

# Instance Nationale de Concertation CNSA

21 Novembre 2023





# 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 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*



# Les objectifs de la stratégie RH

1

## Contribuer à la structuration d'une organisation lisible et d'un fonctionnement efficace de la CNSA

- Clarifier l'**organisation**, les périmètres et le « qui fait quoi ? »
- Mieux **formaliser les processus** pour sécuriser la continuité de l'activité et développer la transversalité
- Renforcer les **temps collaboratifs** pour partager le sens et les priorités et développer des temps de **convivialité**
- Développer le **caractère participatif des projets** d'organisation interne

2

## Structurer un plan de recrutement et travailler à l'attractivité de la CNSA

- Améliorer l'**attractivité** de la CNSA auprès des publics ciblés
- **Programmer** les recrutements en fonction des **besoins actuels et futurs**
- **Renforcer les capacités collectives** à recruter de façon efficace et innovante

3

## Soutenir les processus d'accueil et d'intégration des nouveaux collaborateurs

- Développer des **processus d'intégration enrichis** pour les nouveaux arrivants et les managers
- Valoriser les compétences des « seniors » et **favoriser la transmission des savoirs**
- Créer un **parcours d'intégration spécifique pour les managers**
- Renforcer la politique **d'intégration des personnels en situation de handicap** au sein de la CNSA

# Les objectifs de la stratégie RH

4

## Construire des parcours de carrière cohérents et adaptés

- Mieux **communiquer sur les opportunités** professionnelles
- Développer un **suivi individualisé des parcours**
- Améliorer **l'accompagnement des personnels en situation de handicap**
- Améliorer **l'accompagnement des fins de carrière**

5

## Accompagner le développement des compétences de chacun

- **Adapter l'accompagnement au développement des compétences** en fonction de **l'évolution des besoins**
- Accompagner le développement des **compétences managériales**

6

## Améliorer la politique sociale et l'action sociale

- Améliorer la politique sociale de façon à **enrichir l'offre** proposée aux agents
- Adapter et **renforcer le dialogue social**
- **Prévenir les situations à risque** au sein des processus RH et managériaux
- Accompagner la **résolution des situations à risque**

7

## Renforcer la communication RH

- Renforcer la **visibilité et l'accessibilité de l'information RH**
- Améliorer la **communication en direction des managers**
- Mettre en place une **communication ciblée sur des sujets à fort enjeu**

# 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

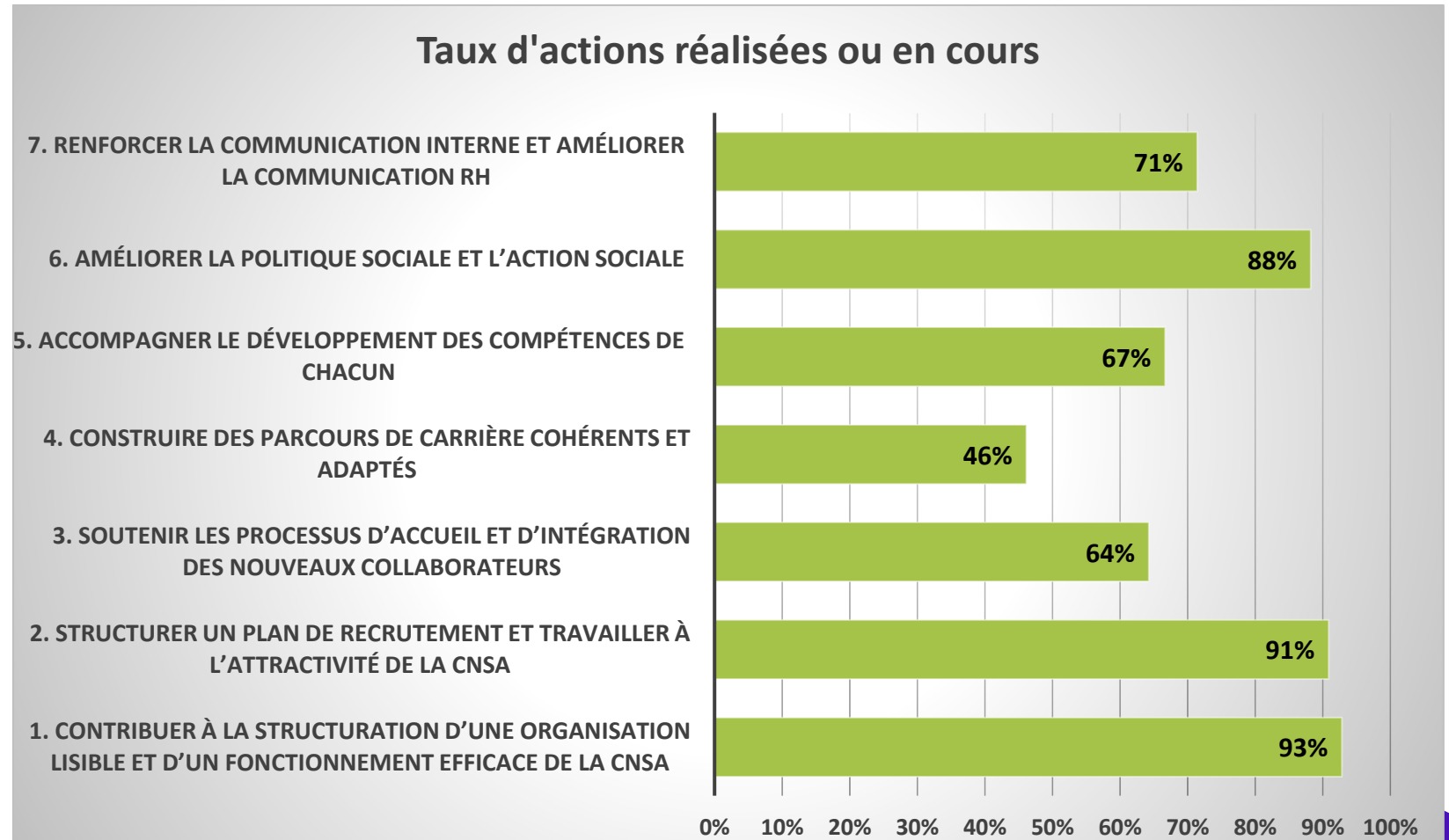
- Des **outils** pour mieux **anticiper et recenser les besoins RH**
- Un **positionnement d'accompagnateur** des agents et managers à chaque étape de leur parcours
- Une **communication renforcée** avec les agents et managers



