

Instance Nationale de Concertation CNSA

5 juillet 2024





Sommaire

- 1. La présentation de la stratégie RH 2022-2024**
- 2. La qualité de service au niveau territorial**



La présentation de la stratégie RH 2022-2024

Les données RH clés de la CNSA

- **203 agents au 31/05/2024**
- 86% de salariés et 14% de fonctionnaires en détachement
- **96% de cadres** (métiers d'expertise : pilotage de SI, pilotage de réformes tarifaires, animation territoriale...)
- 44 ans en moyenne
- **68% de femmes**
- 50% de l'effectif a moins de 2 ans d'ancienneté
- **80% des agents formés en 2023 malgré la forte dynamique de recrutements**
- Investissement financier en 2023 :
 - Montant des dépenses de personnel : 19 M€
 - Montant des dépenses de formation : 177 K€
 - Ratio des dépenses de personnel / charges de gestion courante : 9,4% en 2023

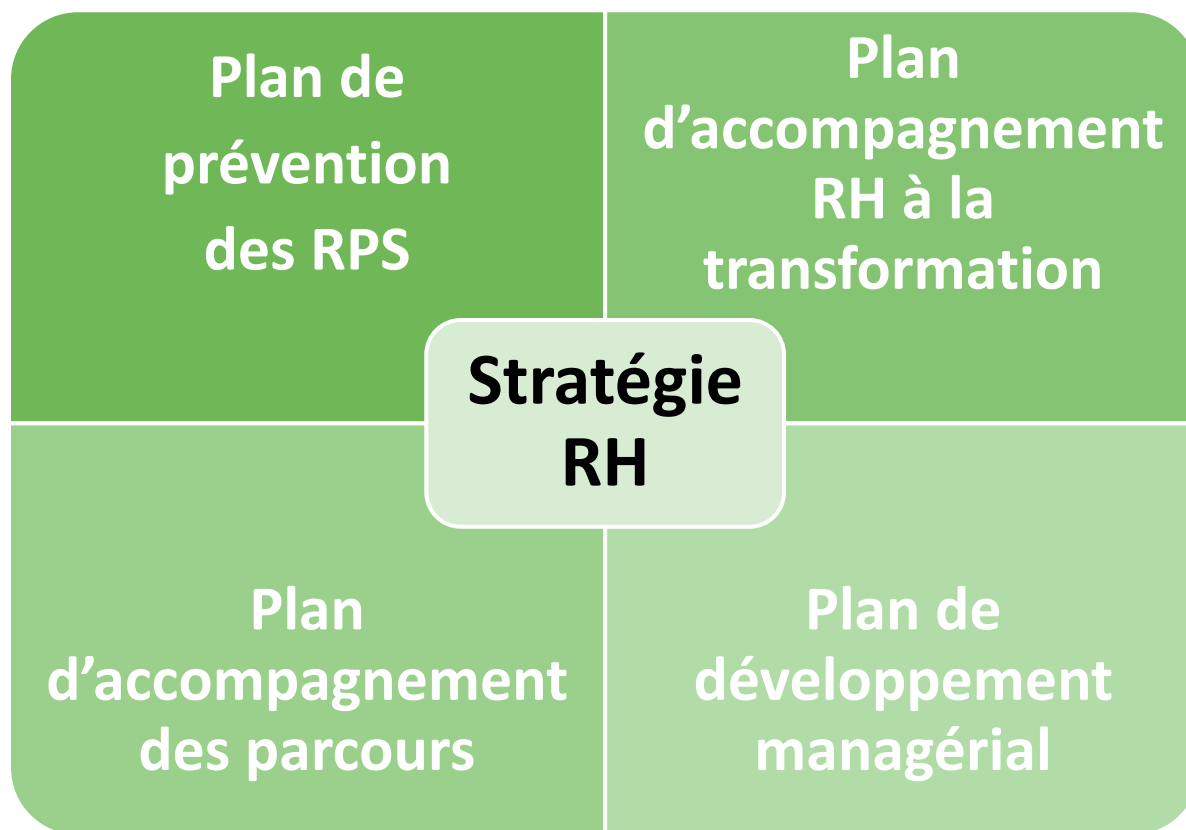


Les enjeux d'une nouvelle stratégie RH

- Accompagner la **transformation de l'établissement en caisse de Sécurité sociale**
- Accompagner la **croissance de l'établissement** (+ 80 postes durant toute la COG 2022-2026)
- Renforcer et améliorer le **pilotage des ressources humaines**
- **Améliorer le bien-être au travail** pour l'ensemble des agents
- **Construire des parcours adaptés** aux besoins de chacun
- Proposer des actions pour **développer les compétences managériales**

La méthode utilisée pour bâtir cette stratégie RH

La stratégie RH de la CNSA a été construite pour les années 2022-2024 sur la base de **4 plans**.
Les actions prévues dans chacun des plans ont été regroupées dans une **feuille de route unifiée**



Une clarification des enjeux pour chaque acteur RH

Pour
les agents

- Un **processus d'intégration et d'accompagnement amélioré**
- Des **parcours adaptés** aux besoins de chacun
- Des **missions lisibles** dans le cadre d'une **organisation rénovée**

Pour
les managers

- Des **attendus clarifiés** vis-à-vis de la fonction managériale
- Un **accompagnement spécifique** au développement des compétences managériales
- Un **appui RH** pour les temps forts du management

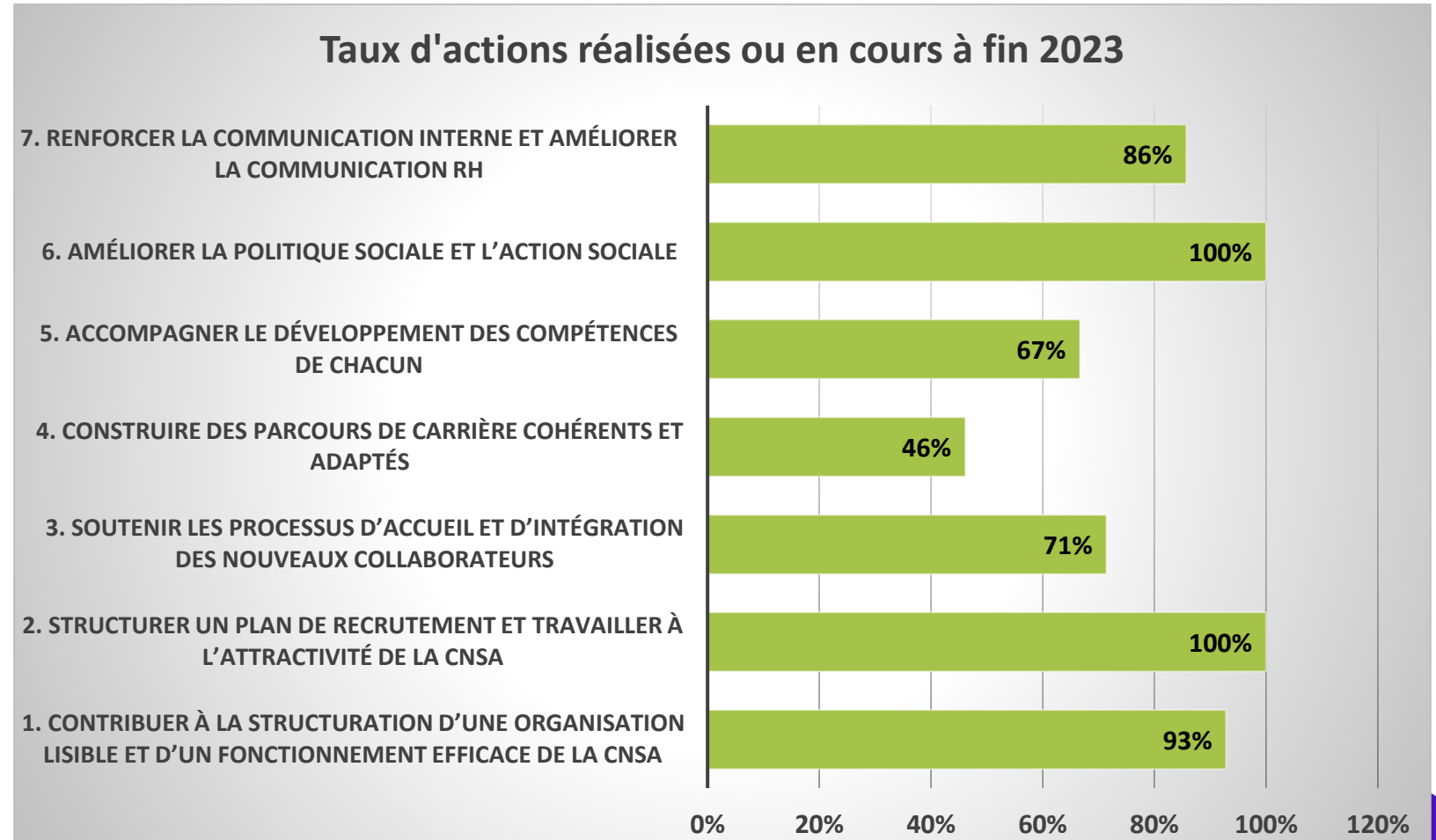
Pour
le pôle RH

- Des **outils** pour mieux **anticiper et recenser les besoins RH**
- Un **positionnement d'accompagnateur** des agents et managers à chaque étape de leur parcours
- Une **communication renforcée** avec les agents et managers

