

Service instructeur
MDPH

N° 2007/II-4e/15

Service consulté

**Convention d'appui à la qualité du service rendu aux personnes handicapées
par les Maisons Départementales des Personnes Handicapées (MDPH)**

Résumé : le présent rapport propose la signature de la convention d'appui à la qualité du service rendu aux personnes handicapées par les MDPH, entre le Conseil Général et la Caisse Nationale de Solidarité pour l'Autonomie (CNSA).

La loi confie aux Départements le pilotage des Maisons Départementales des Personnes Handicapées (MDPH). Le Président du Conseil Général est de droit le Président du Groupement d'intérêt public au sein duquel le Conseil Général dispose de la majorité des sièges. Le Département assure ainsi comme le prévoit la loi du 11 février 2005 la tutelle administrative et financière de la MDPH.

Aussi le Conseil Général est, aux côtés de l'Etat, le principal financeur du fonctionnement de ce service et bénéficie pour ce faire d'un concours financier de la part de la Caisse Nationale de Solidarité pour l'Autonomie (CNSA).

Le versement de cette subvention s'effectue conformément à une convention entre cette caisse et le Département visant à définir des objectifs de qualité de service pour la MDPH et à dresser le bilan de réalisation des objectifs antérieurs.

Le 26 mai 2006 une première convention provisoire a été signée afin de permettre le versement de la dotation de fonctionnement pour 2006. Il s'agit à présent de signer une convention dite d'appui à la qualité du service rendu aux personnes handicapées par les MDPH. Cette convention précise trois principaux engagements réciproques.

1. Les échanges de données entre la Caisse et le Département.

La mission que la loi fixe à la CNSA est de garantir le respect du principe d'égalité de traitement sur l'ensemble du territoire.

Dans cet objectif, la convention prévoit un échange d'informations comportant des données de contexte (population handicapée, données socio-démographiques, offre médico-sociale...), des données d'activités de la maison (nombre de personnes reçues, nombre de demandes de prestations...) et les moyens mis en place (vie des instances, budget, locaux, personnel, partenariat...).

Ces données sont complétées par un rapport annuel réalisé par le Département. Ce rapport comporte une analyse et un commentaire des chiffres d'activité et permet de considérer les éléments relatifs au contexte et aux contraintes locales.

Au final, chaque MDPH disposera tous les ans d'éléments de comparabilité par rapport à la situation nationale (moyennes et extrêmes).

Par ailleurs, pour connaître l'appréciation de la qualité du service rendu par les personnes qui sollicitent la MDPH la convention se propose d'utiliser avant le 30 septembre 2007 un questionnaire type destiné à évaluer la satisfaction des usagers.

L'utilisation de ce questionnaire correspond parfaitement à la démarche qualité engagée par le Conseil Général.

2. Les échanges de données spécifiques et l'appui technique.

En sus des données générales transmises par toutes les MDPH, la convention prévoit d'échanger des données sur des actions locales ou des expérimentations spécifiques. Il a été convenu avec la Caisse :

- de suivre en particulier deux actions :
 - la mise en relation de l'offre et de la demande en logements adaptés,
 - le projet de réalisation à Mulhouse d'appartements pour personnes lourdement handicapées associé à une expérimentation de mutualisation de la prestation de compensation du handicap entre les locataires,

- et de demander un appui technique sur la fonction d'interlocuteur unique du dossier afin, notamment, d'en identifier les prérequis en matière de compétence et de formation.

3. Les dispositions financières

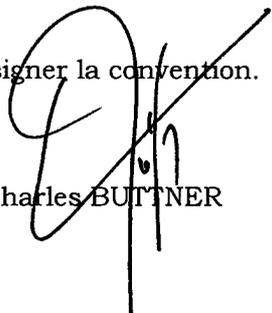
La CNSA verse un concours financier sous la forme de 4 acomptes trimestriels et une régularisation l'année suivante en fonction du montant définitif arrêté. Le montant prévisionnel pour l'année 2007 s'élève à 339 000 € contre 234 564 € en 2006, la CNSA ayant introduit une part fixe de 100 000 € dans la répartition de son enveloppe nationale de 30 M€.

Par ailleurs, il est prévu que la CNSA s'engage à examiner une demande de cofinancement présentée par le Département, au titre du projet de numérisation des dossiers de la MDPH en tant que ce projet permettrait d'identifier les gains d'une telle opération sur la qualité de service rendu aux usagers et partant de tirer des enseignements valables pour d'autres départements.

Enfin un bilan financier sera transmis à la CNSA sur l'utilisation des crédits d'Etat attribués en 2005 et 2006 pour l'installation de la MDPH.

Le projet de convention joint en annexe du présent rapport couvre la période du 1^{er} janvier 2007 au 31 décembre 2008 et sera prorogée de 6 mois si une nouvelle convention n'a pas été signée au 1^{er} janvier 2009.

Je vous prie de bien vouloir en délibérer et m'autoriser à signer la convention.


Charles BUTTNER

Convention d'appui à la qualité du service rendu aux personnes handicapées par la Maison Départementale des Personnes Handicapées du Haut-Rhin

Vu la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées, notamment son article 61 (devenu art.L.14-10-7 du Code de l'Action Sociale et des Familles), qui prévoit la signature d'une convention entre chaque département et la Caisse Nationale de Solidarité pour l'Autonomie (CNSA) ;

Considérant que la loi confie au département le pilotage de la Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH) qui a pour mission d'assurer la mise en oeuvre de proximité de la compensation de la perte d'autonomie pour les personnes handicapées et que le président du Conseil général préside la commission exécutive du groupement d'intérêt public ;

Considérant que la CNSA doit apporter à chaque département, dans le respect de leur liberté d'organisation et de gestion des maisons départementales des personnes handicapées, l'information et l'appui technique qui permettent d'assurer la meilleure qualité de service aux personnes handicapées, afin de garantir l'égalité de traitement des réponses aux besoins de ces personnes sur l'ensemble du territoire national ;

Considérant que la CNSA doit présenter, chaque année, au Parlement et au Gouvernement un rapport sur la mise en place du nouveau dispositif institutionnel qui doit, notamment, se fonder sur la synthèse des éléments d'activité des maisons départementales des personnes handicapées ;

Considérant que les échanges avec la CNSA, et entre les départements eux-mêmes, contribuent au développement des bonnes pratiques et donc à l'amélioration de la qualité de service aux personnes accueillies par la MDPH ;

Vu la délibération du Conseil de la Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie du 4 juillet 2006, fixant les éléments communs des conventions à signer entre la CNSA et chaque département;

Vu la délibération du Conseil général du Haut-Rhin du.....;

Entre

D'une part,

la Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie représentée par son Directeur,
Monsieur Denis PIVETEAU, (ci-dessous dénommée "la CNSA"),

Et

D'autre part,

le département du Haut-Rhin représenté par le président du Conseil général,
Monsieur Charles BUTTNER, (dénommé "le département")

Il est convenu ce qui suit :

Chapitre 1

Echanges généraux de données entre la CNSA et chaque département

Article 1-1 : Nature et origine des données échangées

- 1-1-1 Grâce au système d'information national prévu par la loi, la CNSA fournit au département les chiffres d'activités, selon les rubriques indiquées à l'annexe 1 de la présente convention. Ces données sont retranscrites dans un tableau récapitulatif transmis sous forme électronique.
Dans l'attente des opérations d'interface du système d'information propre à la MDPH avec le futur système national, les données sont fournies partiellement par la CNSA, à partir des systèmes ITAC et OPALES, puis complétées par le département, notamment en ce qui concerne la prestation de compensation (1-1-2).
- 1-1-2 Le département transmet à la CNSA, selon les rubriques indiquées à l'annexe 1, les données sur le contexte du département, le fonctionnement de la MDPH, son organisation, ses moyens financiers, et le suivi de la réalisation de ses missions. Il valide et éventuellement complète les données transmises par la CNSA.

