



RÉFÉRENTIEL QUALIPARIS

MDPH de Paris

SOMMAIRE

1.	LA DEMARCHE QUALIPARIS	p.03
2.	PRESENTATION DE LA MDPH	p.05
	2.1 Missions	
	2.2 Organisation	
3.	LA DEMARCHE DE LABELLISATION DE LA MDPH	p.14
	3.1 Historique et contexte	
	3.2 Domaine d'application	
4.	LES ENGAGEMENTS DE SERVICE	p.15
	4.1 Engagements du tronc commun	
	4.2 Engagements spécifiques	
5.	ORGANISATION ET PILOTAGE : LE SYSTÈME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE (SMQ)	p.30
6.	HISTORIQUE DES MODIFICATIONS DU REFERENTIEL	p.41
7.	Planning de la démarche	p.43
8.	LEXIQUE	p.44

1. LA DEMARCHE QUALIPARIS

La démarche qualité QualiPARIS, initiée en 2008 par le Maire de Paris, relève de la délégation de l'Adjoint-e à la Maire de Paris chargé-e des services publics. Elle est également portée par les autres Adjointes chargés des secteurs engagés. Cette démarche est coordonnée par le Secrétariat Général.

Au sein du Service de la Relation Usager-ère de la Direction de la Démocratie, des Citoyen-ne-s et des Territoires (DDCT), l'équipe programme QualiPARIS assure le pilotage et l'accompagnement de ce dispositif.

Un comité de pilotage, présidé par l'Adjoint-e de tutelle, en présence du Secrétariat Général, donne les grandes orientations stratégiques.

Le label QualiPARIS poursuit 4 objectifs principaux :

1. Développer un «réflexe qualité» pour améliorer, en continu, la qualité du service rendu aux usagers et, en particulier, les conditions d'accueil du public dans les services de la Ville de Paris ;
2. Homogénéiser le niveau de qualité des prestations offertes sur l'ensemble du territoire parisien ;
3. Favoriser la cohésion d'équipe via des objectifs communs à tous les agents ;
4. Contribuer à l'amélioration des conditions de travail des agents en clarifiant les responsabilités de chacun et en proposant des outils adaptés.

La démarche QualiPARIS repose sur un référentiel présenté sous la forme d'un tableau en 3 colonnes, composé :

- De 12 engagements de services communs à tous les secteurs
- D'engagements de services spécifiques liés à l'activité de chaque secteur
- De 10 engagements communs d'organisation interne et de pilotage de la démarche (= Système de management de la qualité – SMQ)

Le label QualiPARIS est un label Ville de Paris. En conséquence, le contenu et la cohérence des référentiels, la gestion des audits externes et les modes de communication externes sont pilotés par l'équipe programme QualiPARIS et validés par le comité de pilotage.

Chaque secteur rédige, dans le détail, son propre référentiel, et y précise :

- La façon dont il décline et applique chaque engagement (colonne « engagement détaillé »)
- les responsabilités des différents niveaux de l'organigramme (équipement, circonscription/division, secteur, central/direction, etc.).

La Ville de Paris a par ailleurs souhaité mettre l'accent sur **l'aspect managérial de la démarche.** En effet, la labellisation des secteurs accueillant du public constitue un levier pour développer les méthodes de management à tous les niveaux.

A ce titre, deux orientations majeures ont été prises :

- Implanter un pilotage « Système de management de la qualité » à chaque niveau hiérarchique : local, secteur, direction centrale. Ce choix implique l'engagement de toute la chaîne hiérarchique. Il constitue une garantie pour pérenniser la démarche et l'ancrer dans le management au quotidien. En outre, une telle approche permet, pour les secteurs multi-sites, de pratiquer des audits par échantillonnage sans risque d'hétérogénéité dans les pratiques locales.
- S'améliorer en continu et tendre vers un respect total des engagements. Aussi, des objectifs sont fixés et les écarts sont mesurés et analysés afin de mettre en place les actions correctives pour tendre progressivement vers un respect des engagements 100%.

Ces deux principes doivent être pris en compte dans le management de la qualité au sein des secteurs et par les organismes labellisateurs au cours de leurs audits, dans leurs rapports et leurs préconisations.