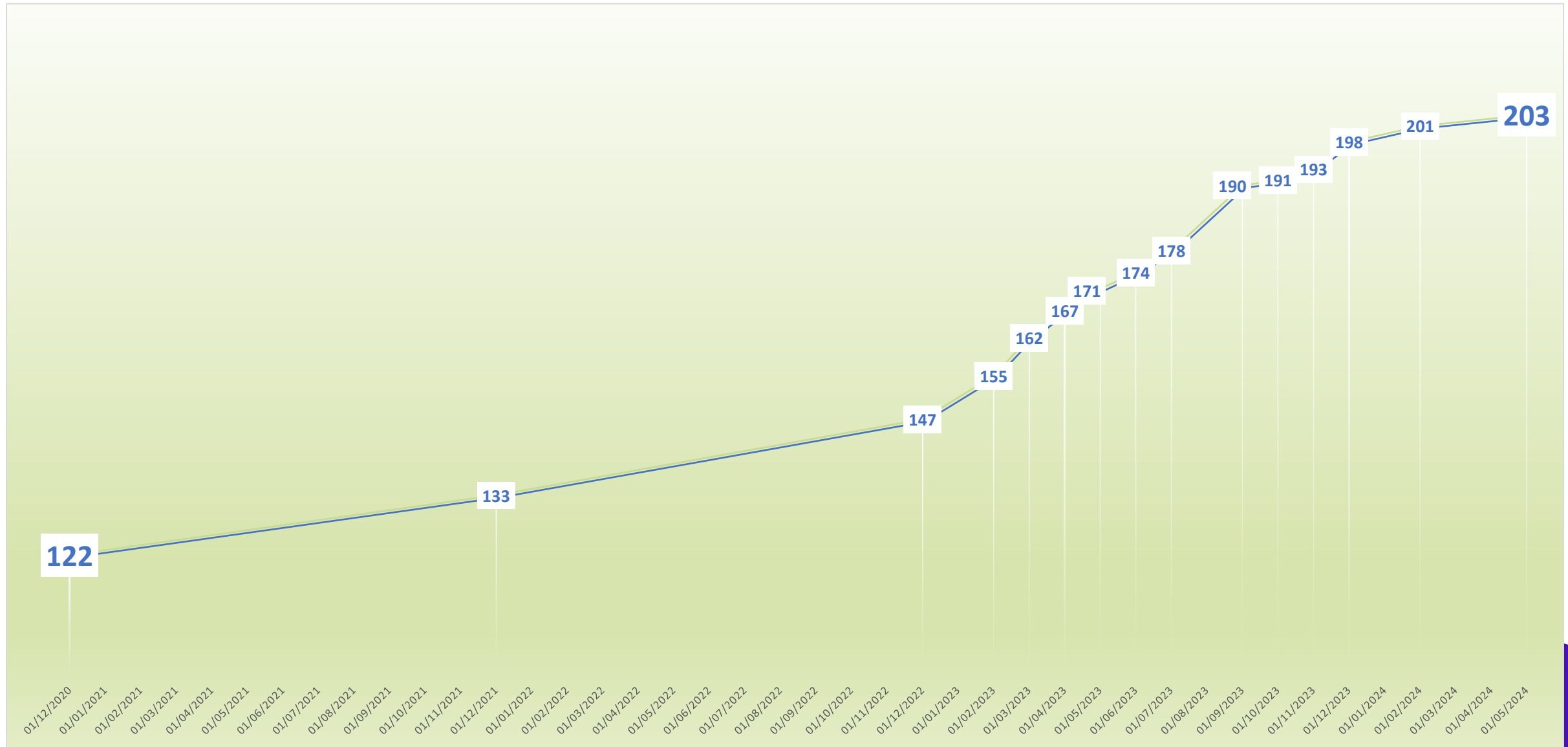
La stratégie RH : principal levier de la transformation

Un plan décliné
en 7 objectifs et
85 actions
opérationnelles

81% de ces actions
réalisées ou en cours
de réalisation
à fin 2023



La dynamique très forte des recrutements



Quelques exemples d'avancées marquantes

- Nouvel organigramme effectif depuis le 01/07/2022
- Élaboration d'un programme annuel de travail organisé en fonction des enjeux de la COG
- Partage des enjeux et du programme de travail avec l'ensemble des agents en assemblée du personnel



Transformation 5^{ème} Branche

Qui fait quoi à la CNSA ?

Septembre 2023

Le développement de l'attractivité de la Caisse

- Mise en visibilité sur les **sites institutionnels** ou **professionnels** aux côtés des autres branches de Sécurité sociale : *La Sécu recrute* et *Welcome to the jungle*
- Mise en visibilité accrue sur les **réseaux sociaux** : développement d'une marque employeur sur *LinkedIn*
- Participation à **plusieurs forums pour l'emploi** :
 - Forum emploi Sciences-Po
 - Salon Paris pour l'emploi
 - Salon virtuel de la Sécurité sociale dédié au handicap
- Activation de **sites pour l'emploi spécifiques** en plus des canaux habituels selon le profil de l'emploi (*Tekkit* et *Le quotidien des médecins*)



la sécurité sociale

Accueil Qui sommes-nous ? Pourquoi nous rejoindre ?

Trouvez votre poste

La Sécu recrute - Accueil → Les missions de la Sécurité sociale → L'Autonomie - La...

Ensemble pour l'autonomie

La branche Autonomie de la Sécurité sociale, créée en 2021, renforce notre système de protection sociale. Elle soutient l'ambition d'une société inclusive, ouverte à tous et respectueuse de la citoyenneté des personnes en situation de handicap et des personnes âgées.



Welcome to the Jungle

Accueil Trouver un job Trouver une entreprise Média

Cherchez un job, un

L'Équipe

Découvrez Romain, Responsable Prévision, Répartition et Suivi des financements

Après une double formation en économie-gestion, une thèse en économie sur les directeurs d'EHPAD, et avoir été pilote du volet français d'une enquête sur le vieillissement de la population (rien que ça !), Romain a voulu agir concrètement et être en lien avec le terrain. C'est ainsi qu'il fait le choix de rejoindre la CNSA en 2018, après une première expérience en conseil départemental. Il est d'abord recruté comme chargé de mission soutien à l'innovation puis promu au poste de responsable du pôle Prévision répartition et suivi des financements. Romain est ainsi notamment en charge de la répartition crédits qui contribue au financement des établissements et



Je suis

CE QUE JE FAIS

24 nouveaux postes sont à pourvoir à la CNSA !
Il y en a sûrement un qui vous correspond...

<https://linked.in/dUrZRzd7>

LaSécuRecrute
A vous d'agir!

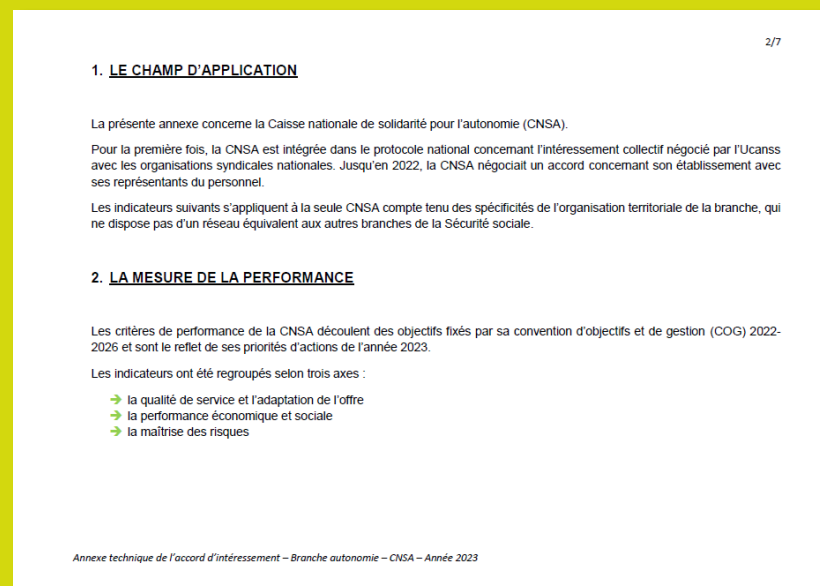
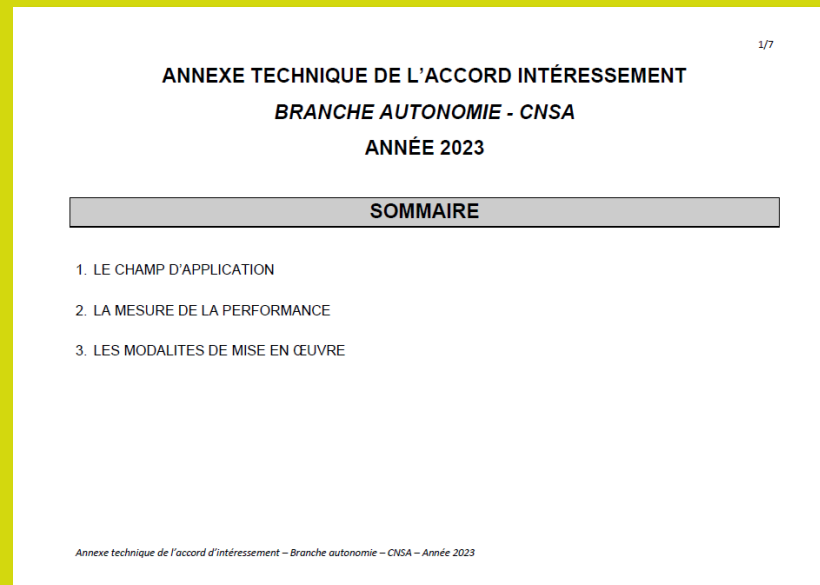
Quelques exemples d'avancées marquantes

- Mise en place d'un nouveau livret d'accueil de la CNSA
- Enrichissement du parcours d'intégration des nouveaux arrivants : présentation de chaque direction et de l'environnement de travail de la Caisse
- Organisation d'une capsule d'accueil spécifique pour les managers



Quelques exemples d'avancées marquantes

- Organisation d'un nouveau dialogue social avec la mise en place d'un comité social et économique (CSE)
- Intégration dans la démarche d'intéressement interbranche pilotée par l'UCANSS
- Mise en place du dispositif d'épargne salariale du régime général





La qualité de service au niveau territorial

Le cadre d'intervention de la CNSA...