Article 1-2 : Rapport annuel du président du conseil général

- 1-2-1 Au vu, notamment, des données transmises par la CNSA, le président du Conseil général établit sous forme d'un rapport annuel couvrant chaque année civile, une analyse et un commentaire des chiffres d'activité de la MDPH, en fonction du contexte et des contraintes locales.
Ce rapport comporte des éléments sur l'installation et le fonctionnement de la MDPH, les moyens et les compétences mobilisées, ainsi que sur les ressources financières.
- 1-2-2 Pour connaître l'appréciation de la qualité de service par les personnes qui sollicitent la MDPH, un questionnaire-type de qualité de service est mis à la disposition des personnes handicapées et de leurs proches par la MDPH.
Ce questionnaire-type, figurant en annexe 2, est destiné à évaluer la satisfaction sur le service rendu, en posant des questions précises par type de mission et de prestation.
La mise en place de ce questionnaire doit se faire avant le 30 septembre 2007 afin que les premiers résultats de l'exploitation des réponses soient adressés à la CNSA en complément des données d'activité sur 2007.
- 1-2-3 Toutes les autres données éventuellement recueillies par la CNSA sur le fonctionnement de la MDPH, notamment dans le cadre de ses travaux avec les associations nationales représentant les personnes handicapées, sont transmises au président du conseil général.

Article 1-3 : Calendrier et contenu des échanges d'information (schéma en annexe 3)

- 1-3-1 Les données brutes recueillies par la CNSA, dans le système d'information national (actuellement ITAC et OPALES, puis le système prévu à l'article 88 de la loi 2005-102 du 11 février 2005), sont adressées au département au plus tard le 15 février de chaque année.
- 1-3-2 Le département valide les données transmises par la CNSA. Dans l'attente du système d'information prévu dans l'article 88 de la loi 2005-102 du 11 février 2005 et si le département n'utilise pas ITAC et OPALES pour toutes les prestations, il complète ces données par les données d'activité saisies sur d'autres logiciels qu'ITAC et OPALES.
Il complète également ces données de toutes les informations sur l'activité et les moyens figurant à l'annexe 1 de la présente convention.
Il transmet l'ensemble de ces données à la CNSA avant le 1^{er} avril de chaque année.
- 1-3-3 La CNSA effectue la consolidation de l'ensemble des éléments transmis par les départements et les présente conformément à l'annexe 4.
Elle transmet à chaque département les données mises en perspective par rapport à la situation nationale et les indicateurs conventionnels au plus tard le 2 mai de chaque année.

- 1-3-4 Le rapport d'activité annuel, comportant les commentaires sur le contexte, les indicateurs, et les données transmises par la CNSA, ainsi que le cas échéant les autres éléments d'information communiqués par elle, ainsi que sur les indicateurs particuliers au département, est transmis à la CNSA entre le 1^{er} et le 30 juin de chaque année.
Le Président du Conseil général peut joindre à son rapport annuel celui du directeur de la MDPH à la commission exécutive du GIP, si celui-ci constitue un document distinct.
- 1-3-5 Le conseil de la CNSA délibère avant le 15 octobre de chaque année sur la synthèse des rapports annuels d'activité. Sur cette base, il présente aux pouvoirs publics, conformément à l'article L 14-10-3 du Code de l'Action Sociale et des Familles un diagnostic d'ensemble des points majeurs et des difficultés éventuellement rencontrées dans la mise en œuvre du nouveau dispositif législatif. Le conseil fixe également sur cette base les orientations du programme de travail de la CNSA pour l'année à venir.

Chapitre 2

Echanges de données spécifiques au département et thèmes d'appui particuliers

Article 2-1 : Données et indicateurs spécifiques au département du Haut-Rhin

Le département souhaite suivre plus particulièrement l'évolution d'une ou plusieurs actions locales, spécifiques ou expérimentales, qui présentent un intérêt pour l'évolution de la qualité de service aux personnes handicapées.

Il s'agit de :

- 1°) la mise en place d'appartements pour personnes « grands dépendants » (projet en cours)
- 2°) la constitution d'un dispositif de mise en relation de la demande et de l'offre en logements adaptés

Ces actions font l'objet d'un suivi par les indicateurs suivants :

Pour le 1°) Bilan annuel quantitatif et qualitatif, la MDPH contribuera à ce bilan sur le point particulier du projet d'expérimentation de la mutualisation de la PCH entre les locataires

Pour le 2°) Nombre de personnes ayant accédé au dispositif et nombre de personnes ayant obtenu un logement adapté

Article 2-2 : Demande d'appui particulier formulée par le département auprès de la CNSA

2-2-1 Le Département sollicite l'appui de la CNSA sur les thèmes suivants :

- Notion de l'interlocuteur unique identifié (valider)

Cet appui prend la forme de l'organisation d'un groupe de travail sur la fonction d'interlocuteur unique du dossier afin, notamment, d'en identifier les pré requis en matière de compétence et de formation.

2-2-2 Le département apporte sa contribution sous la forme :

- d'une participation à des groupes de travail interdépartementaux et/ou CNSA.
- d'une communication à la CNSA de tous les travaux relatifs à la mise en place de la fonction d'interlocuteur unique identifié.

Chapitre 3

Dispositions financières

Article 3-1 : Détermination du montant du concours de la CNSA

La CNSA verse au département un concours destiné au fonctionnement de la MDPH en application de l'article R. 14-10-34 du Code de l'Action Sociale et des Familles. Le montant de ce concours est déterminé et notifié chaque année avant le 31 janvier. Il a un caractère provisoire. Le montant du concours définitif est arrêté l'année suivante sur la base des critères actualisés au 31 décembre de l'année au titre de laquelle la répartition est faite.

Article 3-2 : Modalités pratiques de versement du concours

Les versements seront effectués de la manière suivante :

- un versement le 5 février, le 5 mai et le 5 août sous forme d'acompte correspondant à 25 % du montant du concours notifié ;
- un versement le 5 novembre sous forme d'acompte dont le montant est déterminé de telle manière que le total des acomptes représente le minimum de 90 % des produits disponibles de l'année conformément à l'article R. 14-10-35 du Code l'Action Sociale et des Familles ;
- en fonction du montant définitif du concours, une régularisation pourrait être décidée le 5 mai de l'année suivante.

Les versements sont effectués sous la forme de virement sur le compte courant du département.

A l'issue de l'exercice, le Département communique à la Caisse Nationale de Solidarité pour l'Autonomie, au plus tard le 15 février, un état récapitulatif visé par le payeur du département de l'utilisation du concours destiné à l'installation et au fonctionnement des maisons départementales des personnes handicapées, conformément à l'article R. 14-10-36 du Code de l'Action Sociale et des Familles.

Cet état récapitulatif établit que le concours versé par le département à la MDPH est supérieur ou égal au concours reçu de la CNSA.

Article 3-3 : Financement spécifique éventuel

La CNSA s'engage à étudier, dans le cadre de la procédure mise en place pour la section V de son budget, dédiée au financement de dépenses en faveur des personnes handicapées et des personnes âgées dépendantes, parmi les thèmes prioritaires décidées par son conseil, (dont la connaissance des situations des personnes privés d'autonomie, et l'anticipation de problématiques émergentes), la demande de cofinancement présentée par le département au titre du projet de numérisation des dossiers de la MDPH en tant que ce projet permettrait d'identifier les gains d'une telle opération sur la qualité de service rendu aux usagers et partant de tirer des enseignements valables pour d'autres départements pour une somme prévisionnelle de 600 000 €.TTC .

Article 3-4 : Disposition particulière au rapport 2006

Le département transmet, en annexe au premier rapport annuel relatif à l'année 2006, le bilan financier de l'installation de la MDPH et de l'utilisation des subventions versées sur le fonds de concours de l'Etat 2005 et 2006.

Chapitre 4

Modalités de relations courantes entre le département et la CNSA

Afin de faciliter la communication et la circulation des documents adressés au département par la CNSA, les circuits suivants sont définis, en fonction de la nature des documents.