# Les chiffres clés de la stratégie RH

Un plan décliné  
en 7 objectifs et  
85 actions  
opérationnelles

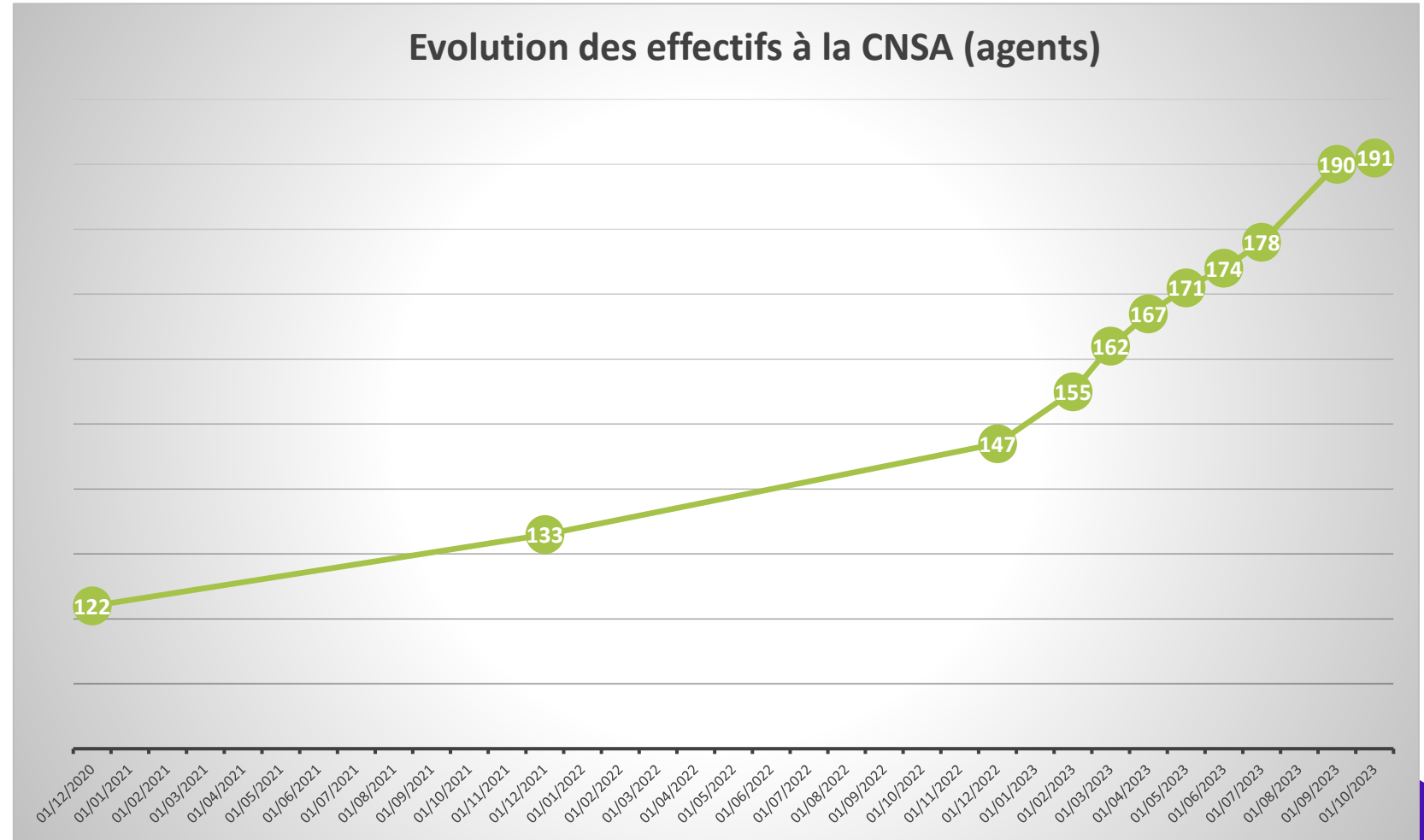
75% de ces actions  
réalisées ou en cours  
de réalisation



# Les chiffres clés de la stratégie RH

Croissance continue  
des effectifs et  
recrutement de  
2 apprentis

77% d'agents formés  
en 2022 contre  
67% en 2021



# 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 et partagé avec l'ensemble des agents
- Rénovation des annonces d'emploi et mise en visibilité sur les sites institutionnels (*La Sécu recrute*) et les réseaux sociaux



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.

