



# Synthèse du rapport d'activité de la Maison Départementale de l'Autonomie Année 2018

# Table des matières

## I. Les principaux chiffres de 2018 - 3 -

1. Les personnes en situation de handicap.....	- 3 -
2. Les personnes âgées.....	- 4 -
3. Les personnes accueillies .....	- 4 -
4. Les délais de traitement pour les dossiers des personnes en situation de handicap.....	- 5 -

## II. Les principaux projets de la Maison Départementale de l'Autonomie en 2018 et 2019 - 6 -

1. La transformation de l'offre médico-sociale .....	- 6 -
a. Dans le domaine des personnes âgées : la co-construction du plan May'aînés .....	- 6 -
b. Pour les personnes en situation de handicap .....	- 6 -
2. Démarche « une réponse accompagnée pour tous » .....	- 8 -
3. La démarche qualité de la Maison Départementale de l'Autonomie .....	- 10 -
4. Transformation numérique .....	- 12 -
5. Transformation de la relation aux partenaires.....	- 13 -
6. Et pour 2019 ? .....	- 13 -

# I. Les principaux chiffres de 2018

## 1. Les personnes en situation de handicap

### Au 31 décembre 2018...

**19 261** demandes déposées (19 360 en 2017).

**21 726** décisions et avis formulés par la Commission Départementale d'Autonomie des Personnes en situation de Handicap (21 391 en 2017).

**352** recours gracieux (300 en 2017).

**59** recours contentieux (42 en 2017).

### Au 31 décembre 2018...

**20 342** bénéficiaires ayant au moins un droit en cours, dont :

**5 394** bénéficiaires de l'Allocation Adultes Handicapés.

**1 556** bénéficiaires de la Prestation de Compensation du Handicap.

**1 581** bénéficiaires de la Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé.

**3 580** bénéficiaires de cartes d'invalidité ou de priorité.

## 2. Les personnes âgées

### Au 31 décembre 2018...

**2 583** demandes déposées pour l'Allocation Personnalisée d'Autonomie à domicile.

**2 635** bénéficiaires de l'Allocation Personnalisée d'Autonomie à domicile.

**4 440** bénéficiaires de l'Allocation Personnalisée d'Autonomie en établissement.

## 3. Les personnes accueillies

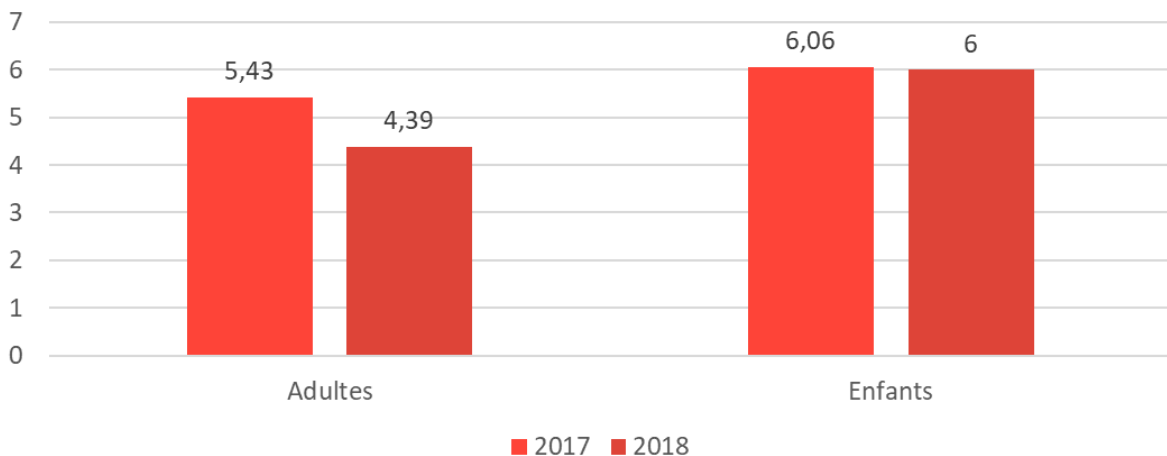
### Au 31 décembre 2018...

**11 489** personnes accueillies à l'accueil physique (9 558 en 2017).

**11 674** appels téléphoniques reçus à l'accueil (16 160 en 2017).

Le nombre d'appels téléphoniques reçus par l'accueil est en diminution pour l'année 2018. Cela s'explique par la mise en place de Skype Entreprise en avril 2018. Avec ce logiciel, chaque agent dispose désormais d'une boîte vocale automatique, ce qui permet aux agents d'accueil de recevoir moins d'appels à destination des agents en interne. Il en résulte également un meilleur taux de décrochage (passé de 50 % à 75 %).

## 4. Les délais de traitement pour les dossiers des personnes en situation de handicap



S'agissant des délais moyens de traitement des demandes « adultes », il s'est amélioré, en passant de 5.43 mois en 2017 à 4.39 mois en 2018.

S'agissant des délais moyens de traitement des demandes « enfants », il était de 6.06 mois en 2017 et il est de 6 mois en 2018 en raison principalement d'un nombre important de dossiers en attente de pièces complémentaires pour permettre l'évaluation.

