



# Projet d'établissement 2024-2028



**Maison**  
Départementale  
des Personnes  
**Handicapées**  
Côtes d'Armor

## Un engagement renforcé pour un parcours simplifié



Le Département des Côtes d'Armor est engagé pour faciliter le parcours des personnes en situation de handicap. Conscients des enjeux au sein de la MDPH pour les personnes en situation de handicap, leurs proches mais aussi pour les professionnelles et professionnels, les élus du Département ont voté dès 2022 des financements supplémentaires pour cette institution.



Cette subvention de fonctionnement a permis de renforcer les équipes et d'assurer notamment la présence de conseillères et conseillers de parcours handicap au sein des Maisons du Département. Cela répond à notre volonté politique, portée avec conviction par Véronique Cadudal, vice-présidente déléguée aux personnes âgées et aux personnes en situation de handicap, de réduire les délais de traitement des demandes et d'être au plus proche du public.



Le projet d'établissement est un outil intéressant qui permet de définir un cadre commun de travail et de fixer la stratégie pour les 5 ans à venir. J'invite toutes et tous, agents comme partenaires à s'en saisir afin d'améliorer le service rendu auprès de la population costarmoricaine.

Pour terminer, je tiens à saluer le travail et l'engagement de l'ensemble des agentes et agents de la MDPH qui œuvrent au quotidien dans un contexte de tension structurelle. Je remercie également les partenaires, membres du GIP, investis dans cette mission de service public.

**Christian COAIL**

Président du Département des Côtes d'Armor  
Président de la MDPH

# sommaire

p4/5

**Synthèse  
Nos valeurs**

p6

**Le  
contexte**

p8

**Les objectifs et  
la méthodologie**

p10

**Le diagnostic**

## Un travail collaboratif au cœur du projet

Dans un contexte où chaque année le nombre de demandes à traiter ne cesse d'augmenter (+11 % en 2023 soit 4000 décisions supplémentaires), les agents de la MDPH ont démontré leur engagement professionnel et leur capacité d'adaptation pour mettre en œuvre les nombreuses évolutions réglementaires visant à améliorer la réponse aux besoins.

Ce nouveau projet d'établissement de la MDPH pour 2024-2028 est le fruit de leur travail collectif. Il vise à donner le cap à suivre pour le GIP sur les prochaines années, de manière ambitieuse mais réaliste. L'ensemble des actions retenues ont été définies à partir d'une concertation comprenant aussi bien les agents, les membres de la Commission exécutive, les partenaires et les usagers.

Cette volonté d'avancer en commun sur une démarche complète allant de l'état des lieux jusqu'à la réalisation du projet d'établissement pour les 5 années qui viennent s'est inscrite sur une période d'une année (septembre 2023 à septembre 2024) avec l'accompagnement du réseau Aitik, via notamment :

- un questionnaire à destination de tous les partenaires (institutions, ESMS, CDCA...) a été diffusé en octobre 2023.
- le Copil composé de 8 agents de la MDPH s'est réuni 8 fois.
- l'ensemble des agents de la MDPH ont participé à 4 séminaires au total
- un temps dédié a également été consacré en CDAPH plénière le mardi 5 novembre 2023.
- des temps dédiés ont eu lieu à chaque Comex.

Ce travail concerté a permis de définir des orientations stratégiques qui ont été élaborées sur la base du diagnostic en tenant compte également des chantiers à venir issus des évolutions nationales (Conférence nationale du Handicap, systèmes d'information...) et de la contrainte de moyens au niveau du Département, qui constitue la principale variable d'ajustement budgétaire.

Le travail va se poursuivre dans les jours à venir sur la construction des objectifs opérationnels et de leur déclinaison en actions sachant que certaines actions sont déjà engagées pour la fin de l'année 2024, telle que le nouveau site internet.

J'espère que la découverte de ce projet d'établissement pour la période 2024-2028 vous permettra une meilleure connaissance de nos valeurs et ambitions pour l'avenir.

**Jean François GIUNTI**

Directeur de la MDPH

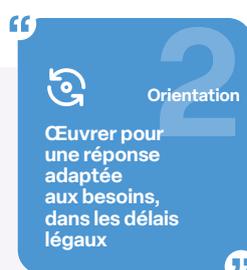
p12  
la construction  
du projet



p13  
carte des projets



p14  
orientation 1



p22  
orientation 2



p30  
orientation 3



## C'est quoi un projet d'établissement ?

C'est un document important qui explique comment organiser et améliorer le service sur plusieurs années. Par exemple, la MDPH des Côtes d'Armor a un projet pour faire des actions de 2024 à 2028.

## À quoi sert le projet d'établissement ?

- Il aide à organiser le travail pour bien aider les personnes en situation de handicap.
- Il propose des façons de mieux travailler, comme répondre plus vite aux demandes.
- Tout le monde participe à sa création et donne son avis : agents, partenaires, et usagers.
- Il fixe ce que l'on veut améliorer.
- Il vérifie si tout se passe bien.

## 3 axes pour s'améliorer

---

### Axe 1 → Avant de déposer un dossier



#### But

Rendre l'information accessible et le parcours plus simple.

#### Exemples d'actions

Créer un site internet clair.

Utiliser les réseaux sociaux pour informer.

Expliquer aux partenaires et professionnels le rôle de la MDPH.

### Axe 2 → Traitement des dossiers



#### But

Traiter les dossiers plus vite et mieux.

#### Exemples d'actions

Améliorer les méthodes de travail pour accélérer le traitement.

Traiter rapidement les demandes simples.

Simplifier les messages pour les usagers.

### Axe 3 → Pour les agents



#### But

Rendre le travail agréable et renforcer l'équipe.

#### Exemples d'actions

Encourager les agents à mieux se connaître.

Organiser des activités pour l'esprit d'équipe.

Assurer une communication ouverte entre équipes et direction.



