matériels qui seront nécessaires pour continuer et surtout pour engager la MDPHE vers une démarche d'amélioration de la qualité du service rendu. ■

*Cette lettre d'information sera l'occasion de vous informer sur les missions de la MDPHE mais aussi, sur l'état d'avancement de ces chantiers.*

### \* INFOS PRATIQUES

**Maison départementale des personnes handicapées (MDPH) de l'Essonne**  
93, rue Henri Rochefort - 91000 Évry - Tél. 01 69 91 78 00 - Courriel [mdphe@cg91.fr](mailto:mdphe@cg91.fr)

**Horaires d'ouverture de la MDPH :** Lundi, mardi, mercredi, jeudi, vendredi 14h-17h  
**Horaires de la Visio-interprétation pour les sourds pratiquants le langage des signes :**  
Lundi et jeudi de 14h30 à 16h30



[essonne.fr](http://essonne.fr)

**Conseil général de l'Essonne**  
Boulevard de France  
91012 Évry cedex  
Tél. 01 60 91 26 07