2 – PRESENTATION DE LA MDPH

2.1 Missions

La loi du 11 février 2005 relative à l'égalité des chances et des droits, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées traduit l'évolution de la société sur le handicap et rénove en profondeur la politique du handicap en adoptant une définition du handicap.

Fondée sur les principes généraux de non-discrimination, cette loi vise à garantir l'égalité des droits et des chances pour les personnes handicapées et à assurer à chacun la possibilité de choisir son projet de vie.

Missions de la MDPH

La loi du 11 février 2005 prévoit la mise en place dans chaque département d'une Maison départementale des personnes handicapées (MDPH).

Chaque MDPH est conçue comme un « guichet unique » : point d'entrée unique accessible pour toutes les personnes handicapées qui permet une simplification des démarches et un accès aux droits et aux prestations. La MDPH est un maillon essentiel dans la mise en œuvre du projet de vie puisque c'est elle qui a en charge l'évaluation des besoins et l'ouverture des droits nécessaires à l'accomplissement du projet de vie de la personne handicapée.

Afin de permettre à tous les acteurs de la politique du handicap de contribuer aux moyens nécessaires à leur fonctionnement et d'associer les usagers, le choix a été fait de créer les maisons départementales sous la forme d'un Groupement d'Intérêt Public.

La MDPH reste l'interface unique entre les différents acteurs du domaine du handicap au plan départemental.

2 – PRESENTATION DE LA MDPH

2.1 Missions

Les missions de la MDPH de Paris sont ainsi :

- **une mission d'information** : informer les personnes handicapées et leurs familles sur les différentes aides et prestations ainsi que sur le dispositif mis en place par la loi du 11 février 2005.
- **une mission d'accueil et d'écoute** : accueillir les personnes handicapées et leurs familles dans un lieu unique, les écouter afin de les guider dans la formulation de leur projet de vie et de leur demande de compensation du handicap.
- **une mission d'accompagnement** : accompagner les personnes handicapées et leurs familles dès l'annonce du handicap et tout au long de son évolution, en veillant à assurer la cohérence des parcours individuels.
- **une mission d'évaluation** : à partir du projet de vie et des demandes formulées par les personnes handicapées, la MDPH met en place et organise une équipe pluridisciplinaire chargée d'évaluer les besoins de la personne. Elle propose un plan personnalisé de compensation du handicap.
- **une mission d'attribution des droits et prestations** : la MDPH organise la Commission des Droits et de l'Autonomie des Personnes Handicapées (CDAPH) qui décide de l'attribution des aides et des prestations destinées à la compensation du handicap (Plan personnalisé de compensation). Elle prend également les décisions d'orientation vers un établissement ou un service médico-social. Elle peut aussi orienter le travailleur handicapé vers une structure adaptée.

2 – PRESENTATION DE LA MDPH

2.1 Missions

- ***une mission de suivi*** : la MDPH est chargée de suivre la mise en œuvre des décisions de la CDAPH et du plan personnalisé de compensation. Elle veille à la mise en œuvre des orientations en établissement. Elle est aussi tenue informée de toute création de places en établissement médico-social.
- ***une mission de gestion et de coordination*** : la MDPH reçoit et gère les demandes de droits et de prestations qui entrent dans le champ de ses compétences. Elle assure également la coordination entre les différents acteurs publics et les dispositifs sanitaires et médico-sociaux.
- ***une mission de médiation interne*** : lorsque survient un désaccord entre la personne handicapée et la MDPH sur les décisions prises par la CDAPH.

2.2 Organisation - Instances

La MDPH de Paris est un Groupement d'intérêt public (GIP) sous tutelle administrative et financière du Conseil général de Paris.

Elle associe le Conseil général, l'État, les représentants des organismes locaux d'assurance maladie et d'allocations familiales (CPAM, CAF) ainsi que les associations représentatives de personnes handicapées.

La commission exécutive (Comex)

Une commission exécutive (Comex) administre la MDPH.

Elle est présidée par l'adjoint au Maire de Paris, en charge des personnes handicapées, par délégation du Président du Conseil général de Paris.

La Comex est composée de 24 membres dont :

- 12 membres du Département (50%)
- 6 membres d'associations représentatives des personnes handicapées et de leur famille
- 3 membres de l'Etat
- 3 membres des Caisses de Sécurité Sociale

Le bureau de la Comex est composé de 6 membres. Ces derniers sont désignés par la Comex pour une durée de 4 ans. Il est présidé par le Président de cette commission.