Article 4-1

Pour les courriers et courriels de nature générale dont le destinataire est le président du Conseil général, la CNSA devra également adresser une copie à :

M le directeur de la Solidarité (bordone@cg68.fr),
M le directeur de la MPDH (fischer.ch@cg68.fr)

Article 4-2

Pour les courriers et courriels de nature technique, dont le destinataire est le directeur de la MDPH, la CNSA devra également adresser une copie à :

Mme l'adjointe au directeur (gubiani@cg68.fr) de la MDPH,
La secrétaire du directeur de la MDPH (burdloff.m@cg68.fr)

Article 4-3

Pour les échanges de données techniques, propres à cette convention (données chiffrées, rapport d'activité) et notamment celles liées au système d'information (article 1.3 de la convention) les destinataires sont :

Le directeur de la MDPH
Mme RIOLLON Véronique, Secrétaire de la CDA (riollon@cg68.fr)

Chapitre 5

Durée de la convention

Article 5

La présente convention est établie pour la période du 1er janvier 2007 au 31 décembre 2008. A la date du 1^{er} janvier 2007, elle se substitue, en la résiliant, à la précédente convention provisoire passée entre la CNSA et le département le 22 mai 2006.

Toutefois, les remontées d'informations prévues dans la convention provisoire resteront actives pendant la durée de la présente convention, dans l'attente de la mise en place du système d'information prévu par la loi.

La présente convention est prorogée tacitement de six mois, si une nouvelle convention n'a pas été signée au 1^{er} janvier 2009.

Fait à Paris, le

Le Directeur
de la Caisse Nationale
de Solidarité pour l'Autonomie

Denis PIVETEAU

Le Président
du Conseil Général
de

Charles BUTTNER

ANNEXE 1
Maquette des données échangées
1. - DONNEES ECHANGEES AVEC LE DEPARTEMENT (PHASES 1 ET 2)

Préalable : les données nationales seront issues, pour 2006, notamment des remontées nationales des systèmes ITAC et OPALES qui servent provisoirement au traitement des demandes, ou le cas échéant, pour les MDPH qui utilisent un autre système pour tout ou partie du périmètre, des remontées nationales de ces systèmes particuliers vers la CNSA.

A terme, les différents systèmes propres aux maisons départementales seront interfacés avec le logiciel national, sur la base d'un cahier des charges (modèle de données et protocole d'échange) fixé par décret et par arrêté.

1.1 Données de contexte du département

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Données socio démographiques : <ul style="list-style-type: none"> ○ Données de population générale ○ Répartition par tranche d'âge ○ Indicateur de vieillissement ○ Données de minima sociaux 	Fournies par la CNSA	Sources identifiées : STATISS/BDSL
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Etat et répartition de l'offre médico-sociale : établissements et services pour adultes et enfants <ul style="list-style-type: none"> ○ Nombre d'établissement par type d'établissement ou services ○ Nombre de lits/places par type d'établissement ou services ○ Taux d'équipement pour les enfants handicapés (moins de 20 ans) et adultes handicapés (20-59 ans) 	Fournies par la CNSA	Source identifiée : STATISS
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Données relatives à la population handicapée bénéficiaire de prestations : au cours de l'année N-1 et de l'année N (en 2005 ACTP, MTP, AEEH...). <ul style="list-style-type: none"> ○ Nombre de bénéficiaires (stock) par nature de prestation ○ Montants attribués par nature de prestation 	Fournies par la CNSA	Sources identifiées : CNAMTS/ITAC/Convention DREES-CNAF/enquêtes régulières DREES
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les prestations suivantes sont ciblées : <ul style="list-style-type: none"> ○ ACTP ○ AAH ○ AEEH ○ Pension d'invalidité ○ APA 		

Maquette des données échangées

1.2 Mise en place de la MDPH (contexte 2005, faits marquants 2006, perspectives 1^{er} trimestre 2007)

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Contexte: personnel , stock de dossiers et personnel mobilisé, partenaires financiers 	Fournies par le CG	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Locaux : regroupement des services et accessibilité (mise aux normes) 		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Vie des instances : la COMEX, la CDA, le fonds de compensation... 		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Implication des associations 		

1.3 Fonctionnement et organisation

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Organigramme 	Fournies par le CG	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conventions de partenariats (signataires, objet, valorisation ou ETP et mission confiée) 		

1.4 Moyens financiers et techniques

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Budget (simplifié) : emplois/ressources, traçabilité des moyens selon leur origine 	Fournies par le CG	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Système d'information (système envisagé et avancement du projet) 		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Outils d'évaluation; de mesure de l'accessibilité 		

1.5 Données relatives aux demandes

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nombre de demandes en stock au 1er janvier 2006 	Fournies par la CNSA	Sources identifiées : ITAC/OPALES
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nombre de demandes déposées à la MDPH par type et par nature de demande 		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nombre de personnes ayant déposé au moins une demande 		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nombre moyen de demandes déposées par personne 		

1.6 Données relatives aux missions

1.6.1 L'information et l'accueil (accueil de 1^{er} niveau, ou accueil général si un seul niveau d'accueil)

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Accueil unique ou non ? antennes territoriales, à titre définitif ? livret d'accueil. 	Fournies par le CG	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Si accueil unique : nature des contacts (personnes reçues, contacts téléphoniques, courriers répondus) 		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nombre de personnes affectées à la mission d'accueil. 		
<p><u>OPTION : si accueil de 2^{ème} niveau (aide au remplissage de formulaires, entretiens approfondis)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Nombre de personnes reçues en entretien approfondi ou visitées à domicile ○ Nombre de personnels affectés à la mission d'accueil de 2^{ème} niveau 		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Y a-t-il un numéro vert en place¹ 	Fournies par la CNSA	Source identifiée : CNSA – annuaire des directeurs

¹ Issu de l'annuaire des directeurs sous base Access

Maquette des données échangées

1.6.2 Le projet de vie :

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dispositif spécifique à l'aide à l'élaboration du projet de vie ? 	Fournies par le CG	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nombre de personnes ayant exprimé des projets de vie (y compris "je ne veux pas exprimer ici mon projet de vie") 		

1.6.3 L'évaluation

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Equipe pluridisciplinaire interne à la MDPH en ETP 	Fournies par le CG	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Equipe pluridisciplinaire conventionnée en ETP 		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cellule de pré-orientation des dossiers 		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nombre total d'évaluations réalisées 		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nombre d'évaluations réalisées sur dossier 		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nombre d'évaluations réalisées : <ul style="list-style-type: none"> ○ A domicile ○ En établissement ○ Lors d'un entretien approfondi avec la personne à la MDPH 		
<p><i>OPTION : Temps moyen d'une évaluation sur dossier, sur lieu de vie</i></p>		

1.6.4 Plans personnalisés de compensation

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nombre de PPC proposés à la CDA 	Fournies par le CG	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nombre moyen de demandes par PPC proposé à la CDA 		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nombre de PPC retournés avec remarques 		

1.6.5 Les décisions de la CDA

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nombre moyen de décisions prises en CDA, quelque soit le type de CDA (plénière ou simplifiée) 	Fournies par la CNSA	Sources identifiées : ITAC/OPALES
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nombre moyen de décisions par personne 		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nombre moyen de fois où la personne a une/de(s) demandes examinée(s) en CDA 		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Délai moyen de traitement de la demande par <u>type</u> de demande (pour la PCH, ventilation par élément) 		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nombre de demandes traitées en procédure d'urgence par <u>type</u> de décision (accord/refus...) Les rejets ne sont pas disponibles 		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nombre de personnes dont des demandes sont soumises à la CDA (CDA plénières et simplifiées) <ul style="list-style-type: none"> ○ En CDA plénière ○ En CDA simplifiée 		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nombre de décisions prises par type de CDA (plénière et simplifiée) dont : <ul style="list-style-type: none"> ○ Accord ○ Refus ○ Rejet administratif ○ Rejet par rapport aux critères du 		

Maquette des données échangées

<ul style="list-style-type: none"> handicap <ul style="list-style-type: none"> ○ En sursis/à statuer ○ Rejet tacite 		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nombre de personnes reçues 	Fournies par le CG	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nombre de réunions : plénières, simplifiées, sections locales ou spécialisées, annulées faute de quorum 		

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Montant moyen accordé par élément de la prestation de compensation 	Fournies par la CNSA	Sources identifiées : ITAC/OPALES
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nombre de décisions prises, par type de décision et par type de prestation Les prestations retenues sont : ACP renouvellement, PCH, AAH, AEEH, Orientation adultes, Orientation enfants, Total prestations, Total orientations Les types de décision sont : accord, refus, rejet administratif, rejet par rapport aux critères de handicap, en sursis à statuer. Remarque : les rejets tacites ne peuvent pas être obtenus dans les systèmes existants. 		