## **II. Les principaux projets de la Maison Départementale de l'Autonomie en 2018 et 2019**

### **1. La transformation de l'offre médico-sociale**

#### **a. Dans le domaine des personnes âgées : la co-construction du plan May'ânés**

En 2018, lancement des réunions, par Etablissement Public de Coopération Intercommunales (EPCI), pour l'élaboration du plan May'ânés. Les actions de ce plan doivent concourir à plusieurs objectifs : trouver une offre adaptée à chaque besoin ; favoriser le maintien à domicile le plus longtemps possible ; permettre la réhabilitation et la restructuration des EHPAD ; favoriser la mobilité des personnes âgées ; soutenir les services d'aides et d'accompagnement à domicile et favoriser la promotion des métiers, etc.

Ce plan a été validé par le Conseil Départemental en avril 2019.

#### **b. Pour les personnes en situation de handicap**

Au cours de l'année, un travail en collaboration avec l'ensemble des établissements a été mené afin d'élaborer un cahier des charges pour indiquer les priorités du département :

- Accompagner les personnes en situation de handicap le plus possible chez elles et non en établissement
- Revoir la localisation de certaines places
- Développer des solutions pour des profils avec des difficultés de prise en charge (autisme, troubles dits sensoriels, troubles du comportement).

Le second chantier majeur pour les personnes en situation de handicap, est représenté par l'engagement du département de la Mayenne dans la démarche « 100% inclusif ». Transversale, cette démarche se traduit par :

- Le développement du « droit commun accompagné » et l'adaptation de la société aux personnes en situation de handicap dans toutes les étapes de la vie.
- La valorisation de toutes les initiatives et dynamiques déjà mise en œuvre dans le département.

### ***Qu'est-ce qu'un territoire inclusif ?***

C'est permettre à toute personne, quelle que soit sa situation liée aux conséquences de l'avancée en âge, au handicap ou à son état de santé, de pouvoir exercer pleinement ses droits, ses devoirs et ses libertés de citoyen, mais également la reconnaissance de sa place et de son rôle dans la Cité.

Pour cela, ce sont 5 axes de travail dans lequel le Département de la Mayenne s'est engagé :



*Accéder à ses droits plus facilement*



*Accéder à l'emploi et travailler comme tout un chacun*



*Etre accueilli et soutenu dans son parcours, de la crèche à l'université*



*Vivre chez soi*



*Etre acteur dans la cité*



### **A noter**

La Mayenne, seul département des Pays de la Loire retenu pour devenir « Territoire 100% inclusif ».

## 2. Démarche « une réponse accompagnée pour tous »

L'objectif de la démarche « Une réponse accompagnée pour tous » est de proposer une réponse individualisée à chaque personne handicapée. Cette réponse doit lui permettre de s'inscrire dans un parcours de santé, conforme à son projet de vie.

La Maison Départementale de l'Autonomie est chargée de suivre l'axe concernant le dispositif d'orientation permanent, piloté par la Caisse Nationale de Solidarité pour l'Autonomie (CNSA). Ce dispositif d'orientation permanent consiste à proposer des réponses adaptées aux besoins et aux projets des personnes handicapées. Il repose sur deux outils : le plan d'accompagnement global et le groupe opérationnel de synthèse.

Lorsqu'une orientation notifiée ne peut être mise en œuvre immédiatement (en raison de l'inadaptation des réponses ou de l'indisponibilité d'une offre satisfaisante), une réponse alternative formalisée dans un **plan d'accompagnement global** (PAG) est prévue.

L'ensemble des partenaires sur un territoire se mobilisent afin d'apporter une solution qui réponde autant que possible aux besoins et attentes de la personne. L'objectif est notamment de prévenir les risques de rupture dans l'accompagnement et d'améliorer l'adéquation des réponses aux besoins et aux attentes de toutes les personnes en situation de handicap.

### Quelques chiffres sur l'année 2018

**5** plans d'accompagnement global (PAG) : 1 enfant et 4 adultes

**39** situations complexes ont été traitées (dont 11 pour les enfants).

- **3** à l'initiative de l'équipe pluridisciplinaire d'évaluation
- **36** par des partenaires extérieurs



Des difficultés rencontrées sur le dispositif d'orientation permanent pour les situations d'adultes :

- Des listes d'attentes importantes dans les foyers de vie ;
- Difficultés pour certains foyers de vie d'accueillir des profils particuliers pour qui le grand collectif n'est pas une solution possible;
- Le besoin d'un taux d'encadrement plus important.

Les points à améliorer :

- Lien entre la psychiatrie et les établissements;
- Transition secteur Enfants/Adultes (notamment les liens avec l'ASE).

Des leviers d'actions identifiés sur le secteur enfant :

- Education Nationale très investie pour l'inclusion des élèves handicapés;
- Relations partenariales fortes installées depuis longtemps entre les différents acteurs, (Education Nationale, Etablissements Sociaux et Médico-Sociaux (ESMS), Aide Sociale à l'Enfance, Pédopsychiatrie, Maison Départementale de l'Autonomie, accompagnement des ESMS par l'Agence Régionale de Santé.)

