

# LES MÉMOS DE LA CNSA

Numéro 32 - Mai 2018

En savoir plus : [www.cnsa.fr](http://www.cnsa.fr)

## Le référentiel de missions et de qualité de service : un outil au service de la qualité des MDPH

➤ Dix ans après la création des premières maisons départementales de personnes handicapées (MDPH), la Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie (CNSA) a structuré, avec les représentants des MDPH et des associations du handicap, un référentiel de missions et de qualité de service (RMQS). Annexé aux conventions pluriannuelles passées entre la CNSA et les départements, le référentiel permet de poser un socle commun de bonnes pratiques pour les MDPH. En 2016, le RMQS a été traduit en outil d'autodiagnostic afin que les MDPH évaluent leur fonctionnement et leur organisation au regard des objectifs du référentiel. En 2017, les MDPH ont procédé à cette auto-évaluation et ont défini une trajectoire d'amélioration de la qualité.



### Le référentiel de missions et de qualité de service des MDPH : un socle commun des bonnes pratiques

En 2005, le périmètre des missions des MDPH et les attentes qualitatives relatives à celles-ci ont été construits en tenant compte des ambitions de 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. Au fil des années, l'augmentation de l'activité associée à la montée en charge rapide des MDPH dans la mise en œuvre de leurs missions les a amenées à structurer leurs organisations de façon diversifiée.

Afin de promouvoir l'égalité de traitement des usagers sur le territoire, la CNSA s'est engagée avec les MDPH et les associations dans la construction d'un référentiel de missions et de qualité de service des MDPH. Celui-ci permet de poser, pour chacune des grandes missions des MDPH, des objectifs qualitatifs d'organisation selon plusieurs niveaux d'ambition : qualité socle, qualité + et qualité ++.

Réalisé entre 2014 et 2016, le référentiel est le fruit d'un consensus entre les associations représentant les usagers du handicap et les directeurs de MDPH.

Il est annexé aux conventions pluriannuelles relatives aux relations entre la CNSA et chaque département passées en 2016. À ce titre, il constitue un outil reconnu et structurant pour l'amélioration de l'organisation et du fonctionnement des MDPH.

### Les sept missions du RMQS

- information, communication et sensibilisation au handicap ;
- accueil, orientation et aide à la formulation du projet de vie, des attentes et besoins des usagers ;
- évaluation, élaboration des réponses et des plans personnalisés de compensation (PPC) ;
- gestion du fonctionnement de la commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées (CDAPH) et des décisions ;
- gestion des litiges ;
- accompagnement à la mise en œuvre des décisions de la CDAPH et leur suivi ;
- management, pilotage et animation territoriale.

## Le référentiel de missions et de qualité de service : un outil au service de la qualité des MDPH

### L'autodiagnostic : évaluer son organisation, améliorer sa qualité de service et réfléchir aux transformations à mettre en œuvre pour les chantiers nationaux

Afin de permettre aux MDPH de s'approprier le référentiel et de comparer leur fonctionnement interne aux critères de qualité détaillés dans ce dernier, chaque critère du référentiel a été traduit en question permettant aux MDPH de réaliser un autodiagnostic. Un outil d'enquête en ligne, un kit d'appropriation et un outil de restitution dynamique des résultats ont été construits et diffusés auprès des MDPH. Neuf webconférences d'appropriation de la démarche et de ses outils ont été organisées en 2017, et plusieurs échanges collectifs, en séminaire des directeurs ou avec chaque MDPH, se sont tenus.

Au-delà de l'outil, l'autodiagnostic permet aux équipes des MDPH de bénéficier d'un espace d'échange collégial et pluriprofessionnel pour réfléchir sur le fonctionnement, les pratiques et l'organisation de la MDPH. Levier managérial, l'autodiagnostic a pu être utilisé par les MDPH comme temps de réflexion prospective sur les évolutions à mettre en œuvre dans le système d'information commun des MDPH ou encore sur la démarche « Une réponse accompagnée pour tous ».

### Les suites à donner à l'autodiagnostic et la mise en œuvre du RMQS

Conformément aux engagements pris dans le cadre des conventions relatives aux relations entre les départements et la CNSA, les résultats de l'autodiagnostic enrichissent la définition d'une trajectoire d'amélioration comprenant l'ensemble des actions correctrices à mettre en place.

Cette trajectoire sera ensuite décrite dans le rapport d'activité annuel des MDPH et des maisons départementales de l'autonomie (MDA). La mise en œuvre du référentiel de missions et de qualité de service constitue par ailleurs l'un des critères du cahier des charges de la labellisation des MDA.

À un niveau national, les résultats des autodiagnostic, en complémentarité avec la synthèse annuelle des rapports d'activité des MDPH et des MDA, permettent à la CNSA d'ajuster son appui au plus près des réalités des MDPH.



© O. Jobard, Sipa Press, pour la CNSA



© Didier Gauducheau, pour la CNSA.