2.2 Organisation

La Commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées (CDAPH)

Créée par la loi du 11 février 2005, la CDAPH se réunit à la MDPH. Elle remplace la Commission technique d'orientation et de reclassement professionnel (COTOREP), la Commission départementale de l'éducation spécialisée (CDES) et le Site pour la vie autonome.

La CDAPH est une instance décisionnelle. Elle prend les décisions relatives à l'ensemble des droits de la personne handicapée (prestations, cartes, décisions d'orientation, reconnaissance du statut de travailleur handicapé...). Les décisions de la CDAPH sont prises sur la base du projet de vie défini par la personne handicapée et de l'évaluation réalisée par l'équipe pluridisciplinaire.

Installée depuis 2006, la CDAPH est composée de 23 membres nommés conjointement par le Préfet et le Président du Conseil Départemental.

Elle comprend des représentants :

- Du Conseil Général (4 sièges)
- Des Services de l'État (4 sièges)
- Des organismes d'assurance maladie et de prestations familiales (2 sièges)
- Des organisations syndicales (2 sièges)
- Des associations de parents d'élèves (1 siège)
- Des associations de personnes handicapées et de leurs familles (8 sièges)
- Des représentants des organismes gestionnaires d'établissements accueillant des personnes handicapées (2 sièges avec voix consultative).

La CDAPH est présidée par le Président du Conseil Départemental ou l'adjoint délégué, et assisté de 3 vice-présidents. Pour prendre ses décisions, la CDAPH se réunit en formation plénière une après-midi par semaine.

2.2 Organisation

La MDPH regroupe près de 160 agents et est constituée de professionnels médico-sociaux « évaluateurs », de chargés d'accueils et d'agents administratifs (direction, cadres, agents instructeurs, secrétaires, agents de numérisation).

Elle est organisée en 3 grands pôles fonctionnels et un service d' « administration générale » :

- ***Le Pôle Accueils et Communication - PAC :***

Il assure un rôle d'information et d'orientation générale des usagers de la MDPH et de leurs demandes.

Il assure l'accueil physique, téléphonique et électronique des usagers ainsi que le suivi de la réception et l'analyse de l'ensemble des plis réceptionnés par voie postale. Il procède à la numérisation de ces plis.

La mission de Communication envers les usagers et les professionnels fait également partie des compétences de ce pôle.

- ***Le Pôle Instruction des Droits - PID :***

Il regroupe des agents instructeurs en charge de la vérification de la complétude et de la recevabilité administrative des dossiers adressés à la MDPH. Ils gèrent l'enregistrement et le suivi administratif des demandes et des courriers formulés par les usagers.

La préparation des CDAPH et le suivi des décisions qui y sont prises (envoi des notifications, confection des cartes, suivi des recours) sont également gérés par cette équipe.

Des secrétaires dédiés assurent le bon fonctionnement hebdomadaire de la CDAPH.

Des agents "polyvalents" assurent également le suivi des dossiers en lien avec les partenaires, la gestion des situations complexes et/ ou urgentes et la formation continue des agents instructeurs.

Une cellule contentieux assure par ailleurs le suivi des recours contentieux en lien avec les tribunaux.

2.2 Organisation

- *Le Pôle Evaluation - PE :*

Le Pôle Evaluation a pour mission principale d'évaluer les besoins de compensation de la personne handicapée. Il s'agit de l'équipe pluridisciplinaire, regroupant des « évaluateurs » : médecins, travailleurs médico-sociaux, psychologues, infirmières, ergothérapeutes, secrétaires médico-sociales.