## LE PROJET D'ÉTABLISSEMENT EN CHIFFRES

- 8 réunions de COPIL
- 4 séminaires
- 2 temps dédiés en CDAPH
- 4 points d'avancement en ComEx



## L'ACTIVITÉ DE 2023

### CDAPH

- 11 CDA plénières
- 99 CDA spécialisées
- 11 CDA restreintes
- 39 395 avis et décisions

### RAPT

- 88 situations complexes étudiées

### EFFECTIFS

- 59,5 ETP (68 agents)



## Nos valeurs...

La solidarité  
L'individualisation  
La bienveillance  
L'égalité de traitement  
Le respect



Il apparaît primordial pour les professionnels de la MDPH que chaque usager, en tant qu'individu, bénéficie d'une équité dans le traitement de ses demandes. Le nombre important de ces demandes entraînent nécessairement une organisation favorisant l'égalité. C'est pourquoi, **les personnels s'attachent à être en constante réflexion afin de proposer des améliorations dans leur pratique.** Ils ont à cœur de remplir leur mission d'utilité publique.

Au détour des salles de réunion, des instances,... de la MDPH des Côtes d'Armor, vous n'entendez pas de numéros de dossiers, mais « Je vais vous présenter la situation d'une personne de 45 ans. Ses difficultés sont... ». Ceci est le reflet de l'importance accordée à la personne en tant que telle et à la considération qu'elle nécessite.

**L'éthique des agents est constituée de valeurs essentielles qui forment le socle de leur identité, et dans le respect desquelles ils entendent effectuer leurs missions.** Permettre à l'usager de reconquérir, de maintenir, son autonomie, lui venir en aide et assurer sa protection sont des objectifs communs à tous.

Enfin, tout ce travail ne pourrait pas se faire sans la solidarité et la bienveillance qui existe au sein du service. La convivialité, le respect, la solidarité sont autant de principes fondamentaux reconnus comme essentiels dans notre pratique quotidienne.



Plus généralement, on constate comme dans de nombreuses régions **une tension très forte sur le recrutement et la fidélisation du personnel sur les métiers de l'autonomie.**

## Le contexte

### En externe

Le département des Côtes d'Armor (618 869 habitants) est un territoire rural avec une population vieillissante. Si le taux de chômage de 6,4% fin 2023 est inférieur à la moyenne nationale, le département reste un territoire marqué par un taux de pauvreté supérieur à la moyenne régionale (11,6 % en 2022). Les données du programme régional de santé font notamment état d'indicateurs défavorables s'agissant notamment de l'alcoolisme et du suicide.

S'agissant plus particulièrement des données relatives au handicap, on note :

- un taux de bénéficiaires de l'AAH conforme à la moyenne régionale (3,4 pour 1000 habitants)
- un taux d'équipement en établissements et services médico-sociaux supérieur aux moyennes régionales et nationales, mais qui reste toutefois nettement insuffisant pour faire face aux besoins.

D'autre part, le département souffre d'une forte pénurie de médecins généralistes et spécialistes. Plus généralement, on constate comme dans de nombreuses régions une tension très forte sur le recrutement et la fidélisation du personnel sur les métiers de l'autonomie.

**Les problèmes de mobilité sont également des freins qui ne peuvent exclusivement trouver réponse dans des solutions numériques. Ils nécessitent un maillage partenarial tant pour l'accès aux droits que pour l'accès aux soins.**

### En interne

Comme toutes les MDPH, de par la loi de 2005 qui les institue, celle des Côtes-d'Armor est constituée sous forme de Groupement d'intérêt public (GIP) présidé par le Président du conseil départemental, composé de partenaires institutionnels et associatifs et gérée par une convention constitutive.

Au plan administratif, la MDPH 22 est basée à Plérin et est composée de 59,5 ETP (68 agents). Elle s'appuie historiquement sur les services du Département notamment en termes de ressources humaines et de systèmes d'information. Néanmoins, la forte croissance de l'activité depuis 2006 et le non remplacement des agents issus de l'État a eu pour corollaire une augmentation des effectifs recrutés directement par le GIP, désormais majoritaires.

Comme la grande majorité des MDPH, on constate une forte tension sur les délais de traitement avec une forte hausse de l'activité à la fois sur le pôle adulte et le pôle enfance.

Cette hausse d'activité peut s'expliquer par différents facteurs :

- développement de l'inclusion scolaire et par là même hausse des demandes liées aux besoins d'enfants en situation de handicap (parfois de manière non justifiée)
- une meilleure information des usagers sur les droits et une meilleure prise en compte de la pénibilité au travail
- le vieillissement de la population, avec pour conséquence une hausse des CMI
- l'étude de l'ensemble des droits de la personne depuis 2019 (nouveau cerfa national),

En parallèle, dans le cadre des chantiers issus de la réglementation nationale pilotés par la CNSA, qui constitue depuis 2021 le gestionnaire de la branche autonomie, la mobilisation des équipes sur les différents projets nationaux a été – et reste - très importante :

- le déploiement du Nouveau Système d'Information Harmonisé avec ses différents volets successifs,
- les nombreuses formations CNSA-CNFPT (en lien avec les nouvelles réglementations et donc incontournables pour les équipes : SLD, PCH PCMT...).

Face à ces enjeux, le Département a renforcé au début de l'année 2022 les liens entre ses services et la MDPH via une direction commune suite au départ en retraite de la directrice de la MDPH le 23 Mars 2022 compte tenu des liens forts entre les compétences des 2 entités dans le domaine, comme c'est le cas dans de nombreux départements.

Il s'agit de renforcer un pilotage unifié sur de nombreux sujets communs au niveau des sujets adultes (offre médico-sociale, PCH...), enfants (handicap, protection de l'enfance, situations complexes...) insertion (emploi, action sociale...) et les MdD (notamment en lien avec le projet de relais territoriaux des MDPH), ainsi que de favoriser une réflexion commune sur les fonctions supports et le système d'information.

**La nouvelle direction du GIP a engagé plusieurs chantiers : refonte de l'organigramme, réorganisation de la numérisation, projet d'établissement qui sont les préalables au réexamen des modes de travail.** Elle s'efforce également de mettre en place une gouvernance transparente envers les agents au travers de réunions d'informations et de dialogue social régulières, permettant un partage de l'activité et de la situation financière du GIP.