### 3. La démarche qualité de la Maison Départementale de l'Autonomie

Cette démarche qualité a été initiée lors de l'envoi de l'autodiagnostic du Référentiel de Missions et de Qualité de Service (RMQS) en janvier 2018.

Suite à cet autodiagnostic, la feuille de route de chaque mission du RMQS a été formalisée et partagée avec le comité de direction ; elle constituera le plan d'actions annexé aux projets de service en cours d'élaboration. L'autodiagnostic et les feuilles de route ont été adressés à la CNSA début janvier 2019 lors de l'envoi du dossier de candidature de labellisation de la MDA.

Voici les principaux éléments d'amélioration, réalisés en 2018, pour chaque mission.

***Mission 1 « Information, communication et sensibilisation au handicap » :***

Informations sur les prestations et les droits, sur les ressources territoriales de l'offre médico-sociale concernant l'emploi et la scolarité, à l'accueil de la MDA et de ses antennes.

***Mission 2 « Accueil, orientation et aide à la formulation du projet de vie, des attentes et des besoins des usagers » :***

Bornes d'accès à internet mises en place à l'accueil; participation à des groupes de travail sur l'harmonisation des commentaires et notifications et des courriers, pour une information efficace et continue de l'état d'avancement du traitement du dossier.

**Mission 3 « Evaluation, élaboration des réponses et des PPC » :** baisse des délais de traitement pour les demandes adultes.

**Mission 4 « Gestion du fonctionnement de la CDAPH et des décisions » :**

amélioration du fonctionnement de la CDAPH par une modification de l'organisation. Par exemple, sélection plus précise des dossiers à présenter de vive voix; diminution du nombre de séances de la CDAPH; organisation de temps d'information et de formation des membres de la CDAPH.

**Mission 5 « Gestion des litiges » :**

amélioration de l'articulation entre l'unité contentieux et l'unité évaluation dans la construction des mémoires transmis au Tribunal du Contentieux et de l'Incapacité et à la Cours Nationale de l'Incapacité et de la Tarification de l'Assurance des Accidents du Travail.

**Mission 6 « Accompagnement à la mise en œuvre des décisions de la CDAPH et leur suivi » :**

Déploiement de la Réponse accompagnée pour tous depuis fin 2017; généralisation des circuits courts pour les demandes urgentes et l'évolution des situations; mise en place d'un système d'alerte pour avertir l'utilisateur de la fin prochaine de ses droits pour l'AAH et la PCH.

**Mission 7 « Management, pilotage et animation territoriale » :**

poursuit l'adaptation de son organisation, en engageant la démarche de réalisation de son projet de direction et de ses projets de service. Il a été également créé une fonction de veille et de stratégie transversale pour renforcer l'expertise et positionner la MDA dans les réseaux régionaux et nationaux.

## 4. Transformation numérique

Sur cette thématique, plusieurs chantiers ont été conduits en 2018 :

- La mise en place d'une gouvernance adaptée (réseau de « référents numériques à la MDA; comité de pilotage.)
- L'outil métier de la Maison Départementale de l'Autonomie (Solis) a été étendu à de nouveaux services (suivi de l'accueil).
- Possibilité d'utiliser cet outil métier lors des visites à domicile, en 2019.
- Les outils Via Trajectoire (Handicap et Grand Age) sont opérationnels.



### Focus sur Via Trajectoire

ViaTrajectoire est un outil numérique qui permet de réaliser les inscriptions des personnes âgées en établissements, en ligne. Cet outil permet de fluidifier les parcours, de faciliter les démarches et de rendre plus visible l'offre pour tous.

Un projet co-porté par l'ARS Pays de la Loire et le Conseil départemental de la Mayenne.

## 5. Transformation de la relation aux partenaires

L'objectif de cette démarche est d'améliorer l'intégration de la Maison Départementale de l'Autonomie dans son environnement.

Pour cela, au cours de l'année 2018, cette transformation de la relation aux partenaires s'est traduit par :

- Une présence plus importante de collaborateurs de la MDA dans les réseaux nationaux et régionaux, pour gagner du temps et s'inspirer des bonnes idées mais aussi valoriser notre capacité d'innovation, de plus en plus reconnue (ex : plan May'aînés).
- Une association de la MDA aux événements organisés par les partenaires.
- L'association des opérateurs du domaine des personnes en situation de handicap dans la simplification des circuits d'évaluation.

## 6. Et pour 2019 ?

Outre la poursuite des démarches mentionnées ci-dessus, la MDA projette de repenser ses outils d'accueil et d'information des usagers en mode design de service, c'est à dire en repartant des attentes des usagers eux-mêmes et non pas de ce que les professionnels pensent savoir de leurs attentes.

Enfin, la MDA poursuit, en 2019, l'adaptation de son organisation avec la réalisation de son projet de direction et de ses projets de service, afin notamment d'être toujours au plus près des besoins des usagers et d'y répondre le mieux possible. Les pistes d'amélioration qui se dégageront de cette démarche, seront présentées dans le rapport d'activité 2019.