L'équipe est organisée en unités thématiques d'évaluation :

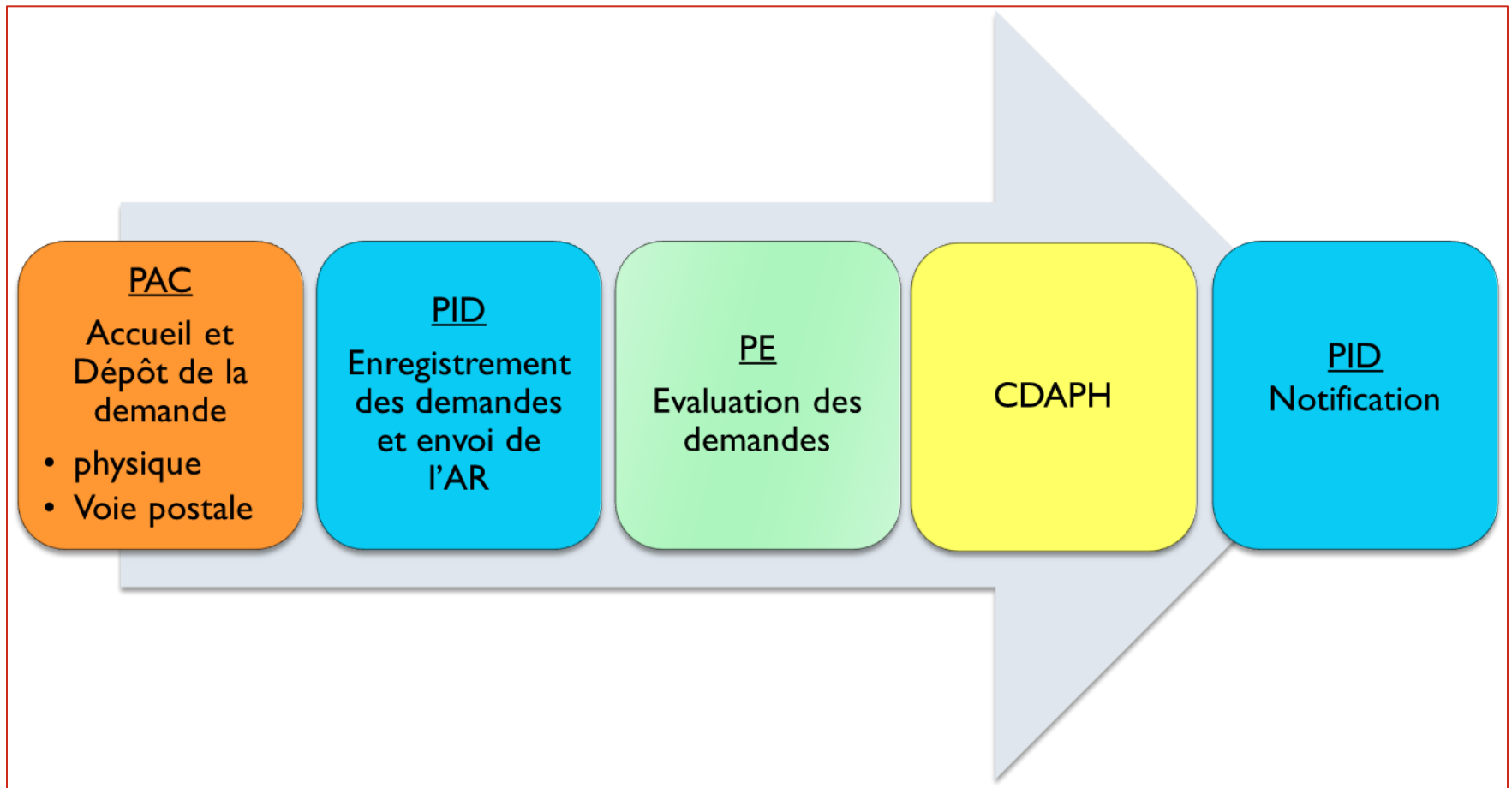
- unité médicale transverse
- Unité 1 Enfants - Jeunes
- Unité 2 Formation et Insertion Professionnelle,
- Unité 3 Orientation en Etablissements et services Médico-Sociaux
- Unité PCH

