

Édito



Le Conseil départemental et la MDPH ont la volonté de faciliter l'inclusion des personnes en perte d'autonomie. Pour cela, la mission d'accueil et d'information a été renforcée en territoire pour faciliter l'accès aux droits des personnes âgées, des personnes en situation de handicap et des aidants, au plus près de leurs lieux de vie.

Cette nouvelle organisation mise en œuvre au 1er février 2024, s'appuie sur de nouvelles modalités d'accueil pour les usagers :

À la MDPH au Champ Girault, l'accueil physique est maintenu tous les matins ; l'accueil téléphonique est réalisé les après-midi (sauf le jeudi). Je vous invite à retrouver le détail des modalités d'accueil et de contact sur le site Internet de la MDPH :

www.mdph37.fr

En complément, les 22 Maisons départementales de la solidarité (MDS) offrent un accueil de proximité permettant de prendre en considération la situation des personnes dans leur globalité, au titre des politiques sociales du Département et d'apporter des réponses spécifiques en fonction des besoins de compensation liés aux situations de handicap.

Les personnes souhaitant être accueillies sur rendez-vous, peuvent contacter la MDS la plus proche de leur domicile pour demander à rencontrer un professionnel. Elles seront accueillies par un professionnel de la MDS en fonction de leur situation et de leurs besoins spécifiques. Vous trouverez les coordonnées de la MDS sur le site du Département :

www.departement-touraine.fr

Trouver un interlocuteur et une solution, au plus proche de chez soi, sur tout le territoire du département, doit être pour chacun une possibilité simple et efficace. Plus encore, lorsque le déplacement n'est pas aisé, la réponse est attendue au plus près de l'utilisateur, permettant aussi un accompagnement global de celui-ci. En déployant ses moyens sur le territoire, la MDPH souhaite aller à la rencontre de ses usagers.

Madame Cécile CHEVILLARD, Vice-présidente du Conseil départemental en charge de l'Autonomie, Personnes âgées et Personnes en situation de handicap.

UNE

Le soutien aux proches aidants de personnes en situation de handicap : la Direction de l'Autonomie du Conseil départemental et la MDPH 37 lancent un appel à projets.

9,3 millions de personnes déclarent apporter une aide régulière à un proche en situation de handicap ou de perte d'autonomie, en 2021.

Pour améliorer la réponse à leurs besoins sur notre territoire, la MDPH 37 a répondu à l'appel à manifestation d'intérêt de la CNSA.

Cet appel à manifestation d'intérêt permet de financer des actions pour les proches aidants de personnes en situation de handicap.

Ces actions peuvent s'adresser aux aidants de tout âge.

Sont éligibles :

- les actions de formation destinées aux proches aidants,
- les actions d'information et de sensibilisation,
- les actions de soutien psychosocial collectives,
- les actions de soutien psychosocial individuelles,
- les actions collectives de « prévention santé » ou de « bien-être ».



La date limite pour déposer un projet est fixée au 31/08/2024.

Pour en savoir plus, retrouver le cahier des charges et le dossier de candidature sur nos sites internet :

<https://www.touraine.fr/services/espace-pros/appels-a-projets.html>
www.mdph37.fr

INFORMATIONS MDPH

ADRESSE

38, rue Édouard-Vaillant - CS 14233 - 37042 TOURS CEDEX 1

Tél : 02 47 75 26 66

Mail : info@mdph37.fr

Site : www.mdph37.fr

HEURES D'OUVERTURE

Ouverture du lundi au vendredi de 8h30 à 12h30

Un numéro de téléphone unique : 02 47 75 26 66 de 13h30 à 16h30 les lundi, mardi, mercredi et vendredi

Fermeture de la MDPH tous les jeudis après-midi

VIE DE LA MDPH

Accueil et contact avec la MDPH

Depuis le 1^{er} février, les horaires d'accueil du public ont changé. L'accueil est ouvert du lundi au vendredi, le matin uniquement de 8H30 à 12H30.

La permanence téléphonique (02 47 75 26 66) est ouverte le lundi, mardi, mercredi et vendredi après-midi de 13H30 à 16H30. Pas d'accueil téléphonique le jeudi.

Une adresse mail facile à retenir pour le suivi de votre dossier :

- dossier enfant : enfance@mdph37.fr
- dossier adulte : adulte@mdph37.fr

Vous pouvez contacter votre référent administratif sur sa ligne directe :

- le lundi, mardi, mercredi et vendredi de 9H30 à 11H30 et de 14H à 16H
- le jeudi de 9H30 à 11H30.

