

Rapport de la Présidente

Commission permanente du
vendredi 5 avril 2019

4^{ème} Commission
N° CP-2019-4-4-3

Service instructeur
DSOL - Direction de l'autonomie

Service consulté

**INNOVATION SOCIALE PAR LE DESIGN : REPENSER L'ACCUEIL EN MAISON
DÉPARTEMENTALE DES PERSONNES HANDICAPEES**

Résumé : La Caisse Nationale de Solidarité pour l'Autonomie (CNSA) a retenu le projet déposé par le Département du Haut-Rhin dans le cadre de l'appel à projets Innovation 2018. Celui-ci consiste à travailler de manière globale l'accueil en MDPH selon la méthodologie du design social. La subvention maximale octroyée par la CNSA est de 64 050 €, pour couvrir notamment les frais liés à l'intervention d'un consortium de consultants mené par le cabinet DETEA. Il vous est proposé d'approuver la convention de partenariat liant le Département et la CNSA.

Le projet « Le design social au service de la transformation de l'offre dans le champ du handicap », a été déposé dans le cadre de l'appel à projets Innovation 2018 lancé en juin 2018 par la CNSA.

Le design social consiste à travailler pour et avec les usagers afin de faire émerger avec des designers des solutions innovantes qui amélioreront la qualité de vie des personnes âgées et des personnes en situation de handicap, ainsi que la performance du service et des réponses apportées.

Le projet proposé porte de manière globale sur l'accueil en MDPH et vise à améliorer la performance de l'accueil et de la prise en charge des usagers, avec un triple objectif :

- d'amélioration de la performance et de la qualité de l'accueil et de la prise en charge,
- d'amélioration des conditions de travail des professionnels,
- d'optimisation des ressources.

Ce projet s'inscrit pleinement en cohérence avec plusieurs orientations du schéma de l'autonomie 2018-2023, notamment :

- ➔ la logique de parcours et le développement du guichet intégré pour améliorer l'accueil, l'information et la bonne orientation
- ➔ La logique d'expérimentation et d'innovation.

Dès 2016, dans le champ du handicap, le Département a souhaité expérimenter le dispositif RAPT, pour permettre « un parcours de vie sans rupture pour les personnes en situation de handicap et leurs proches ». La MDPH est un acteur clé du premier accueil, de la primo-orientation et de l'évaluation des besoins, qui sont les premières étapes du parcours. La fonction d'accueil, d'information et d'orientation, qu'elle soit physique ou téléphonique est essentielle, puisqu'il s'agit du premier contact avec l'utilisateur. Celle-ci évolue également pour intégrer les outils numériques actuellement développés.

Il s'agit de :

- ❖ garantir un accueil de qualité dans le respect des principes de proximité, réactivité, adaptation aux spécificités du public,
- ❖ favoriser une orientation responsable dans une logique de guichet intégré (montée en compétence des personnels de premier accueil),
- ❖ développer des dispositifs d'accompagnement des publics en difficultés face au déploiement global de l'e-administration.

Pour la mise en œuvre de ce projet, et comme demandé par la CNSA, le Département s'appuiera sur l'expertise d'un cabinet spécialisé, à savoir le cabinet DETEA.

La mission s'articulera autour de 4 phases :

- ❖ L'immersion de terrain pour comprendre et concevoir en permettant la participation et l'expression du plus grand nombre.
- ❖ La conception et le prototypage : tester rapidement une idée pour en vérifier la pertinence. Ceci pourra passer par la manipulation d'objets, de documents, de maquettes, voire la mise en place de jeux de rôle pour permettre d'imaginer différents scénarii prenant en compte les parcours, les besoins et les contraintes de l'ensemble des usagers afin d'avoir une vision globale.
- ❖ Le test.
- ❖ Le déploiement et la pérennisation pour aboutir à un passage à l'échelle.

Le projet débute en mars 2019 et se terminera par une restitution nationale à Paris mi 2020. Le budget total du projet s'élève à 80 120,46 €.

Les contributions du Département et de la MDPH sont essentiellement apportées par la valorisation en nature du temps homme dédié au projet, pour un montant total de 16 070,46 €.

La subvention maximum allouée par la CNSA s'élève à 64 050 € (soit 79,94 % du coût total), et porte essentiellement sur l'intervention des consultants.

La recette serait recouvrée sur la ligne budgétaire : programme I621, chapitre 74, fonction 52, nature 747818.

La dépense afférente à la prestation de design social sera prélevée sur la ligne budgétaire : programme I621, chapitre 011, fonction 52, nature 611.

Ce rapport a fait l'objet d'un avis favorable de la Commission Solidarité et Autonomie réunie le 22 mars 2019.

Au vu de ce qui précède, je vous propose :

- d'approuver la convention ci-jointe entre la CNSA et le Département dont l'objet est de préciser les modalités de la contribution financière de la CNSA au projet départemental intitulé « Le design social au service de la transformation de l'offre dans le champ du handicap », déposé dans le cadre de l'appel à projets thématique 2018 de la CNSA, qui sera mis en œuvre avec l'appui du cabinet DETEA,

- de m'autoriser à la signer.
- de préciser que la recette serait recouvrée sur la ligne budgétaire : programme I621, chapitre 74, fonction 52, nature 747818. La dépense afférente à la prestation de design social sera prélevée sur la ligne budgétaire : programme I621, chapitre 011, fonction 52, nature 611.

Je vous prie de bien vouloir en délibérer.

La Présidente



Brigitte KLINKERT

Brigitte KLINKERT