

## TP : la notion de parcours de l'utilisateur dans la structure

### Thème

- BC 1 : accompagnement et coordination du parcours de la personne au sein de la structure

### Modalités pédagogiques

- Travail individuel

### Capacités exigibles/ Compétences

- Compétences 1.1 : accueil et accompagnement de la personne dans son parcours

### Objectifs

- Identifier les étapes de la prise en charge d'une personne dans une structure ;
- Nommer les acteurs en charge de la personne ainsi que les outils utilisés pour assurer le suivi ;
- Définir la notion de parcours de l'utilisateur dans la structure
- Expliquer les enjeux de la planification du parcours de l'utilisateur.

### Notions Savoirs associés

- Notions de parcours et de planification

### Outils TICE

- Recherches sur internet

### Durée

- 2 h

Bloc de compétences 1 : accompagnement et coordination du parcours de la personne au sein de la structure

## TP : la notion de parcours de l'utilisateur dans la structure

Référentiel de compétences :

### Compétence 1.1 : accueil et accompagnement de la personne dans son parcours

**Objectifs :**

- **Identifier les étapes de la prise en charge d'une personne dans une structure ;**
- **Nommer les acteurs en charge de la personne ainsi que les outils utilisés pour assurer le suivi ;**
- **Définir la notion de parcours de l'utilisateur dans la structure**
- **Expliquer les enjeux de la planification du parcours de l'utilisateur.**

Dans le champ du handicap, comme dans tout accompagnement des personnes vulnérables, la place de la personne est centrale. Ainsi, il est primordial de lui permettre d'exprimer son projet de vie, en développant et en utilisant les moyens de communication adaptés. Tout au long de sa prise en charge, la personne suit un parcours qui va lui permettre d'accéder à ses droits et à une meilleure qualité de vie.

Il s'agira dans un premier temps de faire l'analyse de ses besoins, d'identifier sa demande pour y répondre au mieux. Un projet individualisé pourra ainsi être construit, en mettant l'utilisateur au cœur de ce projet. Durant tout son parcours, il va être accompagné par de nombreux professionnels, de champs différents, pour atteindre les objectifs fixés dans le projet. Il y a là une réelle nécessité d'assurer à l'utilisateur une continuité de sa prise en charge, de suivre et de planifier son parcours.

Nous allons voir dans cette étude de cas comment cette notion de parcours est mise en place à la MDPH.



La maison départementale des personnes handicapées (MDPH) du Haut-Rhin est un des nombreux services gérés par la Collectivité européenne d'Alsace. Créée par la loi du 11 février 2005, la MDPH est un lieu d'accueil, d'information, d'accompagnement et de conseils aux personnes en situation de handicap et à leurs proches. Elle attribue les droits aux prestations et aux services en faveur des personnes en situation de handicap et mène des actions de sensibilisation auprès des citoyens sur le handicap. Elle s'adresse à tout enfant ou adulte handicapé en situation de handicap physique, sensoriel, mental, cognitif ou psychique, de polyhandicap ou de troubles de santé invalidants.

Vous occupez le poste d'instructeur de dossiers à la MDPH de Mulhouse, sous la responsabilité du directeur de l'antenne. Vos missions consistent à accueillir le public et à l'informer sur les démarches à accomplir. De plus, vous réceptionnez les dossiers de demandes de prestations et assurez leur gestion.

Le jeudi 20 octobre 2022, vous réceptionnez par courrier le dossier de demande de Madame Fleur, âgée de 49 ans.

La situation de Mme Fleur va être examinée par les services de la MDPH.

### **Activité 1**

Au vu des éléments de la situation de Madame Fleur :

- indiquer les répercussions sanitaires et sociales de sa maladie
- identifier ses besoins en les justifiant
- rechercher les réponses que peut apporter la MDPH à ses besoins par une recherche sur internet.

### **Activité 2**

Après avoir identifié les étapes de la prise en charge de Madame Fleur au sein de la MDPH, réaliser un schéma explicatif prenant en compte ces étapes ainsi que les acteurs impliqués.

Noter les moyens (humains, techniques) utilisés par la MDPH pour assurer le suivi de Madame Fleur.

### **Activité 3**

A partir des éléments trouvés dans l'activité 3, proposer une définition de la notion de parcours de l'utilisateur dans la structure.

### **Activité 4**

Montrer que la fonction d'instructeur de dossier est essentielle et contribue au bon déroulé du parcours de l'utilisateur à la MDPH.