Une autre évolution importante déployée récemment est le déploiement au sein des Maisons

du Département de l'équipe de conseillers de parcours handicap (« cercle 360 »), dont 2 agents mis à disposition par la MDPH, qui permet d'anticiper le futur service public départemental de l'autonomie (SPDA) sur le volet handicap.

De nombreux nouveaux projets sont également en perspective dans le cadre des suites de la conférence nationale du handicap de 2023 : la mise en place de rendez-vous pour les primo-demandeurs, les pôles d'appui à la scolarité, le déploiement de France Travail... dont l'impact sur la MDPH reste encore à évaluer.



“

Une autre évolution importante déployée récemment est le déploiement au sein des Maisons du Département de l'équipe de conseillers de parcours handicap (« cercle 360 »)

”



## Les objectifs et la méthodologie

Le travail sur le projet d'établissement intervient dans la suite de la nouvelle organisation et un an après l'arrivée de la nouvelle direction, le dernier « projet stratégique » étant achevé en 2017. Ce document stratégique a pour vocation de constituer la feuille de route de la MDPH pour les prochaines années.

### Les objectifs de la démarche :

Prendre du recul sur notre contexte,  
**nos difficultés** mais également **nos atouts**

**Partager** des objectifs communs

**Mieux se connaître** via un travail participatif impliquant tous les agents

**Sensibiliser** nos partenaires à nos enjeux  
**et partager** les leurs (relation claire et efficace)

**Valoriser** l'image professionnelle des agents

**Apporter** du confort au travail

**Faire vivre** ce projet dans la durée : concret et partagé





## **Ce document stratégique a pour vocation de constituer la feuille de route de la MDPH pour les prochaines années.**

Les travaux relatifs à la définition du projet d'établissement de la MDPH se sont échelonnés de septembre 2023 à Juin 2024 avec l'accompagnement du prestataire Aitik chargé de l'animation de la démarche. Ils ont été réalisés sous l'égide d'un comité de pilotage associant l'équipe de direction du GIP, le prestataire ainsi que 2 représentants des agents.

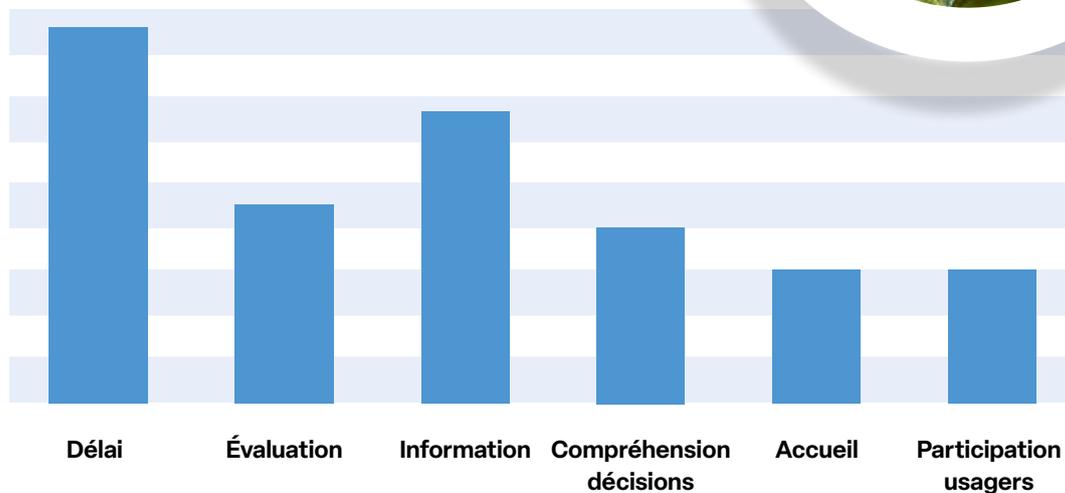
La première phase de diagnostic (de septembre à décembre 2023) qui avait pour but de rechercher une contribution large auprès des partenaires et des usagers s'est terminée au mois de décembre. L'idée était de ne pas se limiter à des échanges internes à la MDPH.

Elle s'est constituée d'un questionnaire et de plusieurs temps de séminaire interne avec les équipes du GIP. Un temps dédié a également été consacré en CDAPH plénière le mardi 5 novembre 2023. La COMEX a été tenue informée de l'avancement des travaux à chacune de ses réunions sur la période concernée.

La matière recueillie a été collectée et structurée afin de servir de base à la phase de construction (janvier à mai 2024).



## Le diagnostic



10

### 1 S'agissant des attentes des partenaires et des usagers, on peut retenir :

- une satisfaction globale (qualité de l'évaluation...) mais une demande d'amélioration très nette sur la question des délais de traitement (difficulté particulière sur les demandes multiples)
- la demande de davantage d'information/communication (manque de lisibilité sur la procédure interne de traitement des dossiers) en lien avec la complexité du dossier MDPH
- la question de l'accompagnement à la formulation du besoin et le suivi de sa mise en œuvre.

### 2 S'agissant des attentes des équipes, on peut retenir :

- constat de l'augmentation très forte des sollicitations,
- décalage entre les attentes du terrain (souplesse) et le cadre réglementaire et technique / informatique national,
- souhait de moyens pour maintenir la qualité de l'évaluation tout en maîtrisant le délai de traitement.

## Compte tenu du cadre réglementaire et des attentes des usagers, le respect du cadre légal de 4 mois constitue une priorité.

C'est pourquoi, rechercher des marges de manœuvre pour y faire face sera nécessairement la priorité numéro un à travailler. Il est évident que sans moyens supplémentaire, le maintien du délai légal ne peut se faire qu'en optimisant les processus de travail existants en maintenant autant que possible la qualité du service rendu.

Compte tenu de l'effort majeur réalisé par le Département en 2023 (plus de 500000€ de contribution financière supplémentaire au budget de la MDPH) et de la baisse drastique des recettes de la collectivité en 2024, de prochains ajustements de moyens en provenance de la collectivité ne pourront être que marginaux.