- *Des services d'administration générale :*

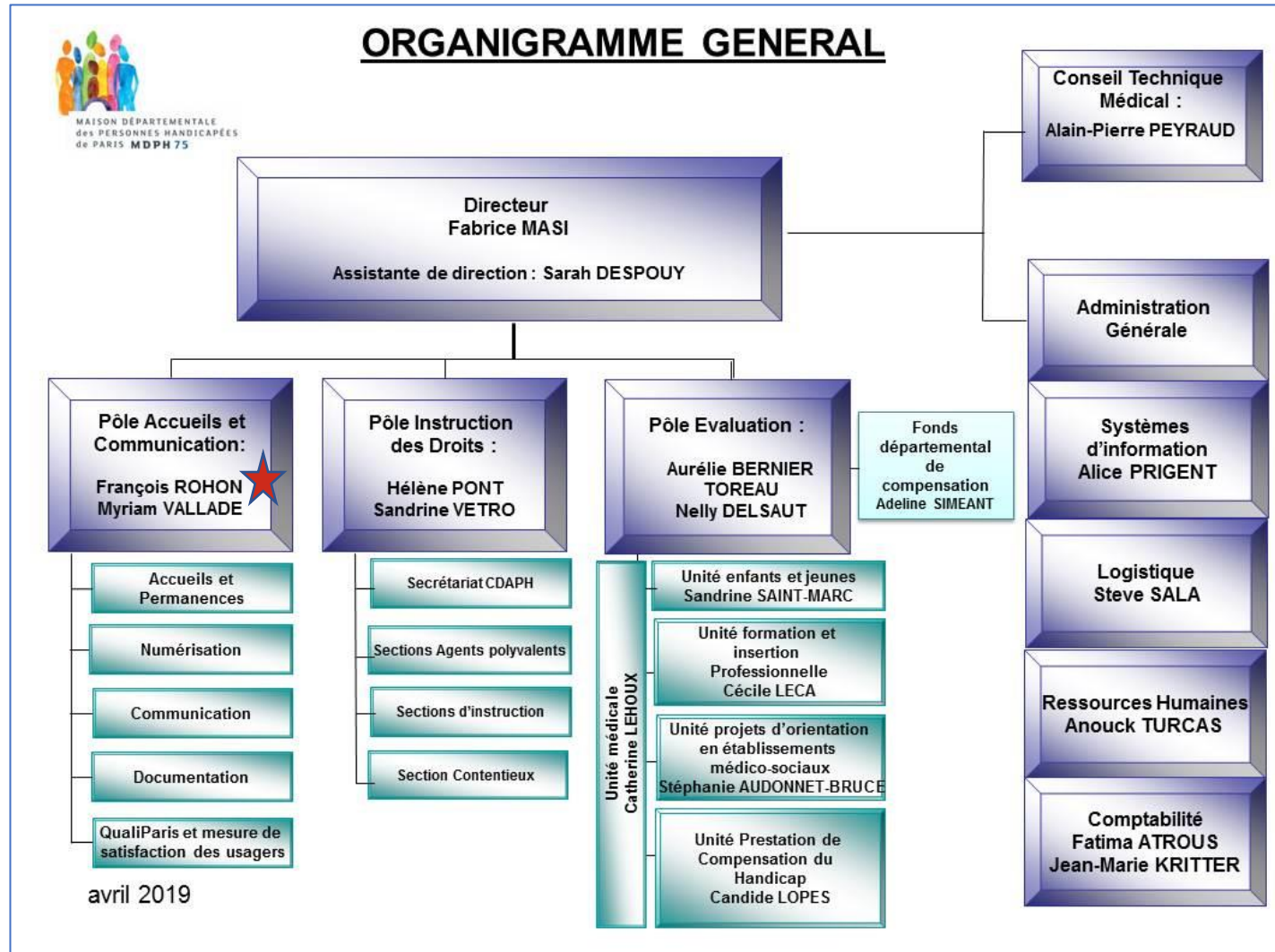
La MDPH dispose également de services supports dits d' « administration générale » rattachés au directeur de la MDPH. Ces services regroupent le service de la comptabilité, celui des ressources humaines, celui du suivi logistique/sécurité et le service des systèmes d'information et de communication (SIC).

2.2 Organisation

Circuit simplifié d'une demande déposée à la MDPH 75 :



2.2 Organisation



3 – LA DEMARCHE DE LABELLISATION DE LA MDPH

3.1 Historique et contexte

La MDPH a ainsi souhaité s'engager dans ce processus depuis 2010 en élaborant et mettant en œuvre la charte d'accueil et poursuivre son engagement avec la labellisation.

La première labellisation date de décembre 2013

3.2 Domaine d'application

Le présent référentiel s'applique à tous les services et à tous les domaines d'intervention, par conséquent, tous les pôles (agents) sont concernés par les engagements du référentiel.