1.6.6 *Le suivi des décisions*

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nombre de recours par nature (gracieux, contentieux, conciliation) 	Fournies par le CG	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nombre de personnes sur la liste des personnes qualifiées pour la conciliation 		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pour le Fonds de compensation, les informations seront issues du rapport de la MDPH aux contributeurs du fonds (dossiers présentés, nature des financements ...) 		

1.6.7 *La médiation*

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Existence d'un médiateur ? 	Fournies par le CG	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nombre de cas de médiation traités 		

1.7 *La satisfaction des usagers*

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Synthèse des résultats des mesures réalisées dans l'année 	Fournies par la CNSA	?
---	----------------------	---

ANNEXE 2

Questionnaire de satisfaction des usagers des M.D.P.H.

Le Conseil de la CNSA, en application de l'article L.14-10-7 du CASF, a souhaité, à l'unanimité (délibération du 4 juillet 2006 - point 3 du deuxième chapitre), que **l'appréciation de la qualité de service** ressentie par les usagers s'effectue sur la base d'un questionnaire commun, mis à disposition dans toutes les M.D.P.H.

Un projet de questionnaire, co-élaboré au cours de plusieurs mois de travail, a reçu l'assentiment d'une trentaine des plus importantes associations de personnes handicapées (1). Une vingtaine de représentants de M.D.P.H. ont également apporté leur concours à cette élaboration.

En outre, la CNSA est en mesure d'offrir un traitement gratuit des réponses au questionnaire, à la demande des M.D.P.H. qui le souhaitent.

Le projet de convention ci-joint prévoit l'introduction de ce questionnaire au plus tard le 31 mai 2007. Bien entendu, cette date peut être remplacée, d'un commun accord, par une date plus tardive pour tenir compte des contraintes locales de mise en œuvre. Il serait évidemment préférable qu'il soit mis en place au cours de cette année 2007, afin qu'il puisse remplir sa fonction de suivi des tendances de progression, et vous servir d'outil pour le pilotage de la MDPH.

Une adaptation locale du contenu de ce questionnaire peut également être envisagée. Votre attention est toutefois appelée sur le fait qu'il ne se présenterait plus forcément, alors, comme un document partagé et porté par les réseaux associatifs nationaux.

(1) APF, AFM, FNATH, UNAPEI, UNAFAM, GIHP, ANECAMSP, CNPSAA, APAJH, L'ADAPT,..
Au cours de ce travail, il a été clairement acté avec l'ensemble des représentants associatifs que le questionnaire devait être exclusivement destiné à une **utilisation locale**, transitant par le président de la MDPH, et ne devrait mettre en évidence que des niveaux de progression dans le temps (à l'exclusion de toute statistique ou comparaison nationale sur des "niveaux" de satisfaction évalués dans l'absolu).

COMMENT UTILISER LE QUESTIONNAIRE ?

Objectif et finalité de la démarche

Ce questionnaire s'adresse à tous les usagers de la maison départementale des personnes handicapées qui souhaitent exprimer leur opinion sur le service qui leur a été rendu.

Il a été co-construit par des représentants d'associations de personnes handicapées et des représentants de M.D.P.H. Il est anonyme, facultatif et ne comporte aucune donnée personnelle. Une absence de réponse de votre part n'entraînerait aucune conséquence.

L'utilisation des résultats a pour but d'instaurer un dialogue constructif et continu qui devrait permettre d'améliorer le service proposé au travers des 8 missions confiées aux M.D.P.H. :

- Information,
- Accueil,
- Aide à la formulation du projet de vie,
- Evaluation,
- Elaboration du plan personnalisé de compensation,
- Décisions de la commission des droits et de l'autonomie (droits et orientation) ,
- Suivi des plans personnalisés de compensation (une fois ceux-ci attribués) ,
- Conciliation /Médiation.

Quelques conseils pour bien remplir le questionnaire

Pour répondre à une question, cochez les cases correspondant à vos réponses.

Si vous n'êtes pas concerné par une question, n'y répondez pas.

Ce questionnaire concerne uniquement la ou les démarches que vous avez effectuées auprès de votre M.D.P.H. au cours du dernier trimestre.

Toutes ces questions ont été formulées en direction de la personne handicapée elle-même. Les familles, aidants, accompagnants ou les professionnels s'attacheront à répondre aux questions posées au nom de la personne qu'ils représentent le cas échéant.

Merci de veiller àagrafer les pages du questionnaire avant de restituer celui-ci rempli à la personne qui vous l'a remis ou directement à l'adresse suivante :

SODIFRANCE - Service enquête M.D.P.H. - BP 72438 - 44324 Nantes Cedex 3

Vous pouvez également répondre directement à ce questionnaire via Internet à l'adresse suivante :

<http://enquetempdh.sodifrance.fr>

Explication des sigles utilisés

La M.D.P.H. – Maison Départementale des Personnes Handicapées remplace :

- les **CDES** – Commissions Départementales d'Education Spéciale,
- les **COTOREP** – Commissions Techniques d'Orientat ion et de Reclassement Professionnel,
- les **SVA** – Sites pour la Vie Autonome.

La M.D.P.H. pourra s'appuyer, pour offrir un service de proximité aux usagers sur :

- les **CCAS** – Centres Communaux d'Action Sociale,
- les **CLIC** – Centres Locaux d'Information et de Coordination gérontologique,
- d'autres entités.

La C.D.A. – Commission des Droits et de l'Autonomie de la M.D.P.H. décide de l'attribution et du versement des prestations à la personne pour mise en œuvre de son **PPC** - Plan Personnalisé de Compensation.

QUESTIONNAIRE TEST

QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION DES USAGERS DES M.D.P.H. - Maisons Départementales des Personnes Handicapées -

Merci du temps que vous consacrez à remplir ce questionnaire. Vous contribuez ainsi à nous aider à améliorer le dispositif.

1. Avez-vous déjà rempli ce questionnaire au cours de ce trimestre ?

- 1 Oui 2 Non

2. Vous êtes...

- | | |
|--|---|
| 1 <input type="checkbox"/> La personne directement concernée par le handicap | 6 <input type="checkbox"/> Un professionnel du social ou du médico-social |
| 2 <input type="checkbox"/> Un membre de la famille | 7 <input type="checkbox"/> Un professionnel de la vie scolaire |
| 3 <input type="checkbox"/> Un aidant | 8 <input type="checkbox"/> Un professionnel de la vie professionnelle |
| 4 <input type="checkbox"/> Un accompagnant | 9 <input type="checkbox"/> Autre |
| 5 <input type="checkbox"/> Un professionnel du sanitaire | |

3. Quel est l'âge de la personne pour laquelle est rempli ce questionnaire ?

___ ans (moins d'un an inscrire 0)

4. Quel est le handicap de la personne concernée ?

- | | |
|--|---|
| 1 <input type="checkbox"/> Handicap mental | 6 <input type="checkbox"/> Handicap auditif |
| 2 <input type="checkbox"/> Handicap moteur | 7 <input type="checkbox"/> Handicaps rares |
| 3 <input type="checkbox"/> Handicap psychique | 8 <input type="checkbox"/> Handicap cognitif, troubles des apprentissages |
| 4 <input type="checkbox"/> Handicaps associés, polyhandicap et grande dépendance | 9 <input type="checkbox"/> Troubles précoces du développement |
| 5 <input type="checkbox"/> Handicap visuel | 10 <input type="checkbox"/> Autres |