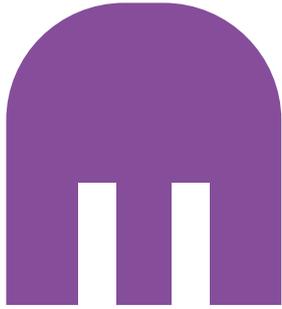
Face à ces nombreux enjeux, le projet d'établissement doit permettre de définir et d'afficher une priorisation et un niveau d'ambition clair pour la MDPH au vu des moyens du Département (compte tenu du manque d'engagement des autres financeurs du GIP).

Le questionnaire dresse un état des lieux sans surprises de la MDPH. Si le score d'ensemble est satisfaisant (3,5/5), l'accueil reçoit le plus de satisfaction (4/5) et les délais le moins bon (moins de 3/5). Sur l'instruction/évaluation/notification, les scores sont moyens. Les usagers et partenaires peinent à appréhender que la MDPH fonctionne en traitement de masse et souhaitent des réponses de plus en plus personnalisées.

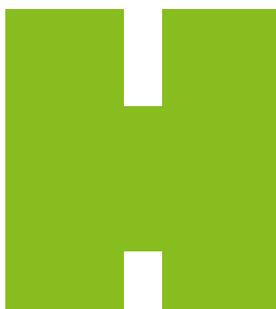
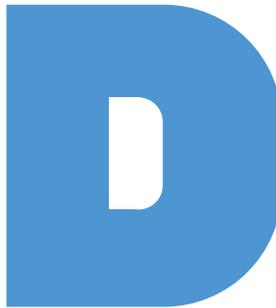
En effet, si les moyens supplémentaires octroyés par le Département au GIP ont permis de redresser la situation sur le pôle enfance en particulier, la situation reste tendue : le délai global de 4 mois était tout juste respecté au 1er trimestre 2023, alors que la hausse d'activité est constante. Les équipes font état d'une fatigue importante et de la pression des usagers. Cette situation se traduit par une attente toujours forte de leur part en termes de moyens supplémentaires face à cette dynamique d'activité.

Parmi les points à travailler, ressortent également :

- **l'accès aux droits** : la mise en place du téléservice prévue au printemps y contribuera, ainsi que le déploiement des conseillers de parcours 360 en MDD. Les rendez-vous en direction des primo demandeurs devront être proposés aux personnes qui en ont le plus besoin, notamment pour les démarches complexes liés à l'enfance et à la scolarisation. Notons qu'à la différence des autres MDPH, la MDPH des Côtes d'Armor a déjà mis en place localement des pratiques d'accompagnement des primo demandeurs : rencontre de tous les primo-demandeurs de PCH et accueil individualisé sans rendez vous.
- **la communication et le partenariat (amélioration de la communication vers les usagers et les partenaires)** : la refonte du site internet en cours et les réunions partenaires devraient être complétées par la présence sur les réseaux sociaux, la diffusion d'une newsletter, d'un comité d'usagers, mise en place de webinaires en direction des usagers sur des thématiques (la complétude d'un dossier...)
- **la démographie médicale et paramédicale**, qui pèse sur la capacité à disposer d'éléments d'évaluation pertinents et dans des délais corrects.



**La construction  
du projet**



# Le Projet d'établissement de la MDPH des Côtes d'Armor 2024 - 2028

Orientation

1

Fluidifier les parcours et améliorer l'accès aux droits

## Objectifs

Développer la communication

Renforcer l'ancrage territorial de la MDPH

Mieux accompagner la formulation des besoins des usagers

## Actions

Développer le site internet 2024  
Développer la communication sur les réseaux sociaux 2026

Déconcentrer nos fonctionnements pour être plus près des territoires et approfondir l'articulation avec le cercle 360 2026  
Sensibiliser les partenaires, futurs professionnels et usagers 2024-2028

Clarifier les différents droits à la compensation par la création d'outils d'information 2025  
Ré-interroger les modalités d'accueil de la MDPH 2025

Orientation

2

Œuvrer pour une réponse adaptée aux besoins, dans les délais légaux

## Objectifs

Concevoir de nouvelles façons de travailler pour améliorer le traitement des dossiers

Animer le réseau partenarial

Faciliter la relation aux usagers

## Actions

Optimiser le circuit du dossier 2024  
Augmenter la durée des droits 2026  
Déterminer un processus de traitement des demandes simples 2026

Stimuler le réseau partenarial 2026  
Formaliser les liens et les objectifs partagés avec les partenaires principaux 2024-2028

Faciliter la lecture des notifications 2025  
Conserver et renforcer le lien présentiel avec l'utilisateur 2025

Orientation

3

Donner du sens au travail par l'engagement des agents et des partenaires

## Objectifs

Développer la qualité de vie au travail

Veiller à une gouvernance ouverte

## Actions

Développer l'interconnaissance en interne 2024  
Renforcer la cohésion d'équipe 2026

Réaliser le suivi du projet d'établissement 2026  
Assurer un management des équipes transparent et participatif 2024-2028



**Fluidifier  
les parcours  
et améliorer  
l'accès  
aux droits**

**1**  
Orientation



Projet d'établissement 2024-2028



# 1 Orientation

## Axe stratégique

Fluidifier les parcours et améliorer l'accès aux droits

## Objectif opérationnel

Développer la communication

### ff action 1

## Développer le site internet

### Objectifs de l'action

- Mise en ligne de l'information simple, accessible et complète
- Développer le site internet : avoir une information accessible rapidement et fiable en direction des usagers.

### Effets attendus

- Site actualisé pour une meilleure compréhension de l'information par l'utilisateur et les partenaires.
- Dossiers mieux renseignés et demandes plus appropriées.

### Pistes de réflexion issues des groupes de travail

- Actualiser en continu le site et l'enrichir avec des tutoriels pédagogiques, des vidéos, une foire aux questions... (sur la complétude des dossiers).
- Réaliser un site web avec le support du Conseil départemental. Déterminer les attendus et l'arborescence du site. L'alimenter et l'actualiser.
- Mobiliser les agents en groupes de travail par thématiques.
- Associer les partenaires pour les pages qui les concernent.
- Constituer un groupe de travail usagers.