Nos offres d'emploi

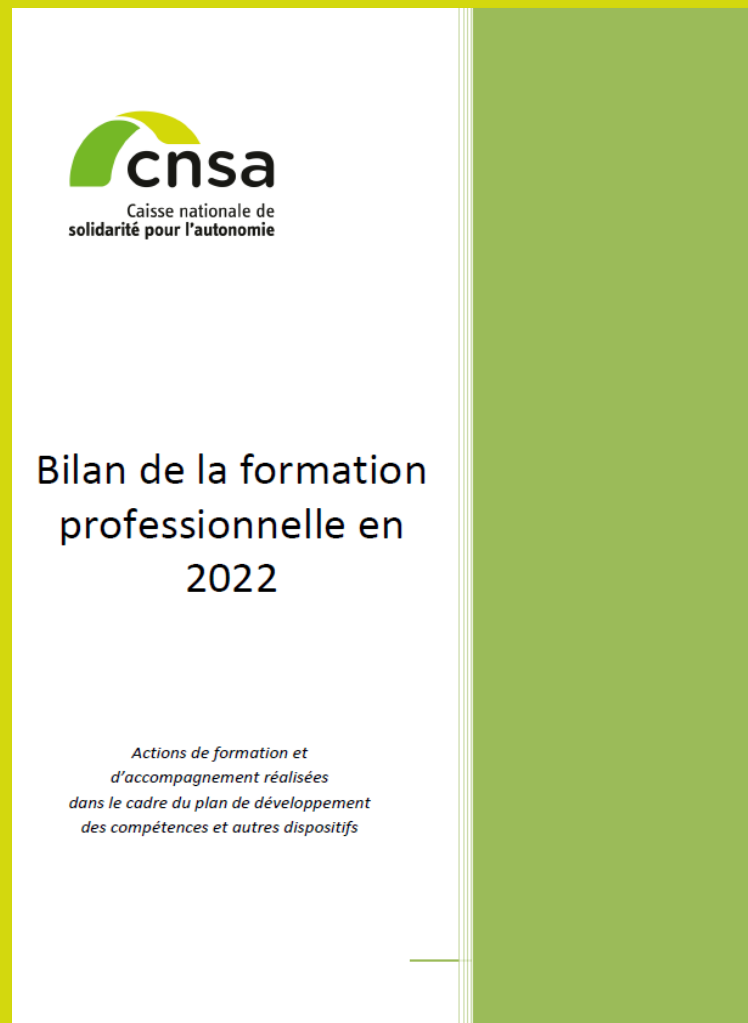
# Quelques exemples d'avancées marquantes

- 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 et élaboration d'un kit de recrutement pour les managers



# Quelques exemples d'avancées marquantes

- Enrichissement du plan de formation pour permettre l'adaptation des compétences et soutenir la conduite du changement
- Mise en place d'actions d'accompagnement individuel ou collectif pour appuyer la mise en place des nouvelles organisations et favoriser la cohésion d'équipe



# 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

1/7

ANNEXE TECHNIQUE DE L'ACCORD INTÉRESSEMENT  
BRANCHE AUTONOMIE - CNSA  
ANNÉE 2023

SOMMAIRE

1. LE CHAMP D'APPLICATION
2. LA MESURE DE LA PERFORMANCE
3. LES MODALITES DE MISE EN ŒUVRE

Annexe technique de l'accord d'intéressement – Branche autonomie – CNSA – Année 2023

2/7

**1. LE CHAMP D'APPLICATION**

La présente annexe concerne la Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie (CNSA).

Pour la première fois, la CNSA est intégrée dans le protocole national concernant l'intéressement collectif négocié par l'Ucanss avec les organisations syndicales nationales. Jusqu'en 2022, la CNSA négociait un accord concernant son établissement avec ses représentants du personnel.

Les indicateurs suivants s'appliquent à la seule CNSA compte tenu des spécificités de l'organisation territoriale de la branche, qui ne dispose pas d'un réseau équivalent aux autres branches de la Sécurité sociale.

**2. LA MESURE DE LA PERFORMANCE**

Les critères de performance de la CNSA découlent des objectifs fixés par sa convention d'objectifs et de gestion (COG) 2022-2026 et sont le reflet de ses priorités d'actions de l'année 2023.