Un rôle d'appui à la qualité de service réaffirmée avec la création de la 5^{ème} branche

Article L 223-5 du code de la sécurité sociale : La CNSA a pour mission « *de piloter et d'assurer l'animation et la coordination, dans le champ des politiques de soutien à l'autonomie des personnes âgées et des personnes handicapées, des acteurs participant à leur mise en œuvre en vue de garantir l'équité, notamment territoriale, la qualité et l'efficacité de l'accompagnement des personnes concernées* » (...)

La CNSA « assure, notamment en vue de garantir la qualité de service et de veiller à l'équité du traitement des demandes de compensation du handicap et d'aide à l'autonomie, un rôle d'accompagnement et d'appui aux maisons départementales de l'autonomie (...) et aux maisons départementales des personnes handicapées (...) »

24/06/2024

et des actions prioritaires définies dans la convention d'objectifs et de gestion 2022-2026

Axe 1

Garantir la qualité du service public de l'autonomie et l'accès aux droits des personnes âgées, des personnes handicapées et de leurs proches aidants

- **Fiche 1:** Assurer l'accès de toutes les personnes à l'information, aux droits et à la citoyenneté (4 engagements)
- **Fiche 2 :** Accompagner les professionnels des services départementaux et des MDPH pour favoriser la qualité de service et l'équité de traitement (4 engagements)
- **Fiche 3 :** Soutenir l'autonomie des personnes âgées par la prévention et la lutte contre l'isolement social (3 engagements)
- **Fiche 4 :** Garantir l'effectivité des droits et simplifier le parcours des personnes (2 engagements)

16

...opéré dans un environnement décentralisé

Les enjeux de qualité de service des MDPH/MDA sont des objectifs partagés entre la CNSA et chaque département :

La **convention pluriannuelle CNSA/CD/MDPH** sur la période 2021-2024, **sa feuille de route stratégique et opérationnelle, l'accord de méthode conclu entre l'Etat et Département de France** comportent une série d'actions dont la mise en œuvre contribue à la qualité du service rendu.

La **conférence nationale du handicap de 2023** conforte ces objectifs et porte l'ambition de **faciliter les parcours, atteindre l'accessibilité universelle** et favoriser **l'autonomie et l'autodétermination** des personnes.

Sa préparation s'est notamment appuyée sur les enseignements de la **Feuille de route « MDPH 2022 »** définissant des actions opérationnelles pour la transformation des MDPH.

Cette stratégie nationale s'est poursuivie et donne lieu actuellement à des travaux de formalisation d'une **Feuille de route « MDPH 2027 »** afin de creuser le sillon et de continuer de progresser de manière continue vers un service public de qualité.

Chiffres clés des MDPH

5,94 millions

C'est le nombre de personnes tous âges confondus, ayant au moins un droit ouvert à la MDPH au 31 décembre 2022, en France.

5 652

C'est le nombre d'ETP en MDPH en 2022.

Les MDPH instruisent l'ensemble des demandes relatives aux enfants et aux adultes: cartes mobilité inclusion, AAH, AEEH, PCH, orientation scolaire, professionnelles ou vers des établissements ou services médico-sociaux.

1,7 million

C'est le nombre de personnes ayant adressé une demande à une MDPH en 2022.

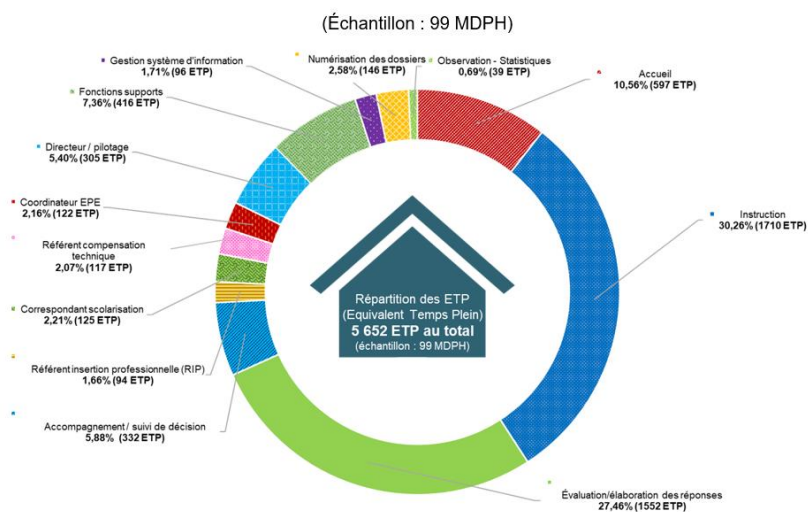
4,4 mois

C'est le délai moyen de traitement pour les demandes concernant les adultes en 2022

4,3 mois

C'est le délai moyen de traitement pour les demandes concernant les enfants en 2022

Répartition des moyens humains par mission en 2022



Source : CNSA, Rapports d'activité des MDPH 2022

Mesure de satisfaction des usagers en 2023

75 658

Personnes ont participé à l'enquête en 2023 soit +14% de plus qu'en 2022

2 personnes sur 3



sont très satisfaites ou satisfaites de leur MDPH (maison départementale des personnes handicapées)

4 personnes sur 5



apprécient l'accueil et l'écoute des agents de leur MDPH

6 répondants sur 10



estiment que les aides correspondent à leurs besoins

6 personnes sur 10



sont insatisfaites du délai de réponse de leur MDPH

Modalités de travail de la CNSA avec les MDPH

Modalités	Objectifs
Lettre d'information : l'Info reseau MDPH	Diffuser les informations, les outils, le calendrier
Webinaires des directeurs	Mensuels Partage de quatre / cinq sujets d'actualité, intervention des partenaires, ministères...
Séminaires des directeurs de MDPH	Deux fois par an, en présentiel Temps forts autour de trois / quatre sujets Interventions de tiers « haut niveau » Ateliers de travail
Groupes de travail et groupes de références	Très réguliers, sur tous les sujets Action de la démarche de co-construction de la CNSA



De MDPH 2022 à MDPH 2027

La feuille de route MDPH 2022 a porté 8 projets phares

Simplifier la vie des personnes

1

Déploiement des droits à vie et de la prorogation

2

Amélioration de la PCH pour prendre en compte de nouveaux besoins

3

Renforcement de la participation des personnes

4

Service en ligne de dépôt des demandes

Transformer les MDPH et leur environnement pour un service amélioré

5

Garantie délai

6

Coopération territoriale renforcée

7

Identification des places disponibles en ESMS

8

Transparence et publication des résultats

Les enjeux MDPH 2027

- Une feuille de route MDPH 2024-2027 en cours de concertation, reflet d'une ambition forte pour les MDPH au service des personnes, portée collectivement :

Des MDPH au cœur du nouveau Service public départemental de l'autonomie

Des MDPH plus faciles d'accès et encore plus attentives aux besoins des personnes

Une proximité et un accompagnement des personnes en situation de handicap par les MDPH renforcés

Un service plus moderne, efficient, garant des délais

Six objectifs pour répondre l'ambition

Opérationnaliser les mesures annoncées en CNH 2023

Mettre en œuvre les rendez-vous primo-demandeurs et les référents de parcours, renforcer l'insertion professionnelle avec France Travail...

Harmoniser les pratiques des MDPH dans un nouveau cadre de qualité et de conformité

Renforcer le contrôle interne et la démarche qualité (RMQS), développer les outils de guidance/ instructions par la CNSA...

Répondre à la principale attente des personnes et de leurs aidants : la maîtrise des délais de traitement

Simplifier les formulaires et les procédures, automatiser des tâches administratives...

S'appuyer sur les systèmes d'information pour améliorer le service rendu

Mettre en œuvre le SI Evaluation, développer le formulaire en ligne, le dossier unique d'admission...

Organiser les écosystèmes locaux du handicap pour fluidifier les parcours des personnes

Co-constituer le SPDA, Renforcer les liens avec les communautés 360, les ARS, France Travail, l'école, les CAF...

Simplifier : réduire la complexité réglementaire pour les personnes et pour les professionnels

Faciliter l'accès à la RQTH, harmoniser les dates d'ouvertures de droits, faciliter l'accès à la CMI...