### **Activité 5**

Le traitement d'une situation par la MDPH nécessite du temps (environ 4 mois). Plusieurs acteurs interviennent, à des moments différents, pour des actions différentes. Une planification du parcours doit être mise en place par les professionnels de la structure. Expliquer pourquoi. Quels moyens pourraient être utilisés pour cette planification ?

## **Annexe 1 : éléments de la situation de Madame Fleur**

Madame Fleur est âgée de 49 ans. Elle est née le 6 février 1973 à Mulhouse. Elle est mariée et a deux enfants majeurs.

En 2020, un diagnostic de sclérose en plaque est posé par le neurologue de l'hôpital de Mulhouse. Un traitement par perfusion lui est prescrit, nécessitant des rendez-vous réguliers en hôpital de jour (une fois par mois). Elle est prise en charge à 100 % pour sa maladie mais les frais de transport pour ses rendez-vous à l'hôpital restent à sa charge. Elle doit également prendre un traitement oral occasionnant des troubles du sommeil.

Elle a conservé une autonomie pour les actes de la vie quotidienne ; cependant, une aide-ménagère intervient deux heures par semaine pour l'entretien du logement.

Madame Fleur travaillait comme monitrice d'auto-école pendant 18 ans à Mulhouse. Avec sa maladie, elle ne peut plus assurer cette fonction car elle se fatigue très vite et a des difficultés pour se concentrer. Elle est en arrêt maladie depuis six mois. Une pension d'invalidité lui a été accordée par l'assurance maladie d'un montant de 489 euros par mois. Cette pension ne lui permet pas de faire face aux dépenses du ménage et elle souhaite reprendre une activité professionnelle à temps partiel.

Le médecin neurologue de l'hôpital lui conseille de déposer auprès de la MDPH un dossier lui permettant d'obtenir diverses prestations afin de consolider son projet de vie.

Elle sollicite la MDPH pour obtenir différentes prestations : une reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé, une carte mobilité inclusion et une orientation vers un organisme habilité pour effectuer une formation en vue d'une reconversion professionnelle comme secrétaire médicale.

## Annexe 2 : l'accueil à la MDPH.

L'accueil est une mission centrale de la MDPH. Celle-ci s'est organisée afin d'être au plus proche des usagers pour les accompagner physiquement dans leurs demandes :

- Deux points d'accueil sont assurés par des agents de la MDPH dans les locaux de Colmar et Mulhouse qui ont d'importants flux de fréquentation,
- Deux autres points d'accueil généralistes et un point spécialisé sont positionnés au sein des services d'accompagnement à la vie sociale (SAVS) d'Altkirch, Saint-Louis et Illzach.

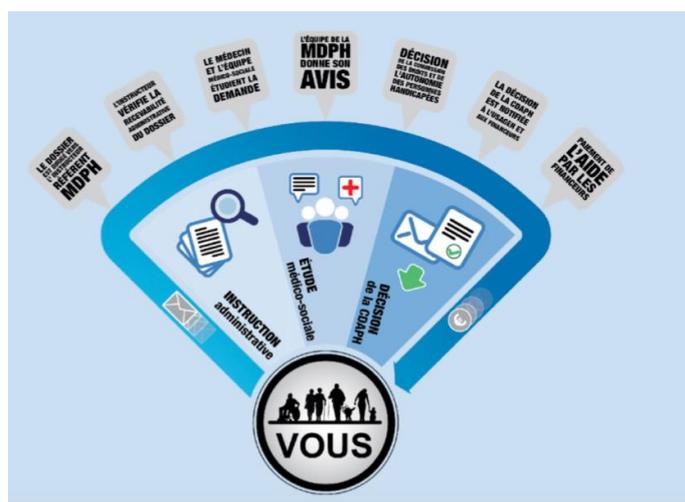
Trois types d'actes se démarquent en nombre :

- les retraits de formulaires représentent 29% des demandes (le conseiller accueil apporte un conseil personnalisé pour l'identification de la demande à cette occasion et vérifie pour les personnes déjà connues l'anticipation du renouvellement de l'ensemble des droits) ;
- les dépôts de dossiers représentant 25 % des demandes (vérification des pièces, et de l'adéquation entre le besoin et le remplissage du dossier). Avec l'aide au remplissage et à la complétude du dossier ainsi qu'avec les dépôts de demandes complémentaires, cette catégorie représente près de 39% des demandes ;
- les renseignements sur l'état d'avancement de la demande représentent 5% des questions des usagers.