Les indicateurs ont été regroupés selon trois axes :

- la qualité de service et l'adaptation de l'offre
- la performance économique et sociale
- la maîtrise des risques

Annexe technique de l'accord d'intéressement – Branche autonomie – CNSA – Année 2023



# 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<sup>ème</sup> 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 (...) »

15/11/2023

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)

17



# ...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 **conférence nationale du handicap de 2020** porte une attention particulière sur l'amélioration du service rendu par les MDPH avec notamment un objectif d'amélioration des délais de traitement des demande

Elle est complétée par **accord de méthode conclu entre la CNSA et l'Assemblée des départements de France**

La **convention pluriannuelle et d'une feuille de route stratégique** qui lui est annexée conclue entre la CNSA et chaque département comporte une série d'actions dont la mise en œuvre contribue à la qualité du service rendu. La convention actuelle porte sur la période 2021-2024

**Une feuille de route MDPH 2022 définissant des actions opérationnelles pour la transformation des MDPH**

# Chiffres clés des MDPH

**5,9 millions**

C'est le nombre de personnes, tous âges confondus, ayant au moins un droit ouvert à la MDPH au 31 décembre 2021, en France (soit 8,7% de la population).

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

## Demandes de prestations et d'orientations

**4,6 mois**

C'est le délai moyen de traitement des demandes en MDPH en 2021.

Source : Répères statistiques n° 18, février 2023.

**1,7 million**

C'est le nombre de personnes ayant adressé une demande à une MDPH en 2021, soit 2,3% de la population.

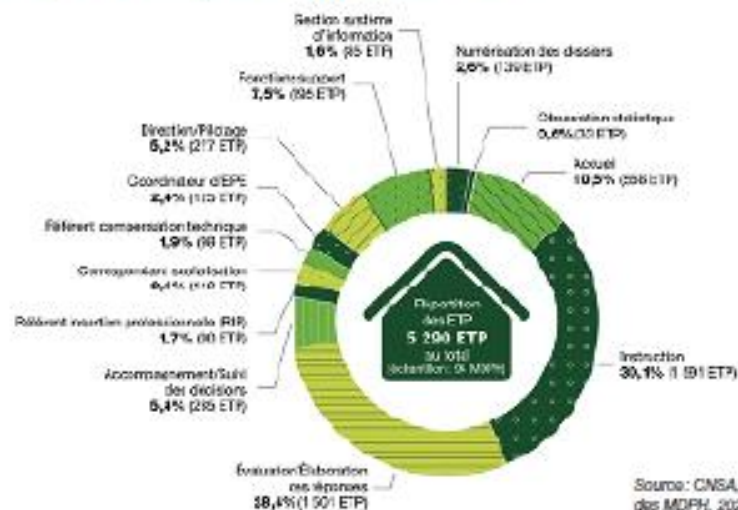
Source : échanges annuels, CNSA, 2022.

**5 590**

C'est le nombre d'ETP en MDPH en 2021.

Source : CNSA, rapports d'activité des MDPH, 2021.

## Répartition des moyens humains par mission en 2021



## Satisfaction des usagers des MDPH en 2022

😊 **25 %** des usagers sont très satisfaits de la MDPH.

😊 **40 %** des usagers sont satisfaits de la MDPH.

😐 **21 %** des usagers sont insatisfaits de la MDPH.

😞 **14 %** des usagers sont très insatisfaits de la MDPH.

Source : mesure de satisfaction des usagers des MDPH, 2022.

**66 498**

personnes ont participé à l'enquête en 2022, soit 30 % de plus qu'en 2021.

**2 personnes sur 3**

sont très satisfaites ou satisfaites de leur MDPH en 2022.

# 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



# La feuille de route MDPH 2022

## ACCORD DE METHODE et FEUILLE DE ROUTE MDPH 2022

### 4 ENGAGEMENTS ISSUS DE L'ACCORD DE METHODE ENTRE L'ETAT ET L'ADF POUR LES « MDPH DE DEMAIN » (CNH 2020)

« Faire des MDPH les **garantes de l'accès aux droits et de sa simplification** dans tous les départements de la République »

« Faire des MDPH les **garantes d'une haute qualité de service** »

« Faire des MDPH un **lieu de participation effectif des personnes** en situation de handicap, des aidants et des associations »

« Faire des MDPH un **maillon fort de territoires 100% inclusifs** »



### 5 AXES DE TRANSFORMATION DANS LA FEUILLE DE ROUTE MDPH 2022 POUR CONCRETISER CES ENGAGEMENTS

#### AXE 1

ADAPTER LES DROITS ET LES PARCOURS AUX  
BESOINS DES PERSONNES



#### AXE 2

CLARIFIER L'ENGAGEMENT DES ACTEURS DE  
L'ÉCOSYSTÈME POUR UN MEILLEUR  
ACCOMPAGNEMENT



#### AXE 3

MAÎTRISER LES DÉLAIS ET LA QUALITÉ DE  
SERVICE DES MDPH



#### AXE 4

RENFORCER LES MOYENS D'ACTION DES  
MDPH POUR GARANTIR L'ÉQUITÉ DE  
TRAITEMENT



#### AXE 5

ASSURER UN PILOTAGE EFFECTIF DE LA  
FEUILLE DE ROUTE AU NIVEAU LOCAL &  
NATIONAL



# Des chantiers phares pour la CNSA et les MDPH

Le baromètre des MDPH

La mesure de satisfaction des usagers

L'appui aux MDPH en difficulté



# 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](http://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 demande et les résultats de la mesure de satisfaction des usagers