La structuration de la FDR MDPH 2027

Partir du point de vue des personnes

- Je souhaite
 - Que les démarches soient plus simples à comprendre et réaliser pour accéder à mes droits
 - Être bien accueilli à la MDPH
 - Être accompagné dans mes démarches à la MDPH
 - Que mon dossier soit traité dans des délais raisonnables
 - Que mes droits soient respectés



1

Axe 1
Faciliter l'accès aux droits, à l'information et simplifier les démarches

- Je souhaite
 - Participer et donner mon avis car je suis concerné
 - Avoir une scolarisation comme les autres
 - Choisir ma vie professionnelle
 - Bénéficier d'un service public fait pour moi



2

Axe 2
Assurer un parcours sans rupture en renforçant la place des MDPH dans leur écosystème

- Je souhaite
 - Un service public efficient soucieux de toujours s'améliorer
 - Que le fonctionnement de ma MDPH réponde effectivement à mes besoins
 - Que les professionnels de ma MDPH disposent des compétences, des moyens et des outils qui leur permettent de proposer un service de qualité



3

Axe 3
Permettre aux MDPH de garantir les délais et la qualité de service aux usagers



Le baromètre des MDPH

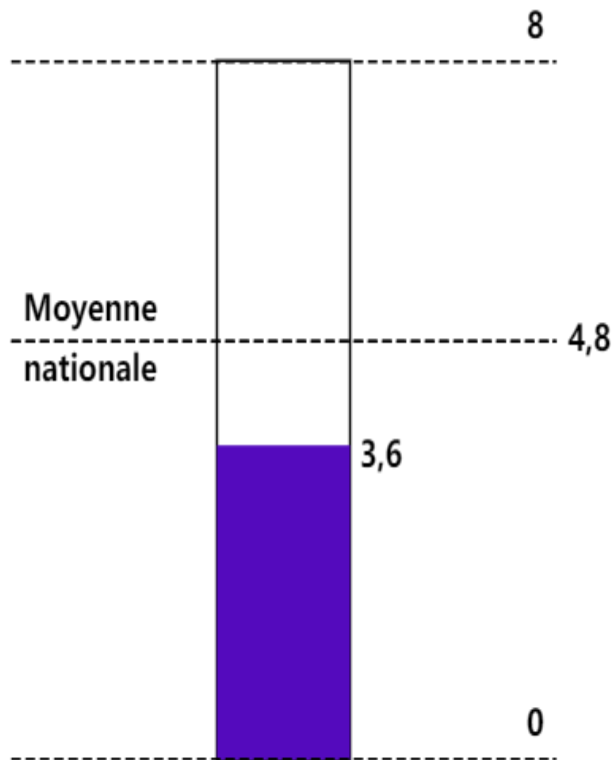


Le baromètre des MDPH

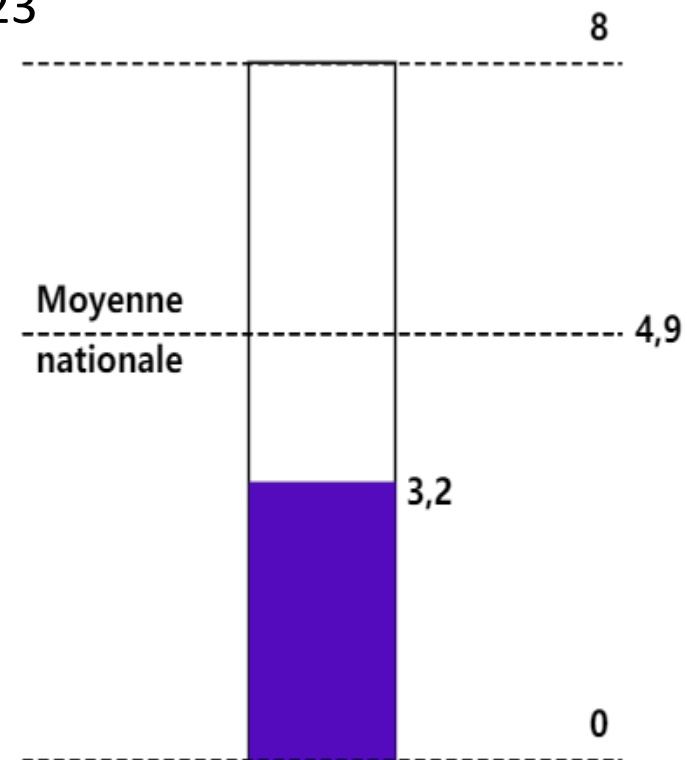
- ❑ Un objectif de transparence vis-à-vis des territoires et des personnes
- ❑ Mise en ligne sur le site de la www.CNSA.fr depuis octobre 2020
- ❑ Données actualisées chaque trimestre pour chaque MDPH et pour l'ensemble du territoire
- ❑ Données portant en particulier sur : les droits sans limitation de durée attribués aux personnes (AAH, CMI et RQTH) ; les durées moyennes de traitement des demandes et les résultats de la mesure de satisfaction des usagers

Baromètre des MDPH (*extrait*) MDPH de l'Ain

Délai moyen de traitement des demandes – 4^{ème} trimestre 2023



Délai moyen de traitement des demandes d'AAH – 4^{ème} trimestre 2023



Baromètre des MDPH (*extrait*) MDPH de l'AIN

les délais de traitement des demandes (en mois)						
Indicateurs	3e trimestre 2022	4e trimestre 2022	1er trimestre 2023	2e trimestre 2023	3e trimestre 2023	4e trimestre 2023
Demandes relatives aux adultes	2,9	2,5	2,4	2,7	3,0	3,0
Demandes relatives aux enfants	3,8	3,2	2,3	3,3	4,1	4,7
Demandes relatives à l'allocation adulte handicapé (AAH)	3,1	2,5	2,3	2,7	3,2	3,2
Demandes relatives à la prestation de compensation du handicap (PCH)	4,1	3,9	3,5	4,0	3,9	4,3
Global	3,2	2,7	2,4	3,0	3,3	3,6



La mesure de satisfaction des usagers dans les MDPH

L'enquête en ligne « Ma MDPH, mon avis » : présentation

- Mise en place d'une campagne de recueil de la satisfaction des usagers de MDPH depuis 2018 : « Ma MDPH, mon avis » : <https://mamdph-monavis.fr>
- L'enquête en ligne; permet aux usagers de donner leur avis sur la qualité de service de la MDPH de son territoire sur : l'accessibilité physique, la qualité de l'accueil, la qualité d'écoute, la réponse aux besoins, etc.
- Mise en place d'une campagne de communication, au niveau national et local par les MDPH et associations à minima d'un mois, généralement sur la fin de l'année en cours. Un kit d'appui au déploiement est mis à disposition.



Le kit de déploiement

- Le kit est composé de :
 - Un guide à l'attention des professionnels des MDPH
 - Un guide à l'attention des partenaires des MDPH pour relayer l'enquête
 - Supports de communication : affiches, flyers, vignettes pour les réseaux sociaux
 - La signature de mail
 - Le questionnaire papier
 - Le QR code
 - Une vidéo de présentation
 - Un masque de restitution des résultats au niveau local
 - Une macro Excel permettant l'analyse des données qualitatives

[Rendez-vous sur l'extranet pour récupérer le Kit de déploiement !](#)

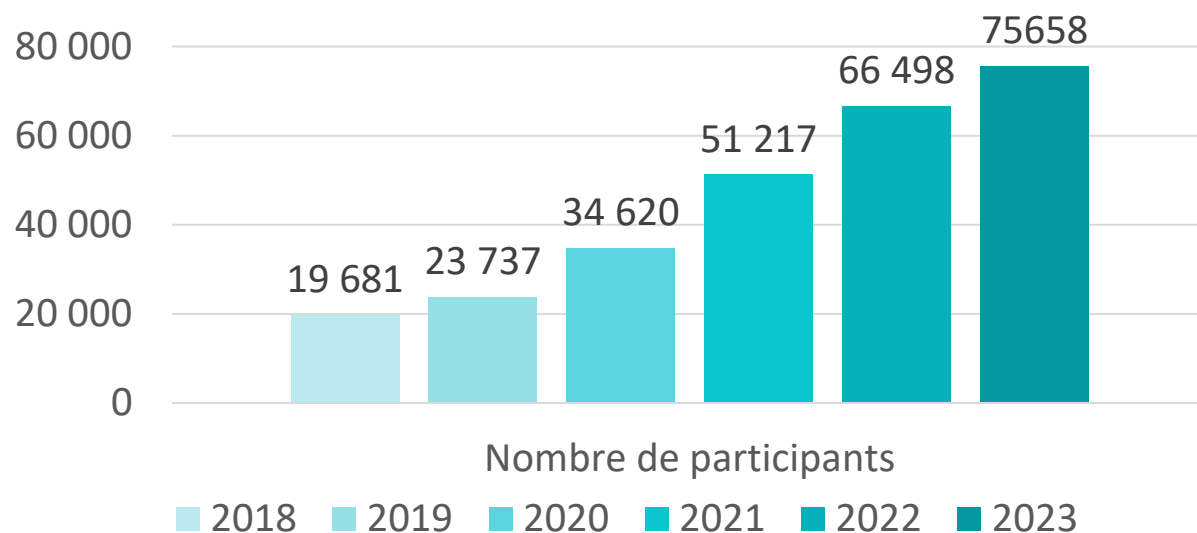


VOTRE AVIS EST IMPORTANT !
Pour améliorer la qualité de service de notre MDPH,
répondez au questionnaire de satisfaction sur le site

mamdpd-monavis.fr

La campagne en quelques mots

- **75 658 réponses** à l'enquête ont été saisies en ligne en 2023 contre 66 498 réponses en 2022.
- Le nombre de répondants **continue d'augmenter mais de manière plus ralentie**, : il fait un bond de + 30% entre 2021 et 2022 puis de + 14% entre 2022 et 2023.