La MDPH organise également un accueil téléphonique quotidien

- pour répondre aux demandes liées au circuit de la demande (savoir si elle a bien été réceptionnée, si elle est bien prise en compte, à quelle date une décision sera prise...)
- pour répondre aux questionnements sur l'amorce de la demande (envois de formulaires bien souvent accompagnés d'explications sur les prestations) et sur l'explication de la décision (notifications pas toujours bien comprises par les personnes, besoin d'explications complémentaires du refus...).

Source : rapport d'activité de la MDPH du Haut-Rhin, 2020  
Consulté le 18 octobre 2022



Source : <https://www.mdph-16.fr/parcours-dun-dossier/>  
Consulté le 16 octobre 2022

### Annexe 3 : le parcours des usagers à la MDPH

Lorsque vous envoyez un dossier à la MDPH, celui-ci suit un parcours comprenant **plusieurs étapes**. Il est étudié par des professionnels de différents secteurs (administratifs, médical, social, etc.).

#### Étape n°1 : la complétion et l'envoi du dossier

Le dossier est **téléchargeable** sur le site web de la MDPH de votre département. Le formulaire de demande est composé de deux parties :

- Une **partie administrative** qui concerne l'identification, l'adresse, l'autorité parentale, le cas échéant, et les demandes de prestations ou d'allocations.
- Une **partie personnalisée** centrée sur le projet de vie.

Un **certificat médical** datant de moins de 6 mois est à joindre au dossier.

#### Étape n°2 : la réception du dossier

Lorsque la MDPH reçoit le dossier, ses services s'assurent qu'il soit bien rempli, daté et signé, et qu'il comporte tous les éléments justificatifs demandés. Il est ensuite numérisé afin d'être partagé entre les professionnels qui travailleront en même temps dessus. L'utilisateur reçoit alors un accusé de réception.

#### Étape n°3 : l'évaluation du dossier

L'évaluation des besoins est réalisée par une équipe composée de nombreux professionnels, comme, par exemple, des médecins, psychiatres, psychologues, orthophonistes, travailleurs sociaux ou enseignants spécialisés. Ils peuvent alors définir clairement **un taux d'incapacité** ou une **éligibilité à une prestation**. Parfois, une visite médicale peut être demandée pour clarifier certains points.

#### Étape n°4 : la prise de décision

La décision finale est rendue par la **CDAPH** (Commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées) qui est constituée de personnes extérieures à la MDPH (représentants d'associations, du département, des caisses d'allocations familiales, de la sécurité sociale, des ESMS, etc.).

Source : <https://blog.teranga-software.com/parcours-mdph-usagers-admission-etablissement-specialisee>

#### Annexe 4 : annonce pour un poste d'instructeur de dossiers MDPH



La MDPH du département du Haut-Rhin recherche des instructeurs de dossiers MDPH.

Ses missions :

Informer l'utilisateur de ses droits, le cas échéant l'aiguiller vers un autre organisme, étudier une situation particulière ou l'état d'avancement d'un dossier..., les instructeurs assurent un service qualitatif en fournissant des explications complémentaires et adaptées à la demande.

Chaque jour, la MDPH reçoit des pièces administratives d'utilisateur. Il peut s'agir d'actualiser des informations, de renouveler des demandes ou de créer un dossier. Selon le cas, l'instructeur de dossiers a à charge de répertorier ces documents dans un outil de gestion documentaire.

Au fur et à mesure du processus de traitement, il s'occupe d'actualiser le dossier et d'effectuer les démarches nécessaires pour relancer ou informer les personnes des décisions actées. Au quotidien, il alterne opérations de saisie, de classement ou de publipostage. Outre cette gestion, il est à l'écoute des usagers par téléphone ou sur rendez-vous.

Il intervient à toutes les étapes de traitement des demandes. Il fait donc le lien avec l'ensemble des corps de métier de la MDPH : médecin, référent insertion, psychologue, ergothérapeute, coordinateur... Une fois les appréciations de chacun rendues, il met à jour le dossier de l'utilisateur et enclenche le reste du suivi.

Son rôle est donc essentiel car il facilite le bon déroulement des études de situation en combinant les approches de tous les professionnels. Si toutes les décisions ne sont pas renseignées dans les temps impartis, cela bloque l'avancée du dossier, et par péréquation, le travail des autres intervenants.

Qualités requises :

Être organisé et apprécier le contact avec le public sont indispensables. Le handicap étant un domaine complexe, faire preuve de « pédagogie » pour expliquer aux usagers leurs droits ou a contrario les aiguiller vers les partenaires compétents, est appréciable. D'un point de vue global, savoir travailler en équipe et être à l'aise avec l'univers informatique sont, aujourd'hui, des atouts obligatoires sur des postes administratifs.