### Bénéficiaires de l'action

- Usagers et partenaires
- Agents MDPH

### Conditions de mises en œuvre/points de vigilance

- Support technique du département. Accessibilité numérique.

### Indicateurs de suivi

- Nombre de consultations, avis...

### Phasage/échéances

- 2024 pour réalisation du site

# 1 Orientation

## Axe stratégique

Fluidifier les parcours et améliorer l'accès aux droits

## Objectif opérationnel

Développer la communication



## action 2

### Développer la communication sur les réseaux sociaux



#### Objectifs de l'action

- Faciliter la relation aux usagers.

#### Effets attendus

- Se faire connaître de tous.
- Fluidité de l'information.
- Diversifier les modes de communication en direction des usagers.

#### Pistes de réflexion issues des groupes de travail

- Choix des réseaux.
- Des réseaux pour lesquels des posts sont réguliers.
- Actualisation régulière.
- Réactivité dans les éventuelles interpellations selon les réseaux.

#### Bénéficiaires de l'action

- Usagers et partenaires
- Agents MDPH

#### Conditions de mises en œuvre/points de vigilance

- Formation du ou des pilotes pour abonder le réseau, répondre aux interpellations (modérateur)...
- Moyens humains et financiers.

#### Indicateurs de suivi

- Nombre de consultations, avis...

#### Phasage/échéances

- 2026

# 1 Orientation

## Axe stratégique

Fluidifier les parcours et améliorer l'accès aux droits

## Objectif opérationnel

Renforcer l'ancrage territorial de la MDPH

### action 3

Déconcentrer nos fonctionnements pour être plus près des territoires et approfondir l'articulation avec la Communauté 360.

#### Objectifs de l'action

- Faciliter le parcours de l'utilisateur par une plus grande proximité des missions d'information et d'orientation.

#### Effets attendus

- Limiter les déplacements des usagers qui ont des difficultés de mobilité
- Un meilleur repérage par les partenaires (interlocuteurs privilégiés)
- Une meilleure connaissance des territoires par les professionnels de la MDPH
- Augmenter la présence sur le territoire (journée partenaire) et faciliter les échanges avec les partenaires
- Apporter l'information nécessaire et suffisante
- Complétude des dossiers satisfaisante
- Proposer un accès rapide et de qualité à l'information

#### Pistes de réflexion issues des groupes de travail

- Définir et équilibrer les secteurs

#### Bénéficiaires de l'action

- Usagers et partenaires
- Agents MDPH et MdD et C360

#### Conditions de mises en œuvre/points de vigilance

- Avoir suffisamment d'évaluateurs
- Besoin en ressources humaines bien formées, implique de bien maîtriser l'ensemble des droits
- Des moyens matériels (ordinateur, documentation...)
- Permanences dans les Maisons France Services

#### Indicateurs de suivi

- Avoir des tableaux de bord (quantification des RDV non-honorés, nombre de recours, de rejets...)
- Enquête de satisfaction en direction des usagers
- Nombre d'appels / fréquentation / nombre de personnes reçues en lien avec une demande MDPH

#### Phasage/échéances

- 2026

# 1 Orientation

## Axe stratégique

Fluidifier les parcours et améliorer l'accès aux droits

## Objectif opérationnel

Renforcer l'ancrage territorial de la MDPH22



## action 4

Sensibiliser les partenaires,  
futurs professionnels et usagers



### Objectifs de l'action

- Meilleure connaissance des missions de la MDPH, de ses fonctionnements et contraintes.

### Effets attendus

- Mobiliser davantage le droit commun avant d'envisager une demande spécifique au titre du handicap.
- Avoir des dossiers plus complets et mieux ciblés.
- Faciliter la relation aux usagers
- Améliorer la communication

### Pistes de réflexion issues des groupes de travail

- Identifier des professionnels dédiés et des acteurs référents au sein de leur structure (Éducation Nationale, directions ESMS, CFA, Organismes de formation...) pour qu'il y ait des référents qui connaissent et appréhendent notre cadre de fonctionnement.

### Bénéficiaires de l'action

- Usagers et partenaires

### Conditions de mises en œuvre/points de vigilance

- Dégager des temps pour former et informer les partenaires, préparer les supports.
- Lien avec la chargée de communication Handicap 22.

### Indicateurs de suivi

- Demandes plus adaptées, moins de recours et des dossiers mieux complétés avec moins de demandes de pièces complémentaires.

### Phasage/échéances

- 2026

# 1 Orientation

## Axe stratégique

Fluidifier les parcours et améliorer l'accès aux droits

## Objectif opérationnel

Mieux accompagner la formulation des besoins des usagers



## action 5

Clarifier les différents droits à la compensation par la création d'outils d'information



19

### Objectifs de l'action

- Favoriser la complétude des dossiers
- Soutenir les partenaires dans l'accompagnement des usagers
- Garantir l'expression des besoins
- Fluidifier le parcours administratif (moins d'aller/retour)

### Effets attendus

- Meilleure complétude du dossier
- Des outils pratiques, simples et actualisés (ex. : flyers, page de site internet, tutoriel, mode d'emploi, vidéo...)

### Pistes de réflexion issues des groupes de travail

- Travailler sur un plan de l'outil avant de le construire.
- Créer des groupes de travail avec le coordonnateur concerné, un agent d'instruction et un ou plusieurs partenaires autour du droit
- Se saisir des moyens du Conseil départemental pour la mise en forme, communication, ...
- Prévoir la RH pour la mise à jour
- Lister les pièces à transmettre en plus pour chaque demande (ex. : pour une demande d'AEEH, ...)
- Lister les besoins, recenser les outils actuels et les mettre à jour, en créer des nouveaux et rechercher les outils existants pour s'en inspirer.

### Bénéficiaires de l'action

- Usagers et partenaires
- MDPH

### Conditions de mises en œuvre/points de vigilance

- S'assurer du support technique du Conseil départemental.

### Indicateurs de suivi

- demandes plus adaptées, moins de recours et des dossiers mieux complétés avec moins de demandes de pièces complémentaires.