L'accueil près de chez vous dans les Maisons départementales de la solidarité

Un professionnel est à votre écoute dans chaque **Maison Départementale de la Solidarité**.

Il pourra répondre à vos questions, vous orienter vers les structures compétentes, vous aidez à remplir un dossier pour la MDPH.

Pour trouver les coordonnées des MDS, consulter le site du [Conseil départemental](#).

Accueil sur rendez-vous en contactant la MDS la plus proche de votre domicile.

Enquête nationale de satisfaction des usagers des MDPH : votre avis est important !



Les résultats de l'enquête de satisfaction des usagers

La Caisse Nationale de Solidarité pour l'Autonomie (CNSA) a créé un site internet pour permettre aux personnes en situation de handicap, et à leur famille, de donner leur avis sur leur MDPH : mamdph-monavis.fr

En 2022, 1042 personnes avaient participé à l'enquête. Pour l'année 2023, 851 personnes ont participé.

Merci à vous d'avoir répondu !

L'enquête de satisfaction nous permet d'améliorer nos services, à la fois pour maintenir nos points positifs et résoudre nos points négatifs.

Cette dynamique est portée par l'ensemble des professionnels de la MDPH dans le cadre de la démarche qualité.

La qualité d'accueil, d'écoute et l'accessibilité

73,4 % des participants considèrent qu'il est facile ou plutôt facile de contacter la MDPH par mail, courrier ou téléphone. Et 41,70 % des participants savent à qui s'adresser à la MDPH en cas de questions sur leur dossier. Pour une partie des participants, les agents de la MDPH répondent à leurs questions (55,40 %) et sont jugés accueillants (59,50 %) et à l'écoute (57,70%).

On remarque une augmentation des connaissances de la part des usagers sur les droits et aides dont ils peuvent bénéficier par rapport aux années précédentes, seulement 12,40% des participants y ont répondu négativement.

Les délais de traitement

Pour 479 des participants les délais de réponse de la MDPH à leurs demandes ne sont pas satisfaisants. Les délais de traitement sont un des axes d'amélioration central de la MDPH, on peut tout de même noter une légère amélioration par rapport à l'année précédente.

La réponse aux besoins

531 des usagers estiment que les aides qu'ils ont répondu à leurs besoins. Cependant, il y a une légère augmentation des usagers qui estiment que les aides qu'ils ont ne répondent pas à leurs besoins.

Conciliation : Appel à candidature

Les conciliateurs ont pour mission de recevoir les personnes en situation de handicap qui ont besoin d'explication sur la notification de la CDAPH.

Ils accueillent sur rendez-vous à la MDPH, écoutent la personne qui a demandé une conciliation et lui apportent des informations pour mieux comprendre la notification.

Les conciliateurs sont des bénévoles.

La MDPH souhaite renforcer l'équipe des conciliateurs.

Pour mieux comprendre les missions, retrouvez ci-dessous les témoignages des 2 conciliateurs.

Témoignage de Madame B et de Monsieur L

**Quel est votre rôle en tant que conciliateur/ conciliatrice ?
En quoi consiste votre mission ?**

Monsieur L. :

Le rôle du conciliateur est de recevoir les personnes qui contestent la décision de la commission et veulent mieux la comprendre.

Madame B. :

Nous sommes nommés par le Conseil départemental, mais nous ne sommes rattachés à aucun organisme en particulier, ce qui permet d'être neutre dans les entretiens de conciliation.

Madame B. :

Pour être conciliateur à la MDPH, il est important de porter un véritable intérêt pour le public en situation de handicap et pouvoir être à l'aise dans une relation d'écoute et d'aide.

Monsieur L. :

Certains usagers sont étonnés lorsque je me présente comme bénévole. Généralement, pour eux, cela a de l'importance, le fait qu'il n'y ai pas de lien de subordination très strict. Ils rencontrent quelqu'un qui semble plus « humain ».

Mon approche c'est l'écoute et l'empathie. Donner de l'humain dans une structure très administrative me semble primordiale.

Madame B. :

Les demandes de conciliation sont analysées dans un premier temps par la MDPH, à la suite de quoi nous recevons en entretien des usagers.

Tout se fait « au regard de la loi de 2005 ».