# Baromètre des MDPH (*extrait*)

## Données de la MDPH de l'Eure (27)

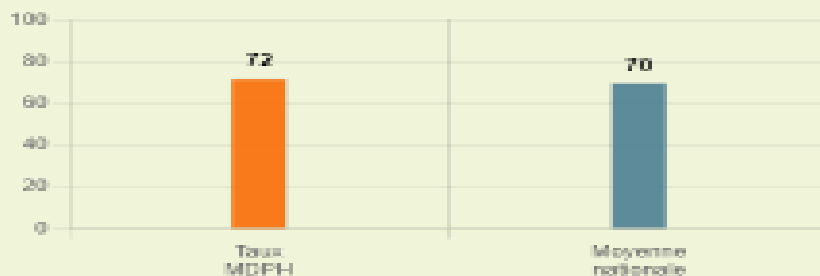
Publié le : 25 septembre 2020 - Mis à jour le : 06 octobre 2023



< [Choisir un autre département](#)

### Part des droits attribués sans limitation de durée concernant l'allocation adulte handicapé (en %)

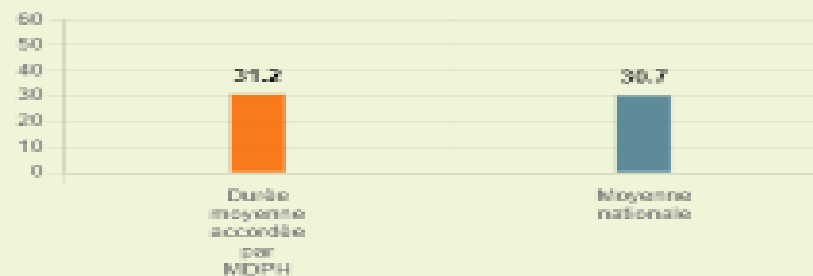
Deuxième trimestre 2023



Part des droits attribués sans limitation de durée en matière d'AAH par la MDPH comparée à la moyenne nationale.

### Durée des droits ouverts en matière de scolarisation (en nombre de mois)

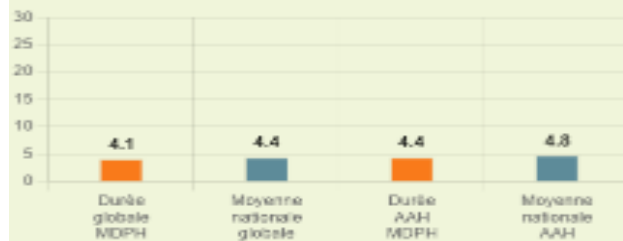
Deuxième trimestre 2023



Durée moyenne des droits ouverts en matière de scolarisation par la MDPH comparée à la moyenne nationale.

### Durée moyenne de traitement des demandes (en nombre de mois)

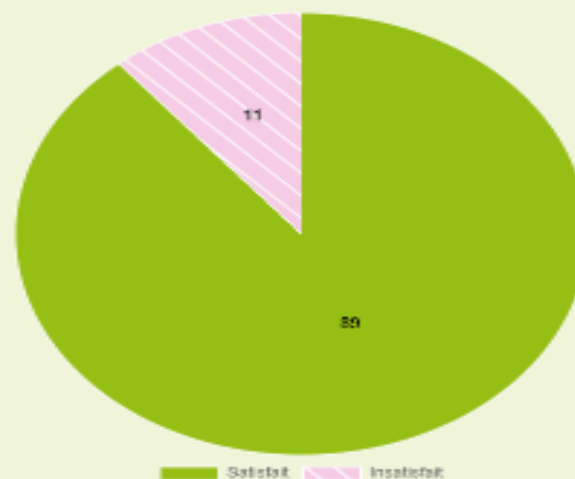
Deuxième trimestre 2023



Délai moyen de traitement des demandes d'AAH à la MDPH par rapport à la moyenne nationale. Délai moyen de traitement de l'ensemble des demandes à la MDPH par rapport à la moyenne nationale.

### Taux de satisfaction en matière d'expression des besoins

Année 2022



Proportion de répondants satisfaits et insatisfaits concernant l'expression des besoins à la MDPH.

# Baromètre des MDPH (*extrait*)

## Les délais de traitement des demandes (en mois)

Indicateurs	1 <sup>er</sup> trimestre 2022	2 <sup>ème</sup> trimestre 2022	3 <sup>ème</sup> trimestre 2022	4 <sup>ème</sup> trimestre 2022	1 <sup>er</sup> trimestre 2023	2 <sup>ème</sup> trimestre 2023
Global	5,1	3,9	4,5	4,6	4,3	4,1
Demandes relatives aux enfants	5,1	4	4,3	5,1	3,3	3
Demandes relatives aux adultes	5,1	3,9	4,5	4,5	4,6	4,5
Demandes relatives à l'allocation adulte handicapé (AAH)	5,6	4,2	4,7	4,4	4,3	4,4
Demandes relatives à la prestation de compensation du handicap (PCH)	4,4	4	5,2	4,4	4,8	4,3

► Description des indicateurs

► Historique des données (Zip, 1.49Mo)

**i** Entre avril et juin 2023, le délai moyen de traitement des demandes à la MDPH, toutes demandes confondues, était de 4,1 mois.