(Plusieurs réponses possibles)

5. Avez-vous déjà fait appel au S.V.A. , à la C.D.E.S. ou à la C.O.T.O.R.E.P. de votre département ?

- 1 Oui 2 Non

6. Dans votre département, avez-vous déjà fait appel à la M.D.P.H. ?

- 1 Oui 2 Non

7. Pour quelles raisons vous êtes-vous adressé à la M.D.P.H. ?

- | | |
|--|--|
| 1 <input type="checkbox"/> Recherche d'informations et de conseils | 4 <input type="checkbox"/> Demande d'orientation |
| 2 <input type="checkbox"/> Demande d'une prestation | 5 <input type="checkbox"/> Réclamation |
| 3 <input type="checkbox"/> Renouvellement d'une prestation | 6 <input type="checkbox"/> Autres |

(Plusieurs réponses possibles)

8. Combien de fois vous êtes-vous rendu physiquement à la M.D.P.H. ou à l'une de ses antennes ?

- | | | |
|-------------------------------------|---------------------------------------|---|
| 1 <input type="checkbox"/> Jamais | 3 <input type="checkbox"/> Deux fois | 5 <input type="checkbox"/> Plus de trois fois |
| 2 <input type="checkbox"/> Une fois | 4 <input type="checkbox"/> Trois fois | |

9. Combien de contacts (téléphoniques, fax, Internet...) avez-vous eu avec la M.D.P.H. ?

- | | | |
|---------------------------------------|---|---|
| 1 <input type="checkbox"/> Aucun | 3 <input type="checkbox"/> Deux contacts | 5 <input type="checkbox"/> Plus de trois contacts |
| 2 <input type="checkbox"/> Un contact | 4 <input type="checkbox"/> Trois contacts | |

10. Période de remplissage de ce questionnaire ?

Entrez le mois et l'année : (Mois/Année)

11. Quel est le numéro du département de la M.D.P.H. à laquelle vous vous êtes adressé ?

(2 caractères pour la France métropolitaine et 3 caractères pour les DOM)

12. Ce questionnaire vous a été communiqué par...

- 1 Une association de personnes handicapées ? 4 Des professionnels médico-sociaux et sociaux ?
2 Une M.D.P.H. ? 5 Une école ou un lieu d'accueil de la petite enfance ?
3 Des professionnels médicaux, l'hôpital ? 6 Une mairie, un C.C.A.S., un C.L.I.C. ?

A - VOTRE AVIS SUR LA MISSION INFORMATION DE VOTRE M.D.P.H.

13. L'information reçue de la M.D.P.H. vous a permis ou vous a aidé à :

- a. Préciser vos demandes ? 1 Oui 2 Non
b. Préciser les missions de la M.D.P.H. ? 1 Oui 2 Non
c. Obtenir des précisions sur votre handicap ? 1 Oui 2 Non
d. Obtenir des informations sur les associations utiles ? 1 Oui 2 Non
e. Remplir un formulaire ? 1 Oui 2 Non
f. Préciser vos droits ? 1 Oui 2 Non
g. Vous orienter vers des lieux adaptés susceptibles de mieux répondre à vos demandes ? 1 Oui 2 Non

14. La M.D.P.H. vous a-t-elle proposé de vous apporter des informations complémentaires (exemple : continuité des soins, ressources, hébergement, accompagnement, activité, protection juridique, autre) ?

- 1 Oui 2 Non

15. Comment évaluez-vous l'information que vous avez reçue de la M.D.P.H. ?

Notation de 0 «Pas du tout d'accord» à 5 «Totalemment d'accord»	0	1	2	3	4	5
a. Accessible (supports adaptés, aide humaine...)?						
b. Utile ?						
c. Complète ?						
d. Claire ?						

B - VOTRE AVIS SUR LA MISSION ACCUEIL DE VOTRE M.D.P.H.

16. Combien de démarches (téléphonique, e-mail, fax, courrier, visite...) avez-vous effectuées avant d'obtenir la réponse que vous cherchiez ?

- 1 Une démarche 2 Deux démarches 3 Trois démarches 4 Plus de trois démarches

17. Les besoins liés à votre maladie et/ou à votre situation de handicap ont-ils été pris en compte lors de l'accueil (présence d'un tiers aidant, aides techniques, autre...)?

- 1 Oui 2 Non

18. Comment évaluez-vous l'accueil de la M.D.P.H. au regard des points suivants...

Notation de 0 «Pas du tout satisfait» à 5 «Totalemt satisfait»	0	1	2	3	4	5
a. Humain ?						
b. Disponible ?						
c. Compétent ?						
d. Accessible, adapté et prenant en compte la spécificité de votre handicap ?						
e. Respectueux de la confidentialité ?						
f. Vraie mobilisation pour répondre à votre demande ?						
g. Environnement apaisant ?						

C - VOTRE AVIS SUR LA MISSION AIDE À LA FORMULATION DE VOTRE PROJET DE VIE

19. Avez-vous rédigé par écrit votre projet de vie ?

- 1 Oui 2 Non

20. Dans le cas où vous avez sollicité une aide auprès de la M.D.P.H. pour formuler votre projet de vie, cette aide vous a-t-elle été proposée ?

- 1 Oui 2 Non (Si «Non», passez à la question 22)

21. Comment évaluez-vous l'aide de la M.D.P.H. pour vous permettre d'exprimer votre projet de vie ...

Notation de 0 «Pas du tout satisfait» à 5 «Totalemt satisfait»	0	1	2	3	4	5
a. Humaine ?						
b. Objective ?						
c. Compétente ?						
d. Accessible, adaptée et prenant en compte la spécificité de votre handicap ?						
e. Respectueuse de la confidentialité ?						

D - VOTRE AVIS SUR LA MISSION ÉVALUATION

Si vous n'avez pas encore fait l'objet d'une évaluation, passez à la question 25.

22. Quel délai a-t-il été nécessaire pour réaliser l'évaluation à compter de l'accusé de réception de la demande ?

- 1 Moins d'un mois 3 Deux mois 5 Quatre mois 7 Ne sait pas
 2 Un mois 4 Trois mois 6 Plus de quatre mois

23. Dans le cas où vous avez demandé une évaluation sur votre lieu de vie, cette évaluation a-t-elle eu lieu ?

- 1 Oui 2 Non

24. Comment qualifiez-vous l'évaluation conduite au regard des points suivants...

Notation de 0 «Pas du tout satisfait» à 5 «Totalemt satisfait»	0	1	2	3	4	5
a. Humaine ?						
b. Compétente ?						
c. Accessible, adaptée et prenant en compte la spécificité de votre handicap ?						
d. Respectueuse de la personne, de votre intimité et de vos choix ?						
e. Attentive à votre projet de vie ?						
f. Attentive aux évolutions de votre situation ?						
g. Complète ?						

E-VOTRE AVIS SUR LA MISSION ELABORATION DE VOTRE P.P.C. (plan personnalisé de compensation)

Si votre plan personnalisé de compensation n'a pas encore été élaboré, passez à la question 28.