Nous intervenons en cas de désaccord, lorsqu'il y a une certaine insatisfaction ressentie par les usagers. Souvent, il est question de reformulation pour mieux faire comprendre les décisions ou alors cela permet d'avoir connaissance d'éléments nouveaux à apporter au dossier.

Monsieur L. :

C'est un moment privilégié. Les usagers ont la possibilité d'expliquer leur situation et parfois son évolution. En effet, entre le moment où ils déposent leur dossier et le moment où ils sont en entretien en conciliation, il peut s'écouler plusieurs mois. Alors, entre temps il peut y avoir des évolutions, traduites bien souvent dans des bilans médico-sociaux.

Madame B. :

À l'issue de l'entretien, nous rédigeons un rapport de conciliation dont l'utilisateur concerné est destinataire. Ce rapport se termine par des préconisations sur le suivi à donner au dossier.

Depuis quand exercez-vous cette mission ?

Madame B. :

J'exerce cette mission depuis 7 ans, j'ai pris le relais de quelqu'un qui était déjà dans l'activité depuis 6 ans.

Monsieur L. :

J'exerce cette mission depuis le 3 avril 2023.

Qu'est-ce que cela vous apporte ?

Madame B. :

Être en lien avec un public en situation de handicap dans une relation d'écoute et d'aide m'intéresse et m'oblige à être disponible et réceptive. Je ressens de la satisfaction lorsque certains entretiens de conciliation permettent à des usagers dont la vie est souvent empêchée et compliquée du fait de leur situation de handicap, d'obtenir des réponses ou des éclaircissements à leur problématique.

De plus, cette activité bénévole est compatible avec une vie personnelle active car les entretiens sont organisés à l'avance en fonction des disponibilités des conciliateurs.

Monsieur L. :

Quand je rencontre les usagers, on leur a refusé une allocation ou un droit. C'est important de voir comment marche la MDPH, comment marche la commission, pourquoi on refuse des droits à des gens qui, lorsque nous les recevons, sont dans la souffrance. Même si à la suite de cet entretien, ils n'auront toujours pas accès aux droits qu'ils souhaitaient, rencontrer leur souffrance et les écouter peut permettre une évolution dans la compréhension de la décision de la commission.

À la fin de cet entretien, ils sont, généralement, contents d'avoir reçu une écoute de la part de quelqu'un, contents de se sentir compris. Ce temps d'écoute est un moment important. Grâce à la conciliation, les usagers prennent conscience que la MDPH n'est pas qu'un ordinateur, un chiffre ou un dossier. Il existe des personnes physiques, derrière ce système, présentes pour les écouter.

Cette expérience me fait grandir, je suis très content de vivre ça.

ECHO DU MEDICO-SOCIAL



Lancement de la Communauté 360 en Indre-et-Loire

APF France handicap a le plaisir de vous informer de la mise en place officielle de la **Communauté 360**. Financé par l'Agence Régionale de Santé, ce dispositif apporte une réponse inconditionnelle et de proximité aux personnes en situation de handicap (reconnues ou non par la MDPH) et leurs aidants ainsi qu'aux professionnels qui les accompagnent. Des conseillères en parcours sont à votre écoute du lundi au vendredi de 9h à 17h au **0800 360 360** (numéro vert gratuit).

Des rencontres professionnelles avec les partenaires du médico-social

Afin de répondre au mieux aux sollicitations des professionnels des établissements et services médico-sociaux (ESMS), la MDPH a initié cette année des rencontres collectives qui se déroulent dans un établissement différent à chaque fois.

5 rencontres sont programmées pour 2024.

La première a eu lieu le 17 avril autour du thème « Les missions de la MDPH, la territorialisation et les modalités de contact ». 77 professionnels se sont inscrits et ont été chaleureusement accueillis par l'équipe de l'ESAT de la Fondation ANAIS à Mettray, que nous remercions vivement.

En juin, nous aborderons le formulaire, le service en ligne et le parcours d'un dossier de sa complétude à la décision de la CDAPH (Commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées). En octobre, nous évoquerons en deux temps, le geva « enfant » et le geva « adulte », documents essentiels pour l'évaluation des besoins de compensation et qui sont remplis par les professionnels des ESMS.

Enfin en décembre, les prestations attribuées par la CDAPH seront présentées. Ces rencontres permettent des échanges riches et renforcent le partenariat entre les professionnels de la MDPH et les professionnels des ESMS dans l'intérêt des personnes accompagnées.