### Phasage/échéances

- 2025

# 1 Orientation

## Axe stratégique

Fluidifier les parcours et améliorer l'accès aux droits

## Objectif opérationnel

Mieux accompagner la formulation des besoins des usagers

## action 6

# Ré-interroger les modalités d'accueil

### Objectifs de l'action

- Adapter les modalités d'accueil pour mieux répondre aux besoins des usagers
- Donner des informations de premier niveau

### Effets attendus

- Permettre à l'utilisateur de bien exprimer ses besoins
- Complétude du dossier
- Gestion du temps de travail facilitée par la réduction des RDV, des entretiens
- Limiter les appels, mails, courriers, déplacements
- Optimiser le temps
- Régulation des flux en ajustant l'organisation de l'accueil

### Pistes de réflexion issues des groupes de travail

- Réorganisation éventuelle au niveau des différents pôles
- Interroger les moyens RH éventuels, selon ce qui est décidé
- Interroger la gestion des temps de travail selon les décisions prises quant aux horaires d'accueil
- Période d'immersion en instruction avec les équipes
- Choisir un outil téléphonique performant et former les agents

### Bénéficiaires de l'action

- Usagers et agents MDPH

### Conditions de mises en œuvre/points de vigilance

- Lien avec la feuille de route de la CNSA concernant les Rdv primo-demandeurs.

### Indicateurs de suivi

- Moins de recours, de contentieux, réduction du mécontentement
- Enquête de satisfaction des usagers
- Taux de décroché
- Nombre d'appels
- Demandes plus adaptées, moins de recours et des dossiers mieux complétés avec moins de demandes de pièces complémentaires.

### Phasage/échéances

- 2026

20

action 6



**Le projet d'établissement est un outil intéressant qui permet de définir un cadre commun de travail et de fixer la stratégie pour les 5 ans à venir.**





2  
Orientation

**Œuvrer pour  
une réponse  
adaptée  
aux besoins,  
dans les délais  
légaux**



Projet d'établissement 2024-2028



# 2 Orientation

## Axe stratégique

*Cœuvrer pour une réponse adaptée aux besoins, dans les délais légaux*

## Objectif opérationnel

*Concevoir de nouvelles façons de travailler pour améliorer le traitement des dossiers*

### action 1

## Optimiser le circuit du dossier

### Objectifs de l'action

- Diminuer les délais
- Garder une étude de qualité
- Alléger le travail des agents (meilleure QVT)
- Limiter le nombre d'ouvertures d'un dossier

### Effets attendus

- Réduction des délais pour l'instruction et pour l'évaluation
- Vision globale de la personne et réponse globale, adaptée et cohérente
- Moins d'appels pour les secrétaires d'instruction
- Meilleure compréhension pour les familles

### Bénéficiaires de l'action

- Usagers et partenaires
- Agents MDPH

### Conditions de mises en oeuvre/points de vigilance

- Développer la polyvalence, l'interconnaissance, la formation, la présence sur les autres instances de la MDPH
- Aiguillage des dossiers = critères de priorisation
- Expérimentation, tests pour voir ce qui fonctionne
- Implication de tous
- Communication avec les partenaires

### Indicateurs de suivi

- Baromètre CNSA
- Groupes de travail qui travailleront sur les critères : constats, observations sur une période donnée (établir des grilles de travail avec les droits et les conséquences)
- Favoriser les expérimentations

### Phasage/échéances

- Court terme (1 an) pour commencer à expérimenter et moyen terme pour des ajustements et résultats observables

23

action 1

# 2 Orientation

## Axe stratégique

Œuvrer pour une réponse adaptée aux besoins, dans les délais légaux

## Objectif opérationnel

Concevoir de nouvelles façons de travailler pour améliorer le traitement des dossiers

## « action 2

### Augmenter la durée des droits

”

#### Objectifs de l'action

- Diminuer le nombre de demandes déposées
- Diminuer les délais
- Respect de la recommandation CNSA : « Dites-le nous une fois »

#### Effets attendus

- Revoir le dossier moins souvent
- Moins de renouvellement de demandes
- Satisfaction de l'utilisateur

#### Pistes de réflexion issues des groupes de travail

- Identifier les demandes concernées
- Mise en commun de la réglementation sur la durée des droits
- Harmoniser les pratiques d'évaluation
- Interroger la systématisation de la prorogation automatique des droits (travail effectué actuellement manuellement par les agents)

#### Bénéficiaires de l'action

- Usagers

#### Conditions de mises en œuvre/points de vigilance

- Travail en équipe pour définir les pratiques
- Polyvalence, interconnaissance (aligner les autres droits si possible)
- Requête informatique fiable sur la prorogation des droits

#### Indicateurs de suivi

- Baromètre CNSA
- Outil de requête en interne

#### Phasage/échéances

- Court terme (1 an)

24

action 2

# 2 Orientation

## Axe stratégique

Œuvrer pour une réponse adaptée aux besoins, dans les délais légaux

## Objectif opérationnel

Concevoir de nouvelles façons de travailler pour améliorer le traitement des dossiers

### action 3

Déterminer un processus de traitement des demandes « simples »

#### Objectifs de l'action

- Permettre un traitement plus élargi et plus rapide de certaines demandes
- Réduire les délais de traitement

#### Effets attendus

- Meilleure répartition du travail pour les évaluateurs

#### Pistes de réflexion issues des groupes de travail

- Former deux groupes de travail : un par pôle
- Lister les droits et les situations concernées
- Déterminer les professionnels concernés
- Présenter la démarche à l'ensemble des équipes
- Mettre en application

#### Bénéficiaires de l'action

- Usagers
- Agents MDPH

#### Conditions de mises en oeuvre/points de vigilance

- Participation et implication de tous les agents
- Adaptation du logiciel métier de la MDPH

#### Indicateurs de suivi

- Délais de traitement
- Suivi de l'évolution du nombre de dossiers « simples » traités

#### Phasage/échéances

- Court terme (1 an)