# La mesure de satisfaction des usagers dans les MDPH

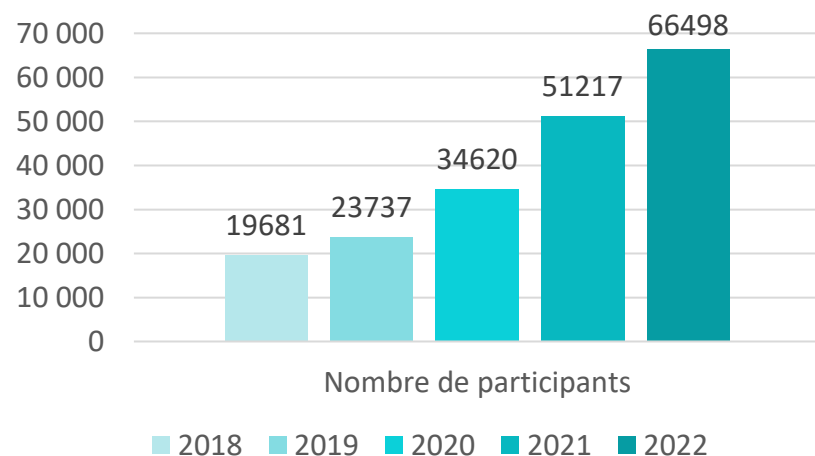
# La mesure de satisfaction des usagers (MSU)

- **Trois points d'appui**
  - L'article 146-3-1 du CASF
  - Le référentiel de mission et de qualité de service des MDPH
  - La convention pluriannuelle CNSA-Départements-MDPH
- **Un site internet** depuis 2018: « Ma MDPH, mon avis » :  
<https://mamdpd-monavis.fr>
- Une **campagne de communication**, au niveau national et local par les MDPH et associations.
- Un **kit d'appui au déploiement** est mis à disposition (guides, supports de communication, questionnaire papier, masque de restitution des résultats, ..)

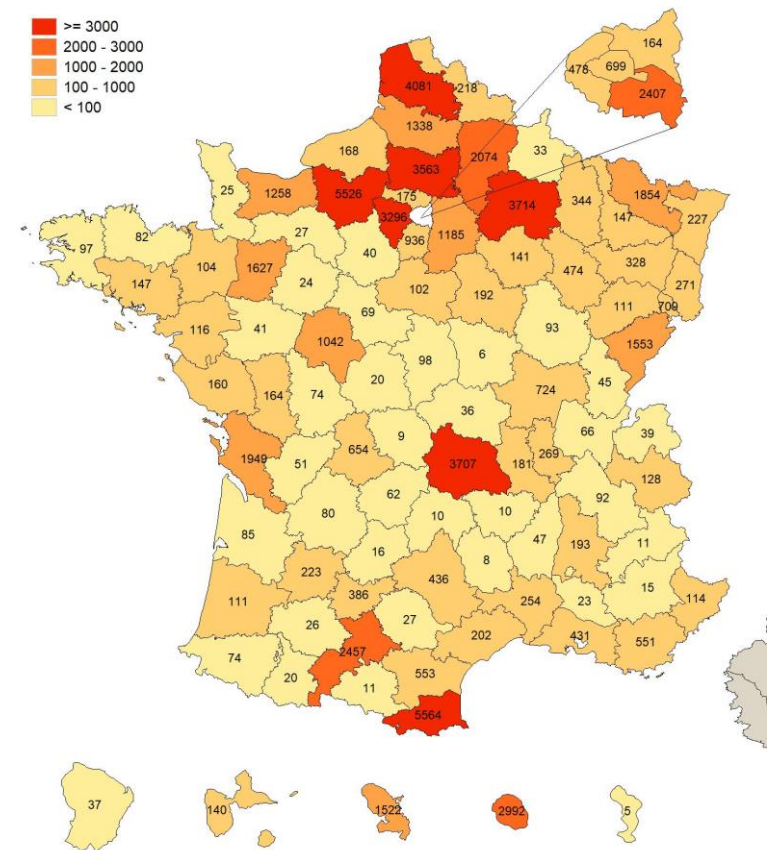


# La campagne 2022 en quelques mots

- **66 498 réponses** à l'enquête ont été saisies en ligne en 2022 contre 51 217 en 2021
- Le nombre de répondants **augmente fortement d'année en année ; il progresse de + 30%** entre 2021 et 2022



Nombre de participants	Nombre de MDPH
< 100	43
100 - 1000	41
1000 - 2000	9
2000 - 3000	4
> = 3000	7



## La campagne 2022 en quelques mots

**66 498** répondants en 2022 soit une augmentation de **+30%** par rapport à 2021.



**7 Minutes ½** pour le remplissage du questionnaire  
**Smartphone > ordinateur > tablette.**

Les démarches à la MDPH ont été réalisées **pour les répondants eux-mêmes (71,6%)** ou **pour un proche (28,4%)**.



Les éléments de **satisfaction** les plus forts concernent : **l'accueil par les agents de la MDPH (85,4%)**, la possibilité **d'exprimer ses besoins et ses souhaits (81,6%)**, **l'écoute reçue (81%)**.

Le **taux de satisfaction générale** est de **65%** en 2022.



**L'insatisfaction** est principalement liée aux **délais de traitement**. Le taux de satisfaction sur ce critère reste minoritaire (**36,9%**) même s'il a progressé en 2022.

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, ...)

Sur la période février 2021 – janvier 2023, l'accompagnement a débuté dans **20 MDPH** au rythme de cinq nouvelles MDPH chaque semestre.