25. Avez-vous été associé à l'élaboration du P.P.C. jusqu'à ce que vous le validiez ?

- 1 Oui 2 Non

26. Des préconisations sur les points suivants apparaissent-elles dans votre P.P.C.

- a. Continuité des soins ? 1 Oui 2 Non
- b. Ressources mobilisables ? 1 Oui 2 Non
- c. Hébergement (autonome, en établissement ou dans la famille) ? 1 Oui 2 Non
- d. Accompagnement (services et établissements médico-sociaux) ? 1 Oui 2 Non
- e. Activité (éducative, scolaire, professionnelle, médico-sociale, loisirs...) ? 1 Oui 2 Non
- f. Protection juridique (si nécessaire) ? 1 Oui 2 Non
- g. Aides, humaines, techniques, animalières ou spécifiques ? 1 Oui 2 Non
- h. Autonomie ? 1 Oui 2 Non
- i. Autres ? 1 Oui 2 Non

27. Avez-vous le sentiment que les spécificités de votre situation sont prises en compte dans votre P.P.C. ?

Notation de 0 «Pas du tout d'accord» à 5 «Totalemment d'accord» 0 1 2 3 4 5

--	--	--	--	--	--	--

F-VOTRE AVIS SUR LA MISSION DECISIONS DE LA C.D.A. (Commission des Droits et de l'Autonomie)

Si la commission des droits et de l'autonomie ne s'est pas prononcée pour vos demandes, passez à la question 31.

28. Avez-vous été informé de :

- a. La date d'examen de votre dossier par la C.D.A. ? 1 Oui 2 Non
- b. La possibilité d'être entendu par la C.D.A. ? 1 Oui 2 Non
- c. La possibilité d'être accompagné par une personne de votre choix ? 1 Oui 2 Non

29. Dans le cas où les décisions de la C.D.A. n'ont pu être mises en oeuvre, quelles raisons ont été données ?

- 1 Refus par la personne elle-même 5 Insuffisance de moyens
- 2 Insuffisance de places 6 Insuffisance de service à la personne
- 3 Insuffisance de places imposant une orientation par défaut 7 Autre
- 4 Insuffisance de professionnels qualifiés

30. Si vous avez été reçu par la C.D.A., comment qualifiez-vous cette rencontre...

Notation de 0 «Pas du tout d'accord» à 5 «Totalemment d'accord» 0 1 2 3 4 5

a. Humaine ?						
b. Compétente ?						
c. Accessible, adaptée et prenant en compte la spécificité de votre handicap ?						
d. Respectueuse de la personne, de votre intimité et de vos choix ?						
e. Attentive à votre projet de vie ?						
f. Attentive aux évolutions de votre situation ?						

G- VOTRE AVIS SUR LA MISSION SUIVI DE VOTRE P.P.C. (plan personnalisé de compensation)

Si vous ne disposez pas encore d'un plan personnalisé de compensation. Merci de passez à la question 34.

31. Des réponses aux décisions de la C.D.A. ont-elles été trouvées ? 1 Oui 2 Non
32. Avez-vous un interlocuteur unique identifié pour le suivi de votre dossier ? 1 Oui 2 Non
33. Comment évaluez-vous le suivi de votre P.P.C. au regard des points suivants...

Notation de 0 «Pas du tout d'accord» à 5 «Totalemment d'accord»	0	1	2	3	4	5
a. Humain ?						
b. Compétent ?						
c. Accessible, adapté et prenant en compte la spécificité de votre handicap ?						
d. Respectueux de la personne, de votre intimité et de vos choix ?						
e. Attentif à votre projet de vie ?						
f. Attentif aux évolutions de votre situation ?						
g. Respect du calendrier de mise en oeuvre proposé ?						

H- VOTRE AVIS SUR LA MISSION CONCILIATION ET MEDIATION

34. Avez-vous été informé de la possibilité d'avoir recours à :
- a. La conciliation en cas de désaccord avec une décision de la C.D.A. ? (Si non passez à la question 37) 1 Oui 2 Non
- b. La personne ressource de la M.D.P.H. pour toutes autres difficultés ? 1 Oui 2 Non
35. Si vous avez sollicité la conciliation, cela a-t-il permis de trouver un accord ? 1 Oui 2 Non
36. Estimez-vous que la conciliation a été menée dans un délai satisfaisant ?

Notation de 0 «Pas du tout d'accord» à 5 «Totalemment d'accord»	0	1	2	3	4	5

I- VOTRE APPRECIATION GLOBALE

Merci de rédiger votre appréciation en MAJUSCULES et en quelques mots...

37. Qu'avez-vous apprécié dans le service rendu par la M.D.P.H. ?

.....

.....

.....

38. Qu'est-ce qui vous a gêné ou déplu dans le service rendu par la M.D.P.H. ?

.....

.....

.....

39. Quelles suggestions aimeriez-vous faire à l'équipe de la M.D.P.H. pour améliorer le service rendu ?

.....

.....

.....

ANNEXE 3

DATES CLES	CNSA	Conseil Général
<i>Au plus tard le 31/01</i>	Receptionne l'extraction nationale des systèmes ITAC et OPALES	
<i>Au plus tard le 15/02</i>	Transmet les données brutes de chaque département	
<i>Au plus tard le 01/04</i>		Transmet à la CNSA les données validées, complétées des données SI hors ITAC et OPALES et des données hors SI
<i>Au plus tard le 02/05</i>	Transmet aux départements les données mises en perspective par rapport à la situation nationale (moyennes et extrêmes) et les indicateurs conventionnels	
<i>Entre le 1er juin</i> <i>et</i> <i>le 30 juin</i>		Transmet à la CNSA son rapport d'activité comportant ses commentaires sur le contexte, sur les indicateurs et les données ainsi que sur les indicateurs particuliers et sur les analyses des premières remontées du questionnaire Qualité de Service
<i>Pour le conseil de début juillet</i>	Présente son analyse des données départementales transmises en mai	
<i>Pour le conseil d'octobre</i>	Présente l'analyse des rapports d'activité	

ANNEXE 4

Dossier transmis par la CNSA à chaque département au 2 mai de chaque année

(sur la base des données préalablement validées par lui)

Certains de ces items pourraient être calculés par strates démographiques (sur la base de la classification utilisée par l'ADF)

Fiche 1 : Mission "Accueil"

PROPOSITION

I. Indicateur

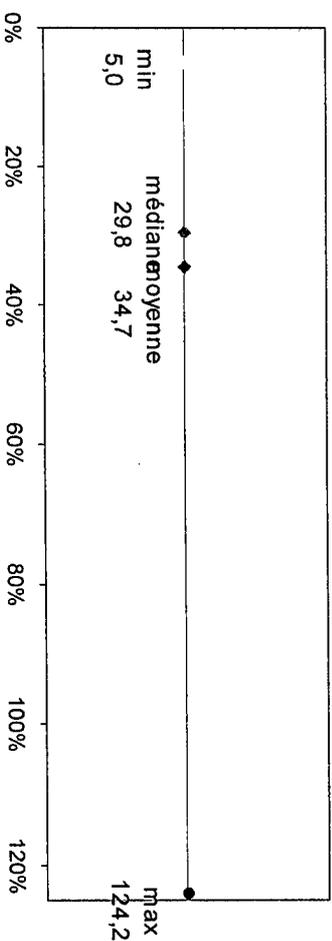
Votre ratio

Nombre de personnes accueillies /
nombre d'ETP affectés à l'accueil ⇒ 29

Taux de croissance de l'activité
d'accueil ⇒ NIR

Les résultats nationaux

Accueil dans les MDPH : Ratio en % -
Nombre de personnes accueillies/nombre de personnes affectées à
l'accueil



Fiche 1 : Mission "Accueil"

PROPOSITION

II. Rappel de vos données

	Valeur du département	Valeur Minimum	Valeur Maximum	Moyenne ou % de valeurs "Oui"	Médiane ou % de valeur "Non"	Evolution par rapport à l'année précédente
1.6.1 L'information et l'accueil (accueil de 1^{er} niveau, ou accueil général si un seul niveau d'accueil)						
▫ Accueil unique ?						
▫ Antennes territoriales, à titre définitif ?						
▫ Existence d'un livret d'accueil.						
▫ Si accueil unique : nombre de contacts (personnes reçues, contacts téléphoniques, courriers répondus)						
▫ Nombre de personnes affectées à la mission d'accueil.						
OPTION : si accueil de 2^{ème} niveau (aide au remplissage de formulaires, entretiens approfondis)						
○ Nombre de personnes reçues en entretien approfondi ou visitées à domicile						
○ Nombre de personnels affectés à la mission d'accueil de 2 ^{ème} niveau						
▫ Y a-t-il un numéro vert en place ?						