# 2 Orientation

## Axe stratégique

*Cœuvrer pour une réponse adaptée aux besoins, dans les délais légaux*

## Objectif opérationnel

*Animer le réseau partenarial*

### ff action 4

## Stimuler le réseau partenarial



### Objectifs de l'action

- Mieux se connaître pour mieux travailler ensemble
- Bien connaître les partenaires
- Entretien des relations

### Effets attendus

- Meilleur service en direction des usagers

### Pistes de réflexion issues des groupes de travail

- Bâtir des liens réguliers avec les partenaires
- Proposer des temps de formation
- Cibler des temps d'immersion à la MDPH
- Questionner l'ouverture de certaines instances aux partenaires
- Organisation de portes ouvertes de la MDPH, journées partenaires
- Événements communs, participer aux événements des partenaires
- Visites de sites, organiser des réunions de services, d'encadrement
- Mettre en place des webinaires thématiques

### Bénéficiaires de l'action

- Partenaires
- Agents MDPH

### Conditions de mises en œuvre/points de vigilance

- Disponibilité des partenaires
- Maintien des liens dans la durée
- Favoriser la connaissance par tous et essentiellement les nouveaux agents
- Actualisation permanente du réseau

### Indicateurs de suivi

- Mesure de la satisfaction des partenaires (Questionnaire de satisfaction)

### Phasage/échéances

- Court terme (1 an)

26

action 4

# 2 Orientation

## Axe stratégique

*Cœuvrer pour une réponse adaptée aux besoins, dans les délais légaux*

## Objectif opérationnel

*Animer le réseau partenarial*



## action 5

Formaliser les liens et les objectifs  
partagés avec les partenaires principaux



### Objectifs de l'action

- Fluidifier les relations
- Mieux faire connaître les missions de la conseillère technique handicap
- Actualiser les conventions et/ou les mettre en œuvre
- Établir une feuille de route avec les principaux partenaires
- Apporter une réponse de qualité et adaptée

### Effets attendus

- Des rôles mieux identifiés
- Un partenariat engagé dans les deux sens et revu 1 fois/an
- Une meilleure compréhension des décisions
- Meilleure complétude des dossiers
- Des demandes adaptées et moins de recours car les décisions sont comprises
- Moins de demandes de pièces complémentaires
- Moins de dossiers irrecevables ou de rejets
- Présence des partenaires aux réunions de l'équipe pluridisciplinaire d'évaluation

### Pistes de réflexion issues des groupes de travail

- Formaliser et faire vivre les conventions
- Enquête de satisfaction et FAQ pour les partenaires
- Un organigramme partagé avec les partenaires

### Bénéficiaires de l'action

- Usagers
- Agents MDPH
- Partenaires

### Conditions de mises en œuvre/points de vigilance

- Temps nécessaire pour enrichir le partenariat
- Méthode de travail, plan d'action, ...

### Indicateurs de suivi

- Mesure de la satisfaction des partenaires
- Délais d'instruction

### Phasage/échéances

- MT (1 an)

# 2 Orientation

## Axe stratégique

*Cœuvrer pour une réponse adaptée aux besoins, dans les délais légaux*

## Objectif opérationnel

*Faciliter la relation aux usagers*

### action 6

## Faciliter la lecture des notifications

### Objectifs de l'action

- Faciliter la compréhension des notifications et guider sur la démarche à suivre en cas d'accord = travail à faire sur les notifications pour les rendre plus compréhensibles
- Limiter les contentieux en appelant systématiquement les usagers en cas de recours
- Revoir le contenu des notifications, par exemple sur ce qui est mentionné sur la conciliation

### Effets attendus

- Moins d'appels et donc gain de temps pour les secrétaires et coordonnatrices

### Pistes de réflexion issues des groupes de travail

- Avoir des phrases pré-remplies
- Ajouter avec la communication un flyer qui explique la mise en œuvre du droit
- Appeler les usagers de façon automatique en cas de recours contentieux
- Interroger la conciliation
- Revoir les notifications
- Faire remonter nos difficultés à la CNSA

### Bénéficiaires de l'action

- Usagers
- Partenaires

### Conditions de mises en œuvre/points de vigilance

- Souplesse du SI
- Prise en compte par la CNSA de l'intérêt d'une meilleure lisibilité des notifications

### Indicateurs de suivi

- Mesure de la satisfaction des usagers
- Évolution des notifications

### Phasage/échéances

- Court terme (1 an)

28

action 6

# 2 Orientation

## Axe stratégique

*Cœuvrer pour une réponse adaptée aux besoins, dans les délais légaux*

## Objectif opérationnel

*Faciliter la relation aux usagers*



## action 7

### Conserver et faire évoluer le lien présentiel avec l'utilisateur



#### Objectifs de l'action

- Conserver le lien présentiel avec l'utilisateur
- Faire évoluer les modalités d'accueil si nécessaire

#### Effets attendus

- Des réponses ciblées sur les attentes des usagers
- Meilleure qualité des dossiers

#### Pistes de réflexion issues des groupes de travail

- Réfléchir à des accueils thématiques, permanences ...

#### Bénéficiaires de l'action

- Usagers

#### Conditions de mises en oeuvre/points de vigilance

- Vigilance sur le temps à dédier
- Formation des agents
- Veille sur les évolutions réglementaires (CNH, CNSA)

#### Indicateurs de suivi

- Mesure de la satisfaction des usagers
- Enquête de satisfaction CNSA

#### Phasage/échéances

- Long terme



Orientation



**Donner du sens  
au travail  
par l'engagement  
des agents  
et des partenaires**



Projet d'établissement 2024-2028



# 3 Orientation

## Axe stratégique

Donner du sens par l'engagement des agents et des partenaires

## Objectif opérationnel

Developper la qualite de vie au travail

### ff action 1

## Développer l'interconnaissance en interne



### Objectifs de l'action

- Renforcer l'interconnaissance
- Mieux se connaître entre agents pour mieux cerner les attentes de chacun