4 - LES ENGAGEMENTS DE SERVICE

Les engagements de service sont divisés en deux domaines :

Le tronc commun à tous les services de la Ville, engagements 1 à 12, dont les thèmes sont :

- L'information du public sur les modalités d'accès aux services et sur les prestations rendues
- La signalétique extérieure et intérieure
- L'accueil
- Les échanges
- Les services numériques
- L'écoute des usagers

Les engagements spécifiques au [nom du secteur], indicés S, dont les thèmes sont :

- Nous facilitons et sécurisons vos démarches
- Nous vous garantissons un traitement personnalisé et de qualité de vos demandes
- Nos délais de traitement peuvent vous être indiqués tout au long du parcours de votre dossier

A chaque engagement de service sont associées des méthodes de contrôle adaptées.

4.1 Engagements du tronc commun

ENGAGEMENT

N°1



Nous délivrons, sur des supports variés et adaptés, une information fiable et claire sur nos prestations, nos modalités d'accès et l'accessibilité de nos locaux.

ENGAGEMENT DÉTAILLÉ

- La localisation du site, les moyens d'accès et les horaires d'ouverture sont indiqués sur différents supports de communication, sur <https://handicap.paris.fr> et sur la messagerie vocale
- Différentes vidéos pédagogique à destination de nos usagers sont disponibles sur le site <https://handicap.paris.fr>
- Les horaires d'ouverture sont indiqués à l'entrée du bâtiment
- En dehors des horaires d'ouverture, un message informe sur les modalités d'accès à nos services.
- Les agents accueillant du public renseignent sur les différentes prestations délivrées par la MDPH.
- Des brochures actualisées présentant les prestations délivrées par la MDPH sont mises à disposition à l'accueil du site et sur <https://handicap.paris.fr>
- La MDPH est accessible à tous les types de handicaps
- La MDPH met à disposition de la documentation chez ses partenaires (CAF, CASVP, Pôle emploi, CPAM)

MÉTHODE DE CONTRÔLE

- Supports de communication
- Observations visuelles
- <https://handicap.paris.fr>
- Messagerie vocale gratuite du 01 53 32 39 39
- Documentation mise à disposition des agents et procédure de diffusion et d'actualisation
- Tableau listant les dates de mise à jour des supports de communication
- Plan de communication annuel et compte-rendu d'activité
- Procédures d'accueil et accompagnement des personnes en situation de handicap
- Pictogramme tous types de handicaps présents sur site, sur nos supports de communication et sur <https://handicap.paris.fr>
- Procédure de commande externe

ENGAGEMENT

N°2



Nos services et nos équipements sont facilement repérables et nos agents reconnaissables.

ENGAGEMENT DÉTAILLÉ

- La signalétique extérieure est adaptée aux personnes en situation de handicap (tout type de handicap)
- Le jalonnement de proximité guide l'utilisateur jusqu'à nos bâtiments
- Un pré-accueil permet d'orienter les usagers vers le bon interlocuteur.
- La signalétique interne est homogène et adaptée pour s'orienter dans les locaux (pictogrammes, plan d'orientation interactif.)
- Les agents accueillant du public sont reconnaissables par leur positionnement.

MÉTHODE DE CONTRÔLE

- Observation visuelle
- Vérification du cheminement d'accès piétonnier balisé (panneaux dans les rues depuis toutes les stations de métro et RER de proximité, feux tricolores de proximité disposant d'une indication sonore pour les personnes malvoyantes, bandes podotactiles disposées aux abords de la MDPH)
- Procédures à l'attention de l'agent de pré-accueil
- Entretien avec l'agent de sécurité

ENGAGEMENT

N°3



Nous veillons au confort, à la tranquillité et à la sécurité de nos usagers.

ENGAGEMENT DÉTAILLÉ

- Nous accueillons l'utilisateur dans des locaux agréables avec mise à disposition d'une large documentation.
- Les consignes de premiers secours sont définies et respectées
- Un défibrillateur est à disposition

MÉTHODE DE CONTRÔLE

- Vérification sur site :
 - agencement, propreté, équipements de sécurité (défibrillateur, plan d'évacuation),
 - documentation mise à disposition
 - contrôle qualité du nettoyage des locaux : émargement lors de la repasse du midi, et contrôles qualité réalisés tous les 3 mois
- Procédures de gestion des incidents et des problèmes de santé
- Attestations de formation aux premiers secours et à l'utilisation du défibrillateur
- Attestations de formation incendie
- Entretien avec les agents

ENGAGEMENT

N°4



Nous régulons l'affluence et l'attente dans nos services et nos équipements.