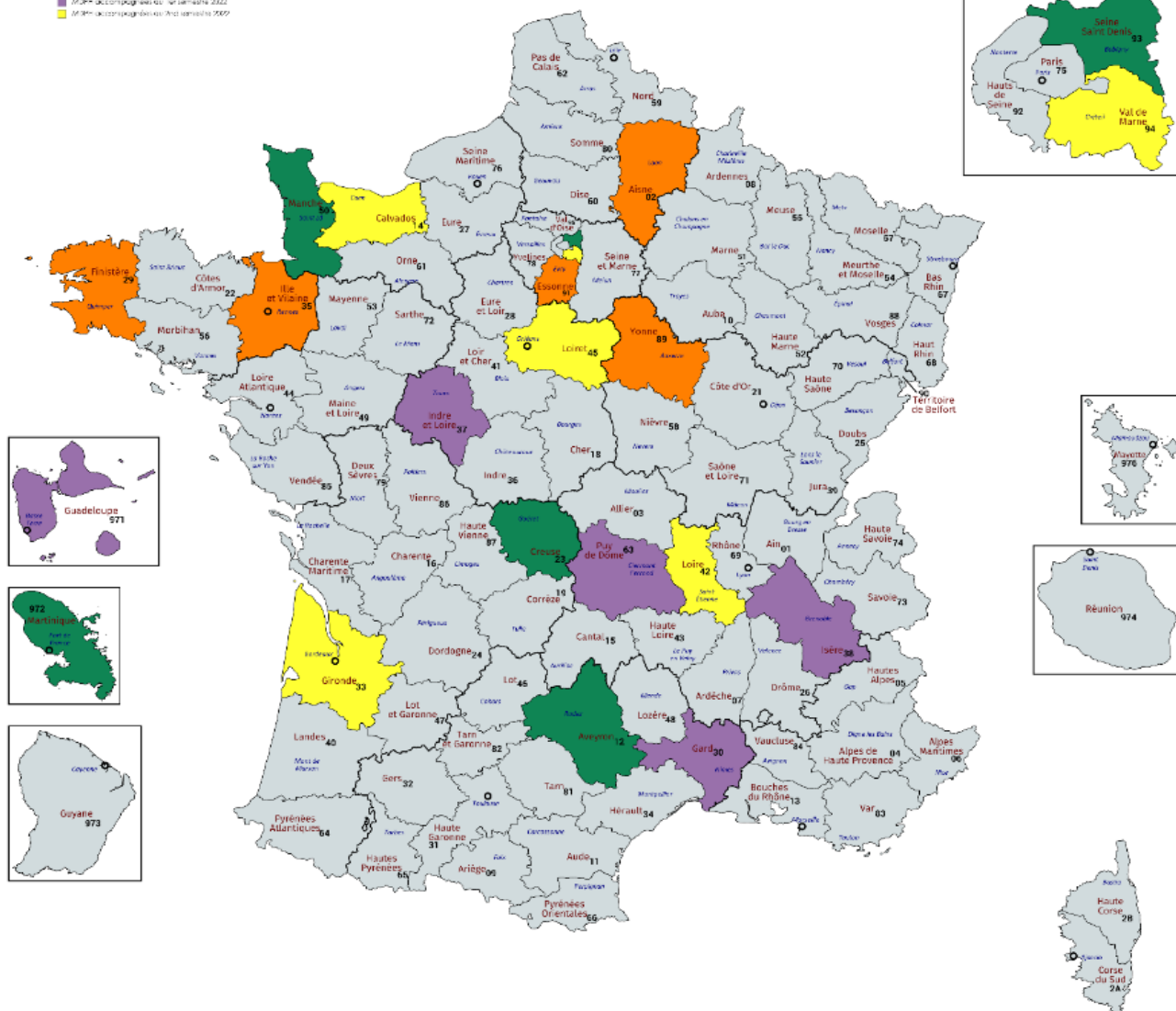
**Des moyens dédiés** : 6 ETP supplémentaires à la CNSA pour cette mission et une enveloppe de 10 millions d'euros par an pendant deux ans destinée aux MDPH qui rencontrent des difficultés. Une partie est mobilisée pour les MDPH accompagnées par la Mission d'Appui Opérationnelle (MAOp) créée à cet effet.



# 20 territoires accompagnés

- MDPH accompagnées au 1er semestre 2021
- MDPH accompagnées au 2nd semestre 2021
- MDPH accompagnées au 1er semestre 2022
- MDPH accompagnées au 2nd semestre 2022

■ MDPH accompagnées au 1er semestre 2021  
 ■ MDPH accompagnées au 2nd semestre 2021  
 ■ MDPH accompagnées au 1er semestre 2022  
 ■ MDPH accompagnées au 2nd semestre 2022