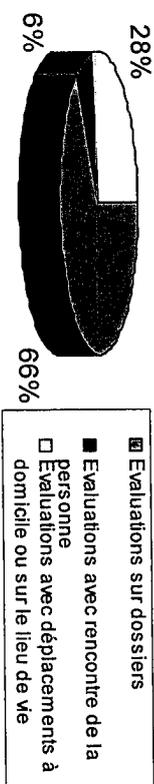
Fiche 3 : Mission "Evaluation"

PROPOSITION

I. Indicateur

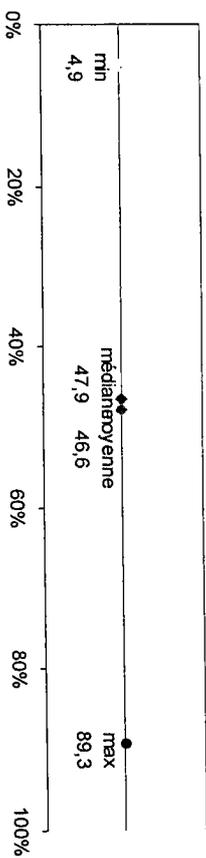
Votre ratio

Part des évaluations sur place et sur le lieu de vie



Les résultats nationaux

Evaluations : Ratio en %
Evaluations sur dossier dans le total des évaluations réalisées



Fiche 3 : Mission "Evaluation"

PROPOSITION

II. Rappel de vos données

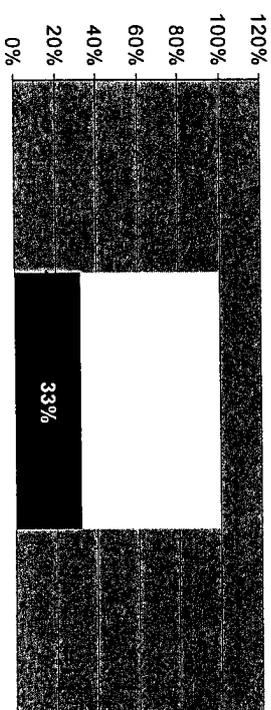
	Valeur du département	Valeur Minimum	Valeur Maximum	Moyenne ou % de valeurs "Oui"	Médiane ou % de valeur "Non"	Evolution par rapport à l'année précédente
<ul style="list-style-type: none"> ▫ Equipe pluridisciplinaire interne à la MDPH en ETP 						
<ul style="list-style-type: none"> ▫ Equipe pluridisciplinaire conventionnée en ETP 						
<ul style="list-style-type: none"> ▫ Cellule de pré-orientation des dossiers 						
<ul style="list-style-type: none"> ▫ Nombre total d'évaluations réalisées 						
<ul style="list-style-type: none"> ▫ Nombre d'évaluations réalisées sur dossier 						
<ul style="list-style-type: none"> ▫ Nombre d'évaluations réalisées : <ul style="list-style-type: none"> ○ A domicile ○ En établissement 						
<ul style="list-style-type: none"> ○ Lors d'un entretien approfondi avec la personne à la MDPH 						
<ul style="list-style-type: none"> ▫ <i>OPTION : Temps moyen d'une évaluation sur dossier, sur lieu de vie</i> 						

Fiche 4 : Mission "Elaboration du plan personnalisé de compensation" **PROPOSITION**

I. Indicateur

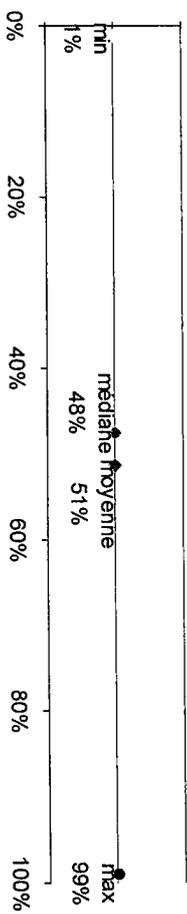
Votre ratio

Part des PPC retournés avec remarques de la personne



Les résultats nationaux

Taux d'acceptation des PPC en %



Fiche 4 : Mission "Elaboration du plan personnalisé de compensation"

PROPOSITION

II. Rappel de vos données

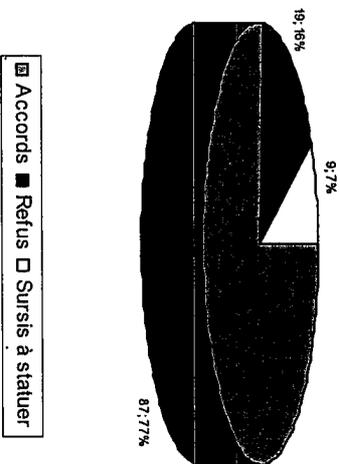
	Valeur du département	Valeur Minimum	Valeur Maximum	Moyenne ou % de valeurs "Oui"	Médiane ou % de valeur "Non"	Evolution par rapport à l'année précédente
▫ Nombre de PPC proposés à la CDA						
▫ Nombre moyen de demandes par PPC proposé à la CDA						
▫ Nombre de PPC retournés avec remarques						

Fiche 6 : Mission "Décisions de la CDAPH"

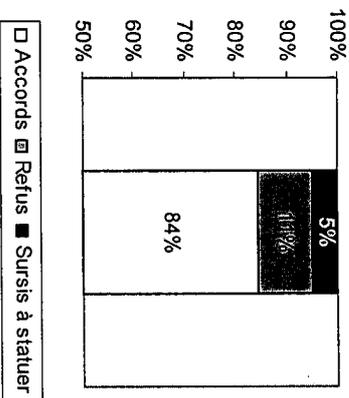
PROPOSITION

I. Les indicateurs

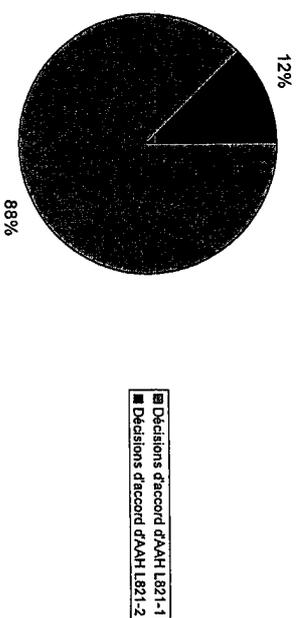
La situation de votre département -
Décisions par type



Répartition moyenne des décisions

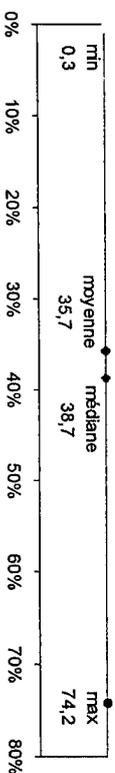


Attributions d'AAH dans le département

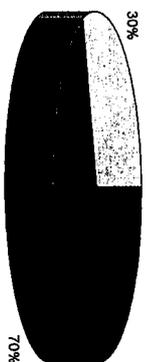


Les résultats nationaux

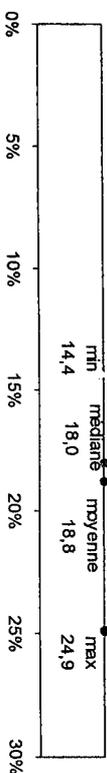
Ratio en % du nombre de réunions plénières/réunions simplifiées



Attribution d'AAH : MOYENNE NATIONALE



Ratio en % du nombre de réunions annulées faute de quorum dans le total des réunions



■ Décisions d'accord d'AAH L821-1
□ Décisions d'accord d'AAH L821-2

Fiche 6 : Mission "Décisions de la CDAPH"