- **La majorité des réponses (68%)** a été saisie en octobre, novembre, et décembre ce qui témoigne de l'efficacité de la campagne de communication effectuée durant cette période aux niveaux local et national.
- **Les réponses se répartissent sur la quasi-totalité du territoire** métropolitain et ultramarin : tous les territoires ont récolté au moins une réponse, sauf un.

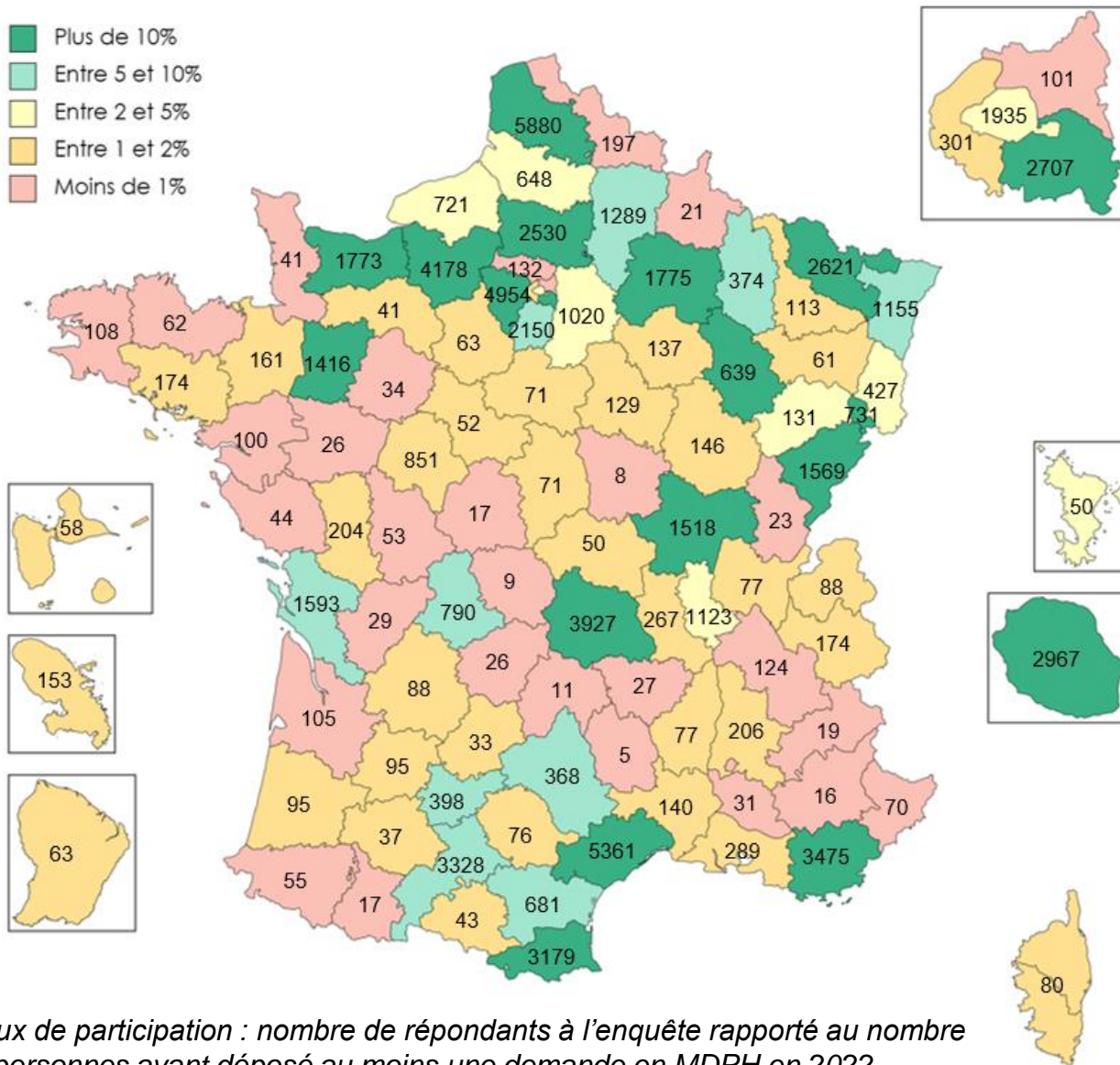
La campagne en quelques mots

- Sur plusieurs territoires, la mobilisation a été très forte : 5 880 réponses dans le Pas-de-Calais (62), 5 361 dans l'Hérault (34), 4 954 dans les Yvelines (78), 4 178 dans l'Eure (27).
- En comparant le nombre de répondants au nombre de personnes ayant déposé au moins une demande en MDPH en 2022, 18 départements dépassent les 10% (contre 13, en 2022 et 11 en 2021).

Département	Nombre de participants	Taux de participation*
63 – Puy-de-Dôme	3927	26%
66 – Pyrénées-Orientales	3179	22%
90 – Territoire de Belfort	731	22%
53 – Mayenne	1416	21%
27 – Eure	4178	17%
78 – Yvelines	4954	15%
34 – Hérault	5361	14%
51 – Marne	1775	14%
62 – Pas-de-Calais	5880	13%
974 – La Réunion	2967	13%
52 – Haute-Marne	639	13%
14 – Calvados	1773	12%
25 – Doubs	1569	12%
83 – Var	3475	11%
94 – Val-de-Marne	2707	11%
71 – Saône-et-Loire	1518	11%
57 – Moselle	2621	10%
60 – Oise	2530	10%

* Le taux de participation est calculé de la manière suivante : nombre de répondants à l'enquête rapporté au nombre de personnes ayant déposé au moins une demande en MDPH en 2022

Carte de France du taux de répondants



A noter : en 2023, 46 MDPH/MDA ont comptabilisé moins de 100 réponses, 35 entre 100 et 999 réponses, 10 entre 1000 et 1999, 5 entre 2000 et 2999 et 8 plus de 3000.

* *taux de participation : nombre de répondants à l'enquête rapporté au nombre de personnes ayant déposé au moins une demande en MDPH en 2022*

La campagne 2023 en quelques mots

75 658 répondants en 2023 soit une augmentation de **+14%** par rapport à 2022.



7 Minutes pour le remplissage du questionnaire
Smartphone > ordinateur > tablette.

Les démarches à la MDPH ont été réalisées **pour les répondants eux-mêmes (75,3%)** ou **pour un proche (24,7%)**.



Les éléments de **satisfaction** les plus forts concernent : **l'accueil par les agents** de la MDPH (**85,7%**), la possibilité **d'exprimer ses besoins et ses souhaits (81,7%)**, **l'écoute reçue (80,5%)**.

Le **taux de satisfaction générale** est de **68,8%** en 2023.



L'insatisfaction est principalement liée aux **délais de traitement**. Le taux de satisfaction sur ce critère reste minoritaire (**39,3%**)

Les taux de satisfaction **les plus élevés** concernent des personnes sollicitant la MDPH pour **leur projet professionnel** ou **la CMI**, **les plus faibles** pour leur **parcours scolaire**.



Les **points d'amélioration attendus** : le **dossier de demande** notamment en cas de renouvellement, le **déla**i de **traitement**, la **compréhension de la décision**.



L'appui aux MDPH en difficulté

Objectif général : accompagner et soutenir les MDPH qui rencontrent des difficultés durables afin qu'elles rétablissent leur qualité de service de façon pérenne.

Objectif opérationnel : Rétablir la qualité de service des MDPH accompagnées en mobilisant deux axes complémentaires indissociables combinant :

- ✓ **Axe 1** : des opérations visant l'optimisation pérenne des processus de traitement des dossiers des personnes, dans une approche qualitative et quantitative, afin de ne plus générer de stock de dossiers en attente
- ✓ **Axe 2** : des opérations visant l'identification, la caractérisation, la priorisation des **dossiers en attente** afin de déployer une stratégie de traitement efficiente avec l'appui de renforts temporaires.

Complété autant que nécessaire par :

- ✓ des actions visant l'amélioration du pilotage interne de l'activité du quotidien (suivi des dossiers en cours aux différentes étapes)
- ✓ de la formation des professionnels
- ✓ des actions spécifiques répondant aux difficultés rencontrées organisation, GED, équipements, ...)

Depuis février 2021, l'accompagnement concerne **23 MDPH**, et se terminera en 2025 pour les derniers territoires .