ENGAGEMENT DÉTAILLÉ

- Un outil de gestion de la file d'attente est mis en place afin d'organiser le passage de chacun par ordre d'arrivée.
- Nous nous efforçons de limiter le temps d'attente entre 10 à 15 minutes (hors pics d'affluence) à l'accueil physique.
- L'utilisateur est informé du nombre de personnes qui le précède dans la file d'attente.
- Nous adaptons le temps de traitement au nombre de personnes en attente.
- Les périodes d'affluence sont indiquées à l'entrée de la MDPH et sur <https://handicap.paris.fr>.

MÉTHODE DE CONTRÔLE

- Vérifications via notre outil de gestion de la file d'attente « Qmatic »
- Entretien avec les agents
- Observation visuelle
- Relevé des temps d'attente
- <https://handicap.paris.fr>

N°5



ENGAGEMENT

Nous sommes attentifs à tous nos usagers et créons les conditions d'un échange efficace, courtois et respectueux.

ENGAGEMENT DÉTAILLÉ

- Le formulaire de demande qui est remis est à l'utilisateur accompagné d'une notice explicative et pédagogique. Cette dernière est également disponible sur <https://handicap.paris.fr>.
- Les agents accueillant du public sont formés à l'accueil du public, à l'accompagnement des personnes en situation de handicap, aux procédures et consignes d'accueil et de confidentialité.
- Un accueil en LSF (langue des signes française) est proposé.
- Des agents formés et pouvant accéder aux dossiers administratifs des usagers sont en mesure de vous apporter une réponse de 2^{ème} niveau.
- Dans des situations nécessitant un traitement spécifique, la réponse peut être différée. Le bon interlocuteur s'engage à recontacter l'utilisateur si nécessaire.
- Un numéro unique de dossier est adressé à l'utilisateur par courrier à réception du formulaire de demande.
- Les écrits adressés aux usagers sont accessibles, harmonisés et régulièrement simplifiés.
- Nous mettons en place un accès direct pour les demandes les plus simples : une boîte à lettres est mise à disposition pour les simples dépôts de pièces.
- Une borne CAF permet d'imprimer des attestations.

MÉTHODE DE CONTRÔLE

- <https://handicap.paris.fr>
- Documents et procédures d'accueil (guide de l'accueillant à la MDPH, parcours de découverte pour les nouveaux agents), procédure de diffusion et d'actualisation
- Tableau de suivi des formations et attestations
- Entretiens avec les agents
- Suivi des fiches de liaison
- Observation visuelle
- Courriers types : Accusé de réception, demande de pièces, courrier de rendez-vous, notification unique

ENGAGEMENT

N°6



Nous veillons à la discrétion des échanges et assurons la confidentialité des informations relatives à nos usagers.

ENGAGEMENT DÉTAILLÉ

- Aucune information à caractère personnel n'est donnée sans vérification préalable de l'identité. (soit numéro de dossier ou présentation de la carte d'identité).
- Les guichets d'accueil se trouvent à distance de la salle d'attente et sont isolés par des panneaux isophoniques.
- Les agents sont soumis au secret professionnel et aux obligations de réserve et de neutralité.
- Les agents sont discrets entre eux en public et avec les usagers.
- Les règles d'archivage et d'élimination sécurisée des documents sont définies.
- Les usagers peuvent sur demande obtenir une copie de leur dossier de santé.

MÉTHODE DE CONTRÔLE

- Vérification sur site
- Documents et procédures d'accueil procédure
- Observation visuelle : agencement, isolation, bureaux individuels
- Entretien avec les agents

- Procédure Shred-It
- Entretien avec les agents (SMS)

ENGAGEMENT

N°7



Nous prenons en charge les appels téléphoniques en moins de 25 secondes (5 sonneries en moyenne).

ENGAGEMENT DÉTAILLÉ

- Une information de « 1^{er} niveau » est donnée via le message d'information du 01 53 32 39 39 déclenché en moins de 5 sonneries, pendant et en dehors des périodes d'ouverture.
- Un message informe les usagers sur le temps d'attente estimé pour obtenir un chargé d'accueil.

