

Handicap : la demande de compensation repensée pour plus de simplicité

07.09.16

"Le formulaire de demande auprès des maisons départementales des personnes handicapées (MDPH)" est simplifié." C'est une mesure de simplification qui était particulièrement attendue : offrir aux usagers en situation de handicap des procédures plus simples en partant de leurs besoins.

La demande de compensation figure, en effet, parmi les démarches administratives jugées particulièrement complexes. La diversité des situations à prendre en compte et la multiplicité des dispositifs existants font qu'il est difficile de faire valoir ses droits en temps et en heure. Pour les primo-demandeurs, le temps de traitement des dossiers dépasse régulièrement les quatre mois, délai prévu par la loi....

Un tiers des dossiers déposés sont incomplets et, de ce fait, nécessitent plusieurs allers et retours....

Cette complexité, inhérente au champ du handicap, se double d'un accroissement continu, depuis plusieurs années, du nombre de dossiers à traiter....

La phase initiale de diagnostic a mis en évidence la complexité de traitement des dossiers, une qualité de décision inégale selon les MDPH et la difficulté à traduire dans les faits quelques-unes des ambitions de la loi de 2005 : raisonner d'abord usagers et non plus dossiers et prendre en compte les projets de vie des demandeurs. Ce dernier point est essentiel pour appréhender les répercussions d'un handicap sur la vie personnelle ou professionnelle.

Un formulaire recentré sur la situation du demandeur

Une des premières réalisations de l'équipe projet, en lien avec les équipes de deux MDPH pilotes (le Nord et le Calvados), a consisté à repenser le formulaire papier. Celui-ci avait été organisé autour d'une liste de droits et de prestations qu'il revenait à l'utilisateur de sélectionner pour en demander l'ouverture, exigeant de ce dernier qu'il comprenne le cadre de chaque dispositif, pourtant très complexe. Dans les faits, cela entraînait un grand nombre de refus en réponse à des demandes infondées (jusque 40% sur certaines prestations) et, en miroir, du non recours à des dispositifs moins connus.

La refonte du formulaire procède d'une nouvelle logique : guider l'utilisateur dans la description de sa situation et l'expression de son projet de vie (besoins et attentes), pour permettre aux experts de lui proposer le bouquet de droits et prestations le plus adapté à son cas particulier".