## 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).

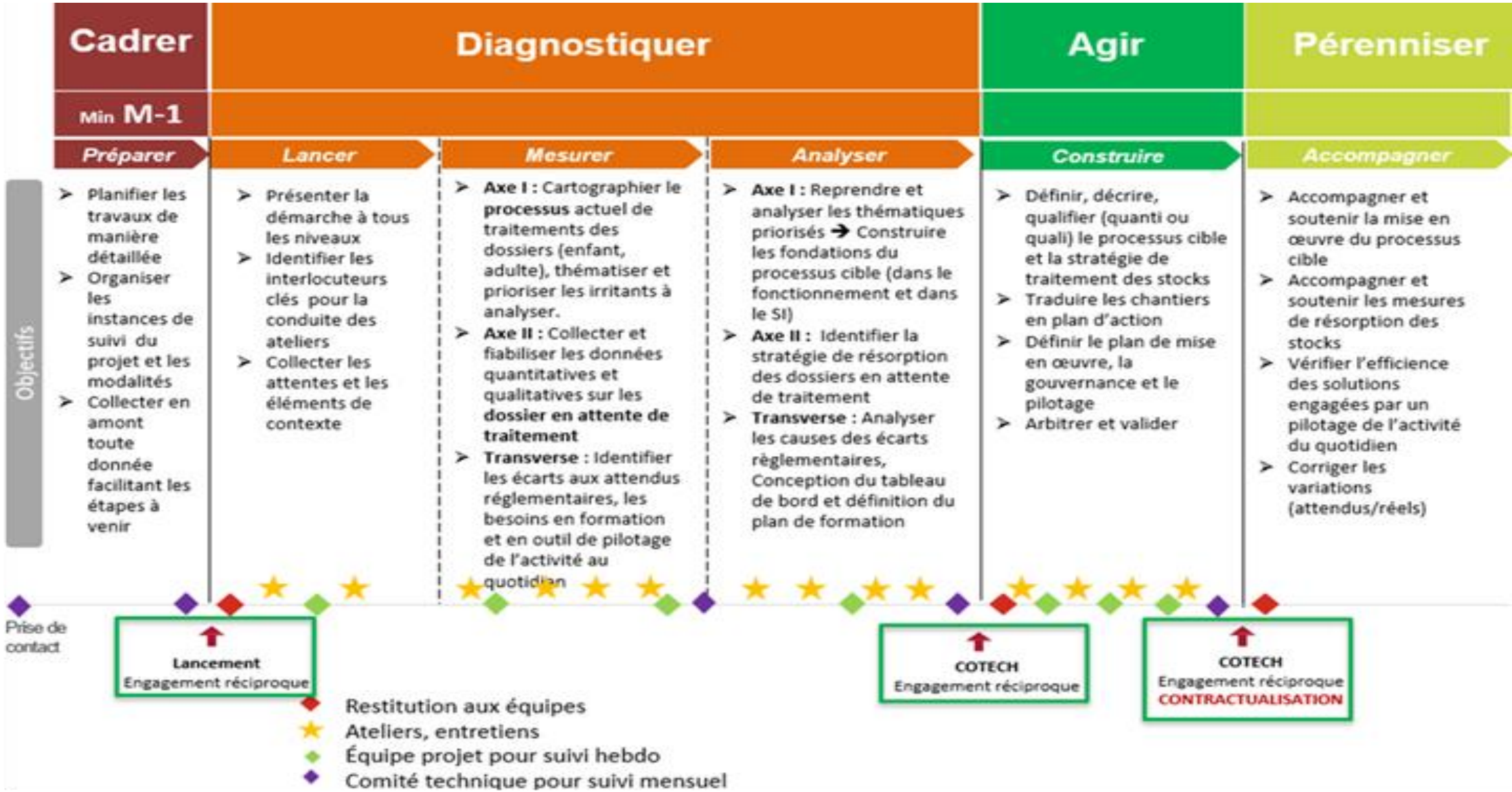
- Les éléments pris en compte sont essentiellement :

- 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 ; il continue à être proposé en replay aux professionnels des MDPH dans le cadre d'un partenariat avec le CNFPT.
- ❑ 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 devra 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



# Perspectives



# 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**

# 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)

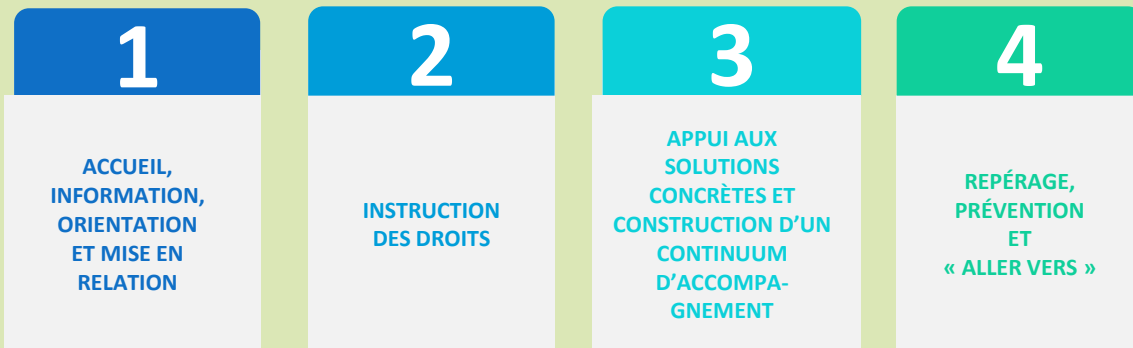


## Une ambition

### 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



## Publics concernés

Personnes âgées    Personnes en situation de handicap    Aidants

## 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



# 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