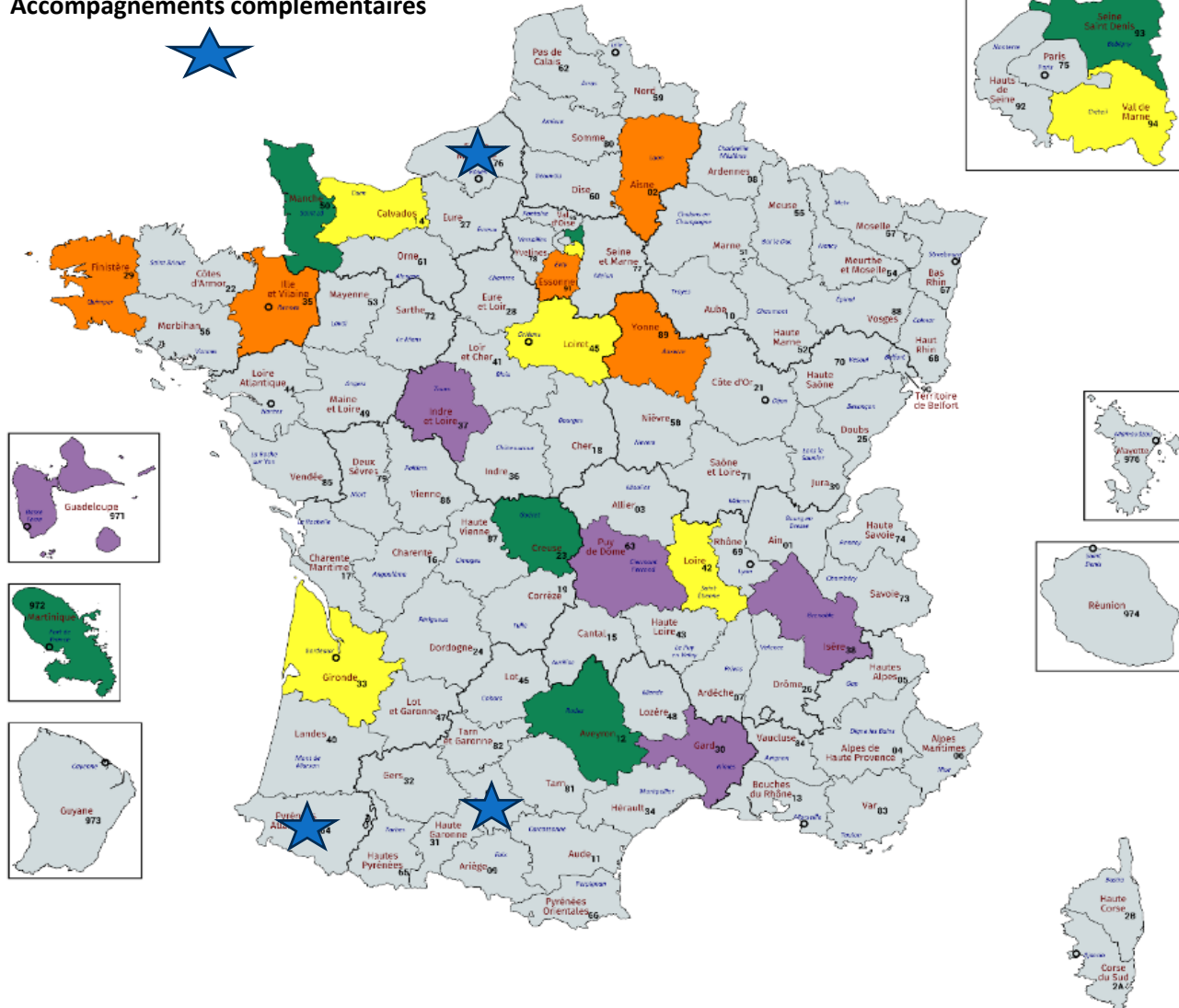
Des moyens dédiés :

- 6 ETP supplémentaires à la CNSA pour cet accompagnement constituant une Mission d'Appui Opérationnelle (MAOP)
- une enveloppe financière dédiée et mobilisée par la MAOP en soutien de ces 23 MDPH

Accompagnements dans le cadre de la CNH 2020

- MDPH accompagnées à compter du 1er semestre 2021
- MDPH accompagnées à compter du 2ème semestre 2021
- MDPH accompagnées à compter du 1er semestre 2022
- MDPH accompagnées à compter du 2ème semestre 2022

Accompagnements complémentaires



23 territoires accompagnés

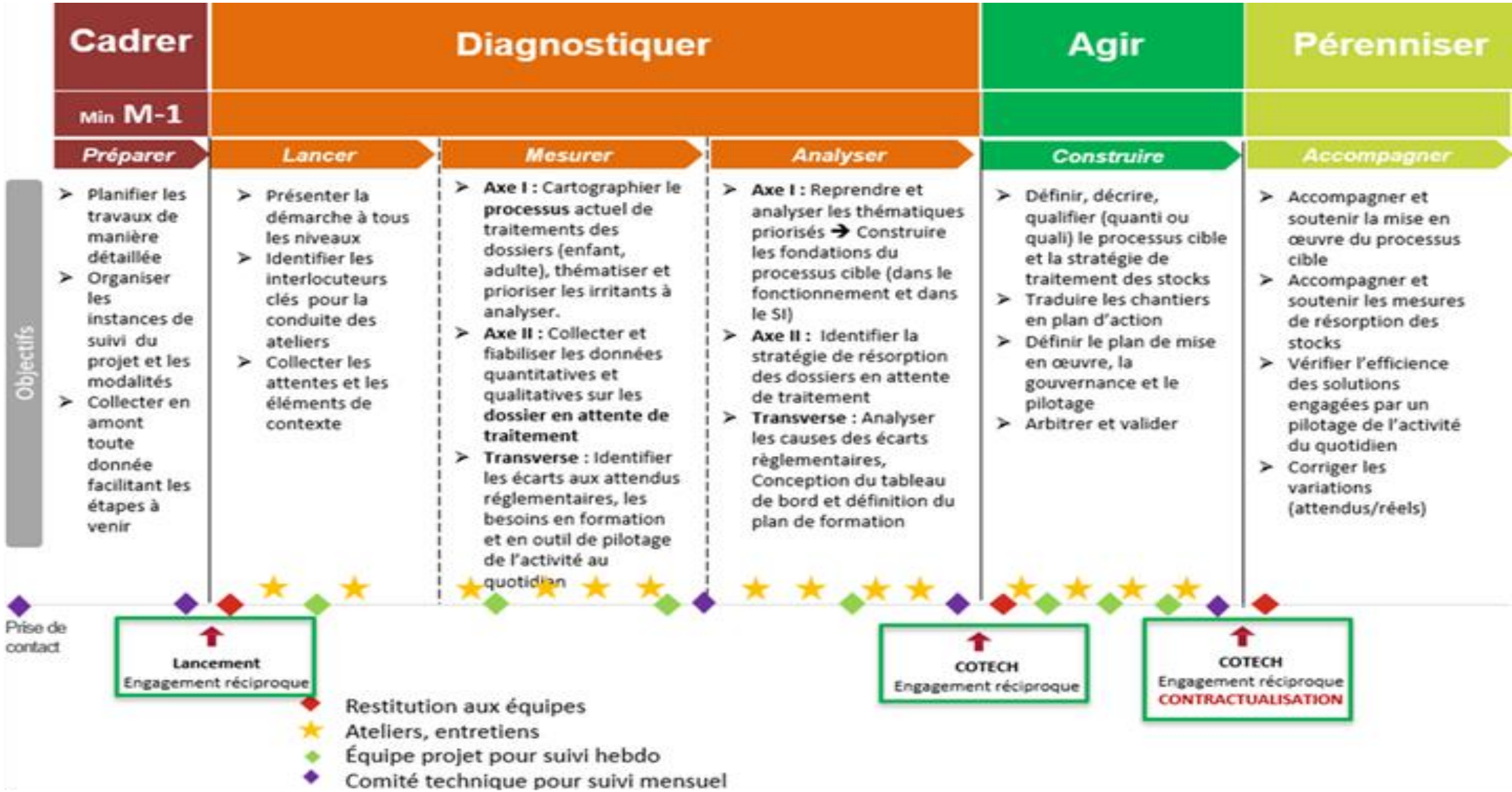
Identification des territoires

- Des MDPH durablement impactées par des difficultés et identifiées selon les critères issus :
 - des remontées annuelles des MDPH à la CNSA et
 - des données trimestrielles extraites du SI harmonisé (OVQ notamment).

- Les éléments pris en compte sont essentiellement :
 - Les délais moyens de traitement supérieurs à 6 mois sur 2 à 3 années consécutives,
 - Le nombre de dossiers en cours (entre les statuts « déposé » et « décidé ») au-delà de 50% de l'activité annuelle.