PROPOSITION

II. Rappel de vos données

	Valeur du département	Valeur Minimum	Valeur Maximum	Moyenne ou % de valeurs "Oui"	Médiane ou % de valeur "Non"	Evolution par rapport à l'année précédente
<ul style="list-style-type: none"> ▫ Nombre moyen de décisions prises en CDA, quelque soit le type de CDA (plénière ou simplifiée) 						
<ul style="list-style-type: none"> ▫ Nombre moyen de décisions par personne 						
<ul style="list-style-type: none"> ▫ Nombre moyen de fois où la personne a une/de(s) demandes examinée(s) en CDA 						
<ul style="list-style-type: none"> ▫ Délai moyen de traitement de la demande par type de demande (pour la PCH, ventilation par élément) 						
<ul style="list-style-type: none"> ▫ Nombre de demandes traitées en procédure d'urgence par type de décision (accord/refus...) 						
<ul style="list-style-type: none"> ▫ Nombre de personnes dont des demandes sont soumises à la CDA (CDA plénières et simplifiées) <ul style="list-style-type: none"> ○ En CDA plénière ○ En CDA simplifiée 						
<ul style="list-style-type: none"> ▫ Nombre de décisions prises par type de CDA (plénière et simplifiée) dont : <ul style="list-style-type: none"> ○ Accord ○ Refus 						
<ul style="list-style-type: none"> ○ Rejet administratif 						
<ul style="list-style-type: none"> ○ Rejet par rapport aux critères du handicap 						
<ul style="list-style-type: none"> ○ En sursis/à statuer 						
<ul style="list-style-type: none"> ○ Rejet tacite 						
<ul style="list-style-type: none"> ▫ Nombre de personnes reçues 						
<ul style="list-style-type: none"> ▫ Nombre de réunions : plénières, simplifiées, sections locales ou spécialisées, annulées faute de quorum 						
<ul style="list-style-type: none"> ▫ Montant moyen accordé par élément de la prestation de compensation 						
<ul style="list-style-type: none"> ▫ Nombre de décisions prises, par type de décision et par type de 						

Fiche 6 : Mission "Décisions de la CDAPH"

PROPOSITION

prestation									
o ACTP renouvellement									
• Accord									
• Refus									
• Rejet administratif									
• Rejet par rapport aux critères du handicap									
• En sursis/à statuer									
• Rejet tacite									
o PCH									
• Accord									
• Refus									
• Rejet administratif									
• Rejet par rapport aux critères du handicap									
• En sursis/à statuer									
• Rejet tacite									
o AAH									
• Accord									
• Refus									
• Rejet administratif									
• Rejet par rapport aux critères du handicap									
• En sursis/à statuer									
• Rejet tacite									
o AEEH									
• Accord									
• Refus									
• Rejet administratif									
• Rejet par rapport aux critères du handicap									
• En sursis/à statuer									
• Rejet tacite									

Fiche 6 : Mission "Décisions de la CDAPH"

PROPOSITION

o Orientations Adultes									
• Accord									
• Refus									
• Rejet administratif									
• Rejet par rapport aux critères du handicap									
• En sursis/à statuer									
• Rejet tacite									
o Orientations Enfants									
• Accord									
• Refus									
• Rejet administratif									
• Rejet par rapport aux critères du handicap									
• En sursis/à statuer									
• Rejet tacite									

Fiche 6 : Mission "Suivi des décisions de la CDAPH" **PROPOSITION**

I. Indicateur

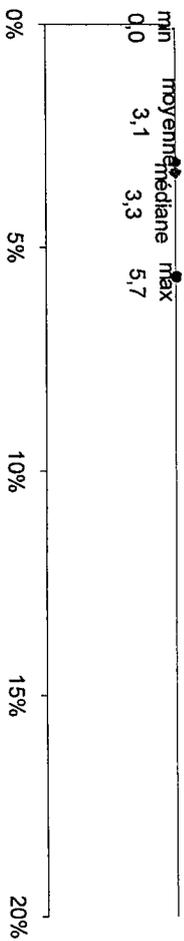
Votre ratio

Le taux de recours dans votre département

↓
5%

Les résultats nationaux

Taux de recours ou de conciliation - Ratio en %
Nombre de recours ou de conciliation dans le total des décisions



Fiche 6 : Mission "Suivi des décisions de la CDAPH"
PROPOSITION

II. Rappel de vos données

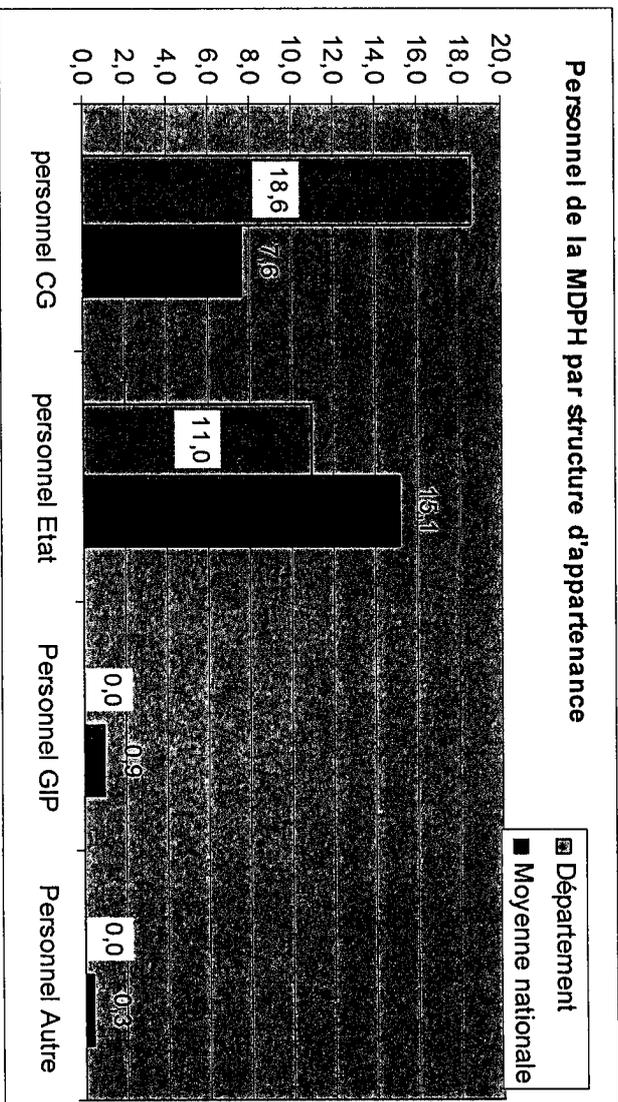
	Valeur du département	Valeur Minimum	Valeur Maximum	Moyenne ou % de valeurs "Oui"	Médiane ou % de valeur "Non"	Evolution par rapport à l'année précédente
<ul style="list-style-type: none"> ▫ Nombre de recours par nature (gracieux, contentieux, conciliation) ▫ Nombre de personnes sur la liste des personnes qualifiées pour la conciliation 						

Fiche 7 : Organisation et accessibilité

PROPOSITION

I. Indicateur de moyen

Votre ratio et les résultats nationaux



Fiche 7 : Organisation et accessibilité

PROPOSITION

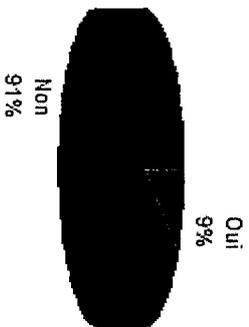
II. Indicateur "accessibilité"

Votre ratio

Votre département a-t-il mis en place une mesure de l'accessibilité ? :
non

Les résultats nationaux

Départements ayant mis en place une mesure de l'accessibilité



III. Rappel de vos données

	Valeur du département	Valeur Minimum	Valeur Maximum	Moyenne ou % de valeurs "Oui"	Médiane ou % de valeur "Non"	Evolution par rapport à l'année précédente
▫ Budget (simplifié) : emplois/ressources, traçabilité des moyens selon leur origine						
▫ Système d'information (système envisagé et avancement du projet)						
▫ Outils d'évaluation; de mesure de l'accessibilité						