EMPLOI



Activbus du 19 au 26 juin 2024

Cette année l'AGEFIPH Centre Val de Loire et ses partenaires repartent en tournée du 19 au 26 juin 2024 !

Acteur engagé de l'insertion professionnelle des personnes en situation de handicap, l'AGEFIPH (Association de gestion du fonds pour l'insertion des personnes handicapées) veille à sensibiliser le grand public et les entreprises aux enjeux de l'inclusion, au plus près des territoires.

L'objectif de cette nouvelle édition est d'aller au-devant des entreprises pour parler et sensibiliser sur le handicap au travail.

Cette tournée, organisée avec plusieurs partenaires, aura lieu dans différentes villes de la région Centre-Val de Loire : Orléans, Bourges, Joué-lès-Tours, Blois, Châteauroux et Nogent-le-Rotrou.

Rendez-vous le 21 juin à Joué-lès-Tours, à l'ESAT d'ANAIS - 18 rue de la Flottière.

RÉPIT ET PROCHES AIDANTS



Handi Pause : la plateforme est ouverte pour les familles

Les bénévoles se sont inscrits, une première session de formation a eu lieu en janvier et une autre est prévue en juin.

Les parents, qui souhaitent s'accorder un moment de détente en permettant à des bénévoles formés de venir chez eux pour garder leur enfant en situation de handicap, peuvent s'inscrire sur la plateforme **Handipause**.

Ils choisissent des dates pour organiser ces moments de répit. Ainsi les bénévoles disponibles sur le créneau demandé, seront mis en relation avec la famille pour mettre en place ce temps de pause.

LOISIRS, SPORT, CULTURE



La bibliothèque départementale vous donne accès à sa plateforme numérique Nomade

Nomade (<https://nomade.mediathèques.fr>) donne accès gratuitement aux usagers des bibliothèques du département à des ressources numériques, disponibles en ligne 24 heures sur 24. Vous avez accès à : des films, des livres, des magazines, de la presse quotidienne, ainsi que des modules d'autoformations sur des sujets variés, comme les loisirs, la vie pratique, les permis de conduire, les langues étrangères et également du soutien scolaire. Toute personne résidant en Touraine et en situation de handicap peut bénéficier d'un accès à Nom@de pendant un an, gratuitement et sans être inscrit dans une bibliothèque du réseau. Il suffit de signer une convention attestant que son usage est strictement personnel et que sa situation lui permet bien de bénéficier de ce service. Pour cela, contactez-la bibliothèque départementale au 02 47 54 74 02 ou par mail à direction-lecture@departement-touraine.fr

CITOYENNETÉ



Les petits bouchons 37

L'association Les petits bouchons 37 existe depuis 2005.

Depuis de nombreuses années, un partenariat entre la MDPH et les petits bouchons, permet à des personnes en situation de handicap de bénéficier d'une aide financière de l'association.

L'équipe de la MDPH identifie les personnes qui ont un reste à charge financier, après les aides légales de la PCH (prestation de compensation du handicap) et les aides extra-légales du Fonds départemental de la compensation.

L'association des petits bouchons intervient en complément pour permettre aux personnes d'acheter des aides techniques ou de financer une adaptation du logement ou du véhicule.

Alors n'hésitez pas à collecter vos bouchons et à les déposer dans les lieux de collectes. Pour connaître les différents types de bouchons que vous pouvez déposer et les lieux de collecte, consulter le site de l'association :

<https://lespetitsbouchons37.org/>

LA MDPH À VOTRE RENCONTRE

La MDPH a plusieurs missions. Elle évalue les besoins de compensation des personnes en situation de handicap et permet l'accès aux droits et aux prestations.

Elle a aussi pour mission d'informer les personnes en situation de handicap, les aidants, les professionnels et toutes les personnes qui ont des questions autour du handicap.

La présence des professionnels de la MDPH pendant les événements publics est donc importante, pour vous rencontrer.

Depuis le dernier numéro de la lettre, la MDPH a participé :

- À la journée de sensibilisation aux troubles des apprentissages le samedi 2 décembre.
- Au forum des agents de la ville de Joué les tours le jeudi 15 février.
- À la journée de la Maison d'assistante maternelle spécialisée Mam's Ailes cochenilles le samedi 17 février.
- Au forum de Cap Emploi le 21 mars.
- Aux rencontres solidaires de l'A.F.P.P le 4 avril.
- À 4 visites de labellisation sport handicap dans des clubs sportifs inclusifs.