### Effets attendus

- Meilleure compréhension du contexte de travail de chacun pour une meilleure communication auprès des usagers et des partenaires
- Améliorer l'image de la MDPH
- Développer l'efficacité en lien avec la connaissance des postes et réalités de chacun (attentes et besoins, contraintes...)
- Satisfaction des parties
- Echanges plus fluides
- Partage et interconnaissance de tous les processus pour mieux répondre à l'accueil, par exemple mais pas uniquement
- Actualisation des connaissances en s'adressant aux personnes ad hoc

### Pistes de réflexion issues des groupes de travail

- Création d'un guide pour les nouveaux arrivants au-delà de ABC qui est centré RH et moins fonctionnement de la MDPH, missions, à qui s'adresser pour ...
- « Vis ma vie » simple et organisé en duo en informant la direction
- Organiser 2 journées nouveaux agents (Janvier et juillet)

### Bénéficiaires de l'action

- Les agents de la MDPH

### Conditions de mises en oeuvre/points de vigilance

- Volontariat de tous les agents de la MDPH

### Indicateurs de suivi

- Nombre d'immersions réalisées en interne par les agents

### Phasage/échéances

- 2024 et en continu

# 3 Orientation

## Axe stratégique

Donner du sens par l'engagement des agents et des partenaires

## Objectif opérationnel

Developper la qualite de vie au travail

## ff action 2

### Renforcer la cohésion d'équipe



#### Objectifs de l'action

- Renforcer l'esprit d'équipe et une ambiance de travail favorable
- Avoir des agents épanouis au travail
- Fédérer/ Souder les équipes

#### Effets attendus

- Une meilleure qualité de vie au travail
- Bien être des agents
- Bonne ambiance au travail
- Moins de risque d'épuisement professionnel
- Être plus efficace (moins de maladies, de stress, d'anxiété...)
- Efficacité globale MDPH
- Maintenir une cohésion malgré des situations disparates

#### Pistes de réflexion issues des groupes de travail

- Identifier des actions précises et des lieux
- Partager des moments de convivialité (événement, repas partagé)
- Notion de respect du cadre de travail des autres collègues
- Favoriser un environnement de travail harmonieux.
- Créer un environnement propice à l'épanouissement
- Promouvoir l'entraide et la collaboration entre les agents

#### Bénéficiaires de l'action

- Les agents de la MDPH

#### Conditions de mises en œuvre/points de vigilance

- Régler les conflits de manière efficace en interne
- Faire preuve d'exemplarité en tant que manager (disponibilité, écoute...)
- Encourager les échanges et le partage d'informations
- Garantir une communication fluide et assurer un cadre de travail bienveillant

#### Indicateurs de suivi

- Turn over des agents
- Taux des arrêts maladie (sinistralité des agents)

#### Phasage/échéances

- 2024 et en continu

32

action 2

# Orientation 3

## Axe stratégique

Donner du sens par l'engagement des agents et des partenaires

## Objectif opérationnel

Veiller à une gouvernance ouverte

### ff action 3

## Réaliser le suivi du projet d'établissement



### Objectifs de l'action

- Piloter le projet d'établissement
- Suivre la réalisation des objectifs et la mise en œuvre des actions
- Réajuster les actions au regard des évolutions
- Informer régulièrement les différentes parties prenantes : instances de gouvernance, équipes, ...

### Effets attendus

- Un projet suivi dans sa mise en œuvre
- Un projet actualisé et réajusté en intégrant les évolutions
- Des instances organisées et qui se réunissent régulièrement
- Une information régulière permettant à chacun de suivre le projet, son avancée et ses évolutions

### Pistes de réflexion issues des groupes de travail

- Création d'un outil de suivi (ex. : Faire un calendrier sur les 5 ans, tableau de bord, ...)
- S'appuyer sur les réunions de service pour faire des points d'étape
- Faire des points réguliers de l'avancée des actions et du plan d'action global

### Bénéficiaires de l'action

- Les agents de la MDPH

### Conditions de mises en oeuvre/points de vigilance

- Pérenniser le comité de pilotage et l'élargir à un représentant par pôles
- Informer régulièrement les agents de la vie du projet

### Indicateurs de suivi

- Pourcentage de réalisation des actions
- Nombre de Copils

### Phasage/échéances

- Tout au long de la vie du projet d'établissement

# 3 Orientation

## Axe stratégique

Donner du sens par l'engagement des agents et des partenaires

## Objectif opérationnel

Veiller à une gouvernance ouverte



## action 4

# Assurer un management des équipes transparent et participatif



### Objectifs de l'action

- Développer les interactions entre agents et encadrants
- Contribuer à la cohésion d'équipe
- Réaliser des concertations avec les équipes, expliquer les décisions
- Poursuivre la transparence sur la communication

### Effets attendus

- Développement de la transparence
- Co-construction de fonctionnements, de solutions, ...
- Partage des informations institutionnelles vers les équipes
- Prise en compte des contraintes par les différentes parties prenantes
- Contribution à la prise de décisions éclairées...
- Faciliter l'interpellation directe des encadrants par les agents et inversement

### Pistes de réflexion issues des groupes de travail

- Modalités d'animation participatives et permettant la coopération
- Travailler dans un climat de confiance avec l'encadrement
- Engagement de tous
- Organiser des animations participatives,
- Partage sur le budget, les contraintes et les relations avec les financeurs,
- Un dialogue social régulier (CLC), diffusion des CR
- Réaliser un bilan annuel avec les agents sur l'organisation, les fonctionnements, ...
- Favoriser un dialogue social de proximité avec les représentants du personnel

### Bénéficiaires de l'action

- Les agents de la MDPH

### Conditions de mises en oeuvre/points de vigilance

- Intégrer les limites de la transparence : confidentialité et devoir de réserve

### Indicateurs de suivi

- Nombre de réunions de service, du personnel, ...
- Nombre de CLC

### Phasage/échéances

- 2024 et en continu

34

action 4





## MDPH des Côtes d'Armor

3 rue Villiers de l'Isle Adam  
22190 Plérin  
Tél. : 02 96 01 01 80  
[mdph.cotesdarmor.fr](http://mdph.cotesdarmor.fr)



Projet d'établissement 2024-2028

