



Un accueil renforcé À LA MAISON DÉPARTEMENTALE DES PERSONNES HANDICAPÉES

La Maison départementale des personnes handicapées à Perrigny a réorganisé son accueil pour pouvoir recevoir les personnes selon deux niveaux de service.



© Département de l'Yonne - sev@idixprod

OÙ REMPLIR ET DÉPOSER SON DOSSIER ?

- en ligne sur <https://mdphenligne.cnsa.fr>
- à la MDPH (accueil de niveau 2)
- auprès des travailleurs sociaux dans les Unités territoriales de solidarité
- dans le bus France services et les maisons France services

En décembre 2022, après plus d'un mois de travaux, la Maison départementale des personnes handicapées (MDPH) de Perrigny ouvrait son nouvel accueil au public. Rénové et réorganisé, il présente aujourd'hui, en plus du guichet, un bureau fermé pour des échanges plus confidentiels. « Nous avons réfléchi à une nouvelle organisation de l'accueil avec deux niveaux, explique Isabelle Dumont, directrice de la MDPH. Un premier niveau pour les personnes venant demander des informations d'ordre général, chercher ou déposer un dossier. Et un second niveau pour les personnes ayant besoin d'une aide pour remplir leur dossier, sans rendez-vous. » La MDPH dispose de trois standards dotés chacun de deux lignes, mais le nombre d'appels est tel qu'ils sont régulièrement débordés : « Comme il n'y a pas de message d'attente, le téléphone sonne dans le vide et les usagers pensent qu'il n'y a personne, ce qui n'est pas le cas » tient à souligner Isabelle Dumont. Depuis juin 2022, la Maison départementale des personnes handicapées a déployé le téléservice qui permet de remplir son dossier

en ligne⁽¹⁾, de joindre les documents requis et d'enregistrer la demande. « L'avantage, c'est que les personnes ont ensuite une visibilité sur l'avancement de leur dossier sur leur compte personnel » souligne Marie Godard, responsable du pôle accueil et du pôle administratif. En février, une borne informatique sera mise à la disposition du public à l'accueil de la MDPH pour effectuer des démarches numériques, accompagné au besoin d'un agent : remplir un dossier, scanner des documents, consulter la Caisse d'allocations familiales (CAF), envoyer une photo pour la fabrication d'une carte mobilité inclusion... Les prestations également évoluent, alors que l'équipe d'évaluation doit dorénavant évaluer la globalité de la situation d'une personne et plus seulement ses demandes d'aide ciblées. En janvier 2021 a été mise en place la « prestation de compensation du handicap (PCH) parentalité », suivie en 2023 par la « PCH pour les déficiences intellectuelles » et la « PCH surdicécité » (déficience visuelle et déficience auditive). « Nous travaillons toujours pour essayer de fluidifier les parcours des personnes, indique Isabelle Dumont.

Mais ces nouvelles prestations conduisent à des formations et à des évaluations supplémentaires pour des travailleurs sociaux et médico-sociaux déjà en tension (avec des grilles d'évaluation, formulaire et logiciel métier fournis avec un décalage aux MDPH), ce qui retarde le traitement des dossiers. Les financements nationaux dont découle le nombre de personnels sont basés sur la population d'un département et non sur son activité, or les problématiques sociales et de mobilité, la désertification médicale, retardent l'accès aux soins des personnes ce qui entraîne une dégradation des pathologies. » Depuis l'été 2022, la MDPH bénéficie de l'intervention deux jours par mois d'un jeune médecin généraliste, consécutive à l'obtention d'une bourse à l'installation versée par le Département.

⁽¹⁾ Site <https://mdphenligne.cnsa.fr> puis cliquer sur mdph89

**MDPH, 10, route de Saint-Georges,
89000 Perrigny.
TÉL. : 03 86 72 89 72
www.mdph89.fr**