- Les MDPH, réunies dans un groupe de travail, ont souhaité proposer **d'autres critères** qui ont été pris en compte pour quelques MDPH de la première année :
 - L'absence de GED,
 - L'impact de la crise sanitaire
 - La fragilité du pilotage

Une méthode issue de l'excellence opérationnelle « acclimatée » aux MDPH





Une mise en œuvre dans le cadre d'une contractualisation entre la CNSA, le département et la MDPH

avec des engagements de la CNSA , de la MDPH et du département : diagnostic, plan d'actions pour la mise en œuvre du processus cible, budget prévisionnel des renforts en vue de la résorption du nombre de dossiers en attente

Des résultats probants sur les premiers territoires accompagnés

- Des résultats réels
- Appui de la mission très apprécié.** Les résultats probants des 1ers territoires confortent les nouveaux territoires accompagnés de l'intérêt de la méthode;
- Emergence de demandes** d'appui de nouveaux territoires et demande de **conseil en organisation**
- Offre CNSA en évolution** pour répondre à ces nouvelles demandes

• *Pour les territoires dont la convention a été conclue récemment, les effets ne sont pas encore visibles*

* *Certaines MDPH connaissent des difficultés de recrutement (turn over) ou une situation particulière type attaque informatique (Martinique)*



Des réponses généralisables

- ❑ La construction, avec les territoires, d'actions en réponse aux difficultés a permis de faire profiter les suivants des avancées opérées avec les précédents et de généraliser certaines actions à l'ensemble des MDPH (programme de formation)
- ❑ Le programme de formation réalisé en 2022 a fait l'objet d'ajustement liés aux évolutions réglementaires applicables en 2023 ; proposé actuellement en replay aux professionnels des MDPH dans le cadre d'un partenariat avec le CNFPT, cette offre de formation est en cours de reconfiguration sous un format e learning.
- ❑ Chaque territoire accompagné s'est vu proposer un tableau de bord de pilotage de l'activité et du soutien à l'appropriation afin de l'utiliser en routine ;
- ❑ Le processus de traitement travaillé avec les équipes s'avère être assez homogène, sorte de dénominateur commun généralisable qui doit néanmoins à chaque fois s'adapter aux organisations.



Les déterminants du rétablissement

Quatre grandes familles de conditions qui se potentialisent quand elles sont réunies :

- ❑ **Les savoir-faire des professionnels** : formation, niveau de polyvalence, culture qualité et culture contrôle interne, pilotage de l'activité, respect du cadre réglementaire
- ❑ **Le processus cible** : fluide et agile et disposant de bonnes articulations entre les différents services, l'appropriation maximale des fonctionnalités du SIH
- ❑ **La gestion des équipes** : la dynamique fortement portée par le Directeur et son CODIR, une bonne qualité des échanges avec les agents tout au long de la démarche, une clarté dans la complémentarité des missions de chacun
- ❑ **Les potentialisateurs** : un fort engagement de Département et plus généralement des partenaires dans la trajectoire



L'amélioration continue de la qualité de service des MDPH/MDA

- Une nouvelle feuille de route MDPH 2027 :**
 - Un besoin de consolider les acquis de la FDR MDPH 2022**
 - Mise en œuvre des nouveaux engagements au titre de la qualité pris dans le cadre de la CNH 2023 :**
 - Rendez vous avec les primo-demandeurs**
 - Mise en place de référents de parcours**

- Actualisation du référentiel de mission et de qualité des MDPH et extension de ce référentiel aux services chargés de l'autonomie des départements**

- Enrichissement du baromètre des MDPH**

- Renforcement de l'enquête annuelle MSU dans les MDPH et mise en oeuvre de son extension pour les services chargés de l'autonomie des départements**



Service public départemental de l'autonomie

Vers un service public départemental de l'autonomie

Des constats

- De multiples **initiatives nationales et locales** sur le champ de l'autonomie avec **résultats tangibles**
- **Un historique de travail en commun et de coordination important** entre acteurs de terrain et/ou institutionnels
- Mais une **perception de complexité par les usagers** (difficultés d'accès aux droits, risques de rupture, disparités territoriales)

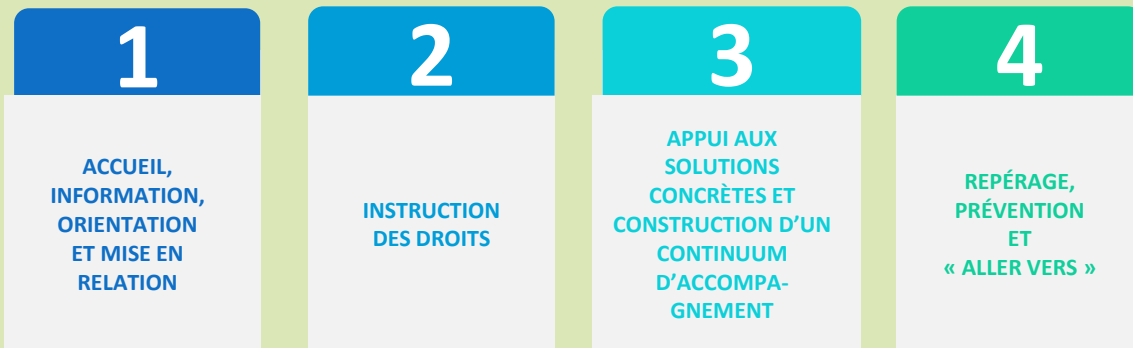


Une ambition

Répondre à plusieurs enjeux :

- **simplifier**
- rendre **accessibles**
- renforcer l'**effectivité**
- garantir l'**équité**
- s'engager sur un **service rendu** et un niveau de **qualité**
- favoriser la **participation**
- intégrer la **prévention**

Un socle de 4 missions



Un service mobilisant l'ensemble des acteurs chargés de ces missions

- repose sur un lien étroit du binôme ARS /département
- piloté par le département
- Coordination de l'action des membres du SPDA par la conférence territoriale de l'autonomie

Publics concernés

Personnes âgées Personnes en situation de handicap Aidants

Méthode de la préfiguration : la co-construction

Partir des territoires

- S'appuyer sur les expériences des territoires préfigurateurs

Construire un cahier des charges national

- Définir des missions socles et des exigences de qualité de service

Respecter les compétences et spécificités des territoires

- Des modalités de mise en œuvre laissées à la liberté des territoires en fonction de leurs spécificités

Vers un service public départemental de l'autonomie

Une mise en œuvre prenant appui sur des territoires préfigurateurs

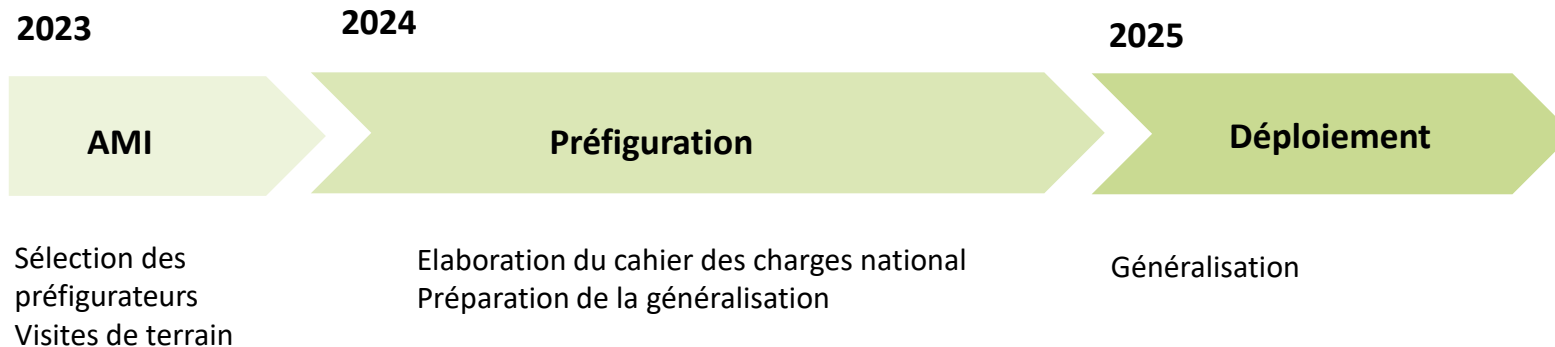
Une gouvernance nationale impliquant les parties prenantes :

- Comité orientation stratégique présidé par D. Libault
- Des groupes de travail nationaux
- Animation des territoires préfigurateurs

Une démarche itérative avec les territoires :

- Publication d'un **AMI** mi septembre en vue de la sélection de 10 territoires en décembre 2023
- **Partir des territoires** et de leur expérience / **concerter** largement
- Construire un **socle de missions partagées** et définir un niveau d'exigence de service rendu **avec les professionnels e les personnes**
- **Préfigurer et tester avec les territoires**
- Élaboration d'un **cahier des charges** test pour les préfigurateurs puis un cahier des charges définitif fin 2024

Calendrier



Méthode de la préfiguration : la co-construction

Partir des territoires

- S'appuyer sur les expériences des territoires préfigurateurs

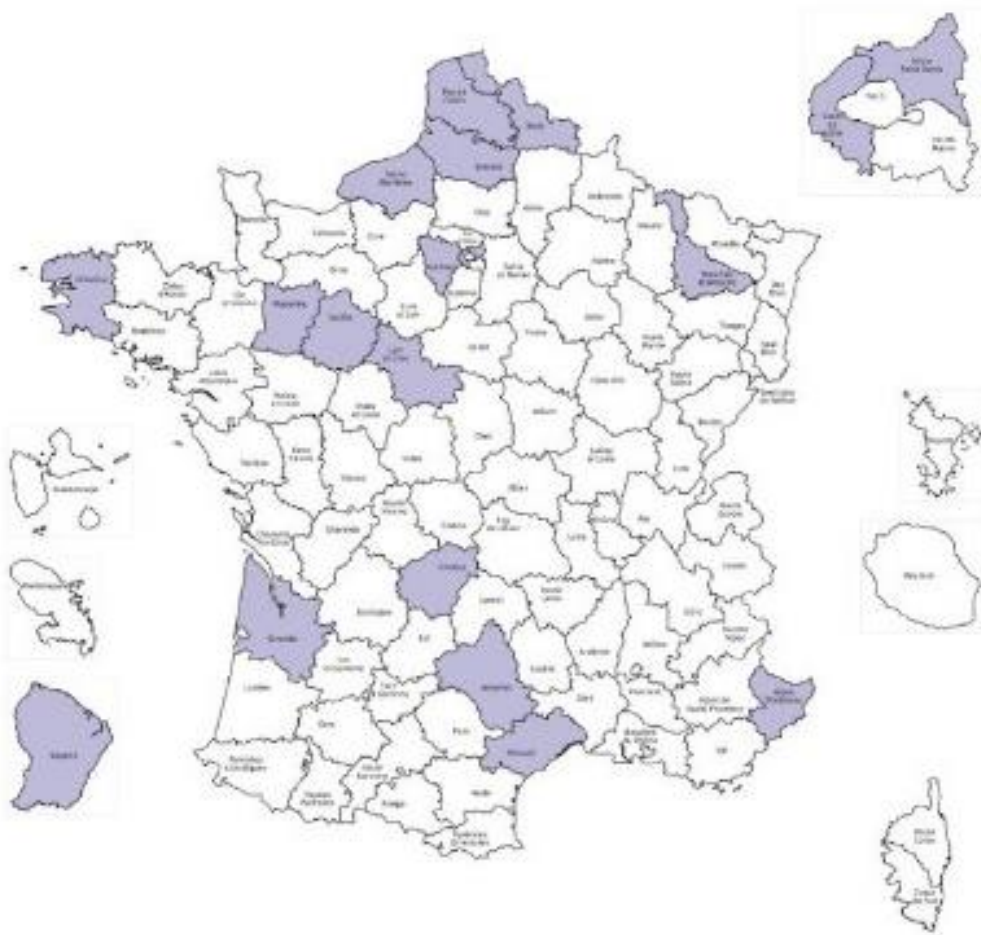
Construire un cahier des charges national

- Définir des missions socles et des exigences de qualité de service

Respecter les compétences et spécificités des territoires

- Des modalités de mise en œuvre laissées à la liberté des territoires en fonction de leurs spécificités

Préfiguration : les territoires retenus



N° dpt	Département	Région
06	Alpes-Maritimes	PACA
12	Aveyron	Occitanie
19	Corrèze	Nouvelle-Aquitaine
29	Finistère	Bretagne
33	Gironde	Nouvelle-Aquitaine
34	Hérault	Occitanie
41	Loir-et-Cher	Centre Val-de-Loire
53	Mayenne	Pays de la Loire
54	Meurthe-et-Moselle	Grand Est
59	Nord	Hauts-de-France
62	Pas-de-Calais	Hauts-de-France
72	Sarthe	Pays de la Loire
76	Seine-Maritime	Normandie
78	Yvelines	Ile-de-France
80	Somme	Hauts-de-France
92	Hauts-de-Seine	Ile-de-France
93	Seine-Saint-Denis	Ile-de-France
973	Guyane	Guyane

Objectifs opérationnels de la préfiguration

1. CONSTRUCTION DU CAHIER DES CHARGES NATIONAL

Groupes de travail nationaux
(un par mission du SPDA) : têtes de réseaux + tous les préfigureurs

Groupes de travail territoriaux par blocs de mission : panels de professionnels et usagers parmi quelques-uns des préfigureurs

Test du cahier des charges par tous les territoires au fil de l'eau

2. PRÉFIGURATION EN TERRITOIRES

Consolidation du consortium d'acteurs locaux

Rédaction d'une feuille de route territoriale pour identifier les priorités d'actions et les modalités de travail

Mise en place d'ateliers de travail avec les acteurs locaux et les personnes

3. OUTILLAGE ET PRÉPARATION DU DÉPLOIEMENT

Identification des difficultés et des leviers à mobiliser pour déployer le SPDA dont une étude sur les SI

Capitalisation et construction de la boîte à outils (diagnostics, modélisation de processus, logigrammes, chartes de partenariat...) pour mise à disposition de tous les territoires en 2025

Accompagnement des préfigurateurs

Appui à la préfiguration locale

- **Financement chef de projet** : conventions en cours de signature
- **Réunions de suivi individuel** mensuelles CNSA avec les représentants resserrés du consortium (chef de projet + CD, ARS et éventuels autres membres du consortium socle)
- **Forfait d'appui conseil** mis à disposition par la CNSA (20j) : sollicitations variables selon les territoires (préparation des réunions de lancement, conception et animation de groupes de travail, réalisation d'enquêtes, appui méthodologique, ou choix d'une utilisation ultérieure)

Partage d'expériences entre préfigurateurs

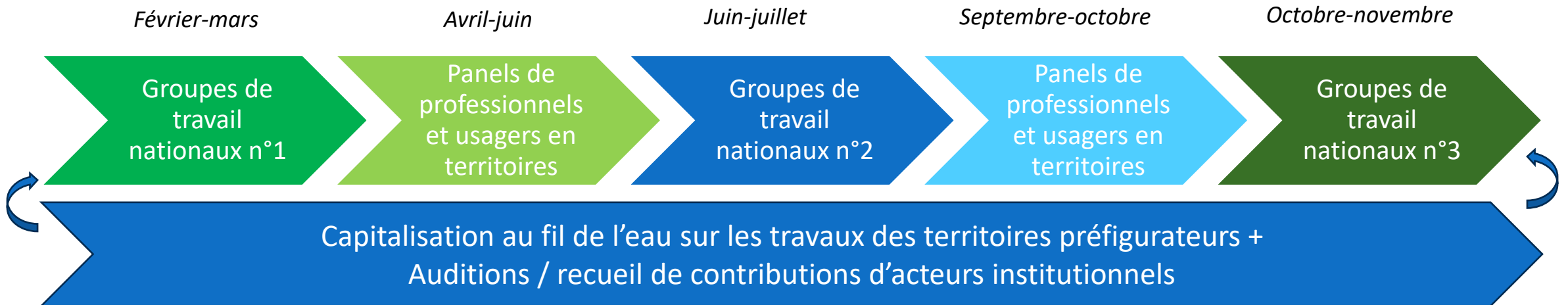
- **Réunions collectives de partage d'expériences** : Cafés mensuels des préfigurateurs
 - ✓ Sujets abordés : construction des feuilles de route, embarquement des acteurs sanitaires, droit commun, élus.
 - ✓ A venir : aidants, prévention/repérage, santé mentale, outils SI, gouvernance...
- **Ateliers de travail thématiques** pour co-construire des livrables en vue du déploiement sur tout le territoire (territorialisation de l'accueil, participation des personnes, intégration du droit commun, démarche d'amélioration continue, formation,...)
- **Etude des besoins SI** en cours sur un panel de territoires

Prochaines étapes

- Partage d'une première version des feuilles de routes territoriales dans le courant du mois de mai : identification des axes de travail prioritaires, principaux jalons, méthodologie et calendrier projet
- Mise en place des groupes de travail locaux
- **Séminaire de travail technique le 28 juin 2024** : échanges opérationnels entre les équipes projets pour nourrir la capitalisation

Construction du cahier des charges national

Un calendrier de travail itératif entre national et local :



Une mobilisation complémentaire de certains territoires pour recueillir les pratiques des professionnels et les attentes des personnes :

- Mission 1 : Loir-et-Cher, Pas-de-Calais, Meurthe-et-Moselle
- Mission 2 : Aveyron, Yvelines
- Mission 3 : Sarthe, Seine Saint-Denis
- Mission 4 : Gironde, Hérault
- Participation usagers : Nord, Somme
- Etude SI : Pas-de-Calais, Hauts-de-Seine/Yvelines, Sarthe, Seine Saint-Denis, Gironde

Vers la généralisation du SPDA

Une gouvernance associant Département et ARS :

Art. L. 149-8 : « La conférence territoriale de l'autonomie, qui n'a pas la personnalité morale, est présidée par le président du conseil départemental ou le président de la collectivité exerçant les compétences des départements. La vice-présidence est assurée par le directeur général de l'agence régionale de santé. »

Les autres composantes du SPDA sont membres de cette conférence, qui peut s'élargir à d'autres acteurs si accord des membres de droit : adaptation aux situations locales.

La conférence territoriale élabore le programme d'action qui décline les moyens et contributions de chaque membre.

Vers la généralisation du SPDA

Des textes d'application qui seront pris après retour des acteurs

Les dispositions de la loi Bien vieillir vont nécessiter la rédaction de 2 décrets et d'un arrêté :

- Un décret pris après avis CNIL relatif au partage d'informations entre professionnels,
- Un décret en Conseil d'Etat concernant la mise en œuvre du SPDA,
- L'arrêté fixant le cahier des charges national du SPDA.

Le décret CNIL aura pour objet de définir les conditions dans lesquelles les organismes et les services constitutifs du SPDA pourront partager les informations strictement nécessaires à l'accomplissement des missions du service, notamment via les SI utilisés par les acteurs, dans le respect du RGPD. La CNSA réalise actuellement une étude à cet effet.

Le DCE complètera les dispositions relatives au SPDA et à la conférence territoriale. Son contenu s'appuiera sur le travail réalisé par les groupes de travail nationaux et territoriaux, tout comme le cahier des charges, dont l'objet est de définir non des processus mais des objectifs déclinés en fonction des besoins et des parcours des personnes.