MÉTHODE DE CONTRÔLE

- Tableau de bord de suivi de l'activité téléphonique
- Messages automatiques enregistrés

ENGAGEMENT

N°8



Nos services numériques, fiables et simples d'utilisation, facilitent le parcours de nos usagers.

ENGAGEMENT DÉTAILLÉ

- Le site internet « <https://handicap.paris.fr> » permet via un formulaire de contact de saisir la MDPH ou de recevoir des documents (formulaires, notifications...).

MÉTHODE DE CONTRÔLE

- <https://handicap.paris.fr>
- Réception des mails issus du formulaire sur contact@mdph.paris.fr

ENGAGEMENT

N°9



Nous répondons en 1 mois maximum aux demandes ou réclamations écrites.

ENGAGEMENT DÉTAILLÉ

- Les courriers signalés font l'objet d'une organisation de traitement permettant une réponse sous 1 mois calendaire.
- Nous mettons à disposition des usagers un document (fiche « Exprimez-vous ») pour recueillir les réclamations ou suggestions.
- Une seule adresse mail facilite vos correspondances électroniques : contact@mdph.paris.fr.
- Toutes vos correspondances reçoivent systématiquement une réponse :
 - ⇒ Par mail « contact » : réponse assurée sous 10 jours ouvrés.
 - ⇒ Par courrier nécessitant une réponse personnalisée : réponse sous 1 mois calendaire maximum.

MÉTHODE DE CONTRÔLE

- Tableau de suivi des réponses aux réclamations par le secrétariat de direction (affaires signalées)
- Tableau de suivi des fiches « Exprimez-vous »
- Suivi des délais mails sur l'outil « Hogunsoft »

ENGAGEMENT

N°10



A leur demande, nos usagers peuvent rencontrer un-e responsable du site ou s'adresser à la direction.

ENGAGEMENT DÉTAILLÉ

- Selon la situation, le personnel d'accueil peut orienter l'utilisateur vers :
 - le dispositif de médiation interne à la MDPH
 - l'envoi d'un courrier au directeur de la MDPH, le cas échéant.

MÉTHODE DE CONTRÔLE

- Procédure « relais et médiation interne »
- Entretien avec les agents

ENGAGEMENT

N°11



En cas d'absence de réponse ou de différend persistant, nos usagers peuvent saisir le·la Médiateur·trice de la Ville de Paris.

ENGAGEMENT DÉTAILLÉ

- Les coordonnées du médiateur de la Ville de Paris sont affichées dans le hall d'accueil et indiquées sur le site internet.
- Des brochures sont mises à disposition des usagers.

MÉTHODE DE CONTRÔLE

- Affichage et brochures
- <https://handicap.paris.fr>

ENGAGEMENT

N°12



Nous mesurons régulièrement la satisfaction de nos usagers et tenons compte de leurs avis pour progresser.

ENGAGEMENT DÉTAILLÉ

- Une enquête de satisfaction est menée tous les 2 ans.
- Les modalités de préparation, d'administration et de réalisation sont définies dans une fiche « Enquête » revue à chaque campagne.
- Pendant un an, les résultats sont affichés à l'accueil de la MDPH et disponibles sur <https://handicap.paris.fr>.
- D'autres enquêtes sont également menées pour la Caisse Nationale Solidarité et d'Autonomie. Les résultats sont analysés et donnent lieu à un plan d'actions.

MÉTHODE DE CONTRÔLE

- Vérification sur site physique et sur <https://handicap.paris.fr>
- Fiche « Enquête » et « Planning Enquête »
- Plan d'actions
- Mail d'information transmis aux agents

4.2 Engagements spécifiques

ENGAGEMENT

S1

Nous vous garantissons un traitement personnalisé et de qualité de vos demandes

ENGAGEMENT DÉTAILLÉ

- Evaluation de votre projet de vie et de vos besoins :
 - votre projet et vos besoins sont étudiés par une équipe composée de professionnels complémentaires (compétences médicales, paramédicales, sociales) formés en continu.
 - des unités internes dédiées sont mises en place pour l'étude des demandes.
 - certaines demandes sont évaluées par des partenaires spécialisés (domaine visuel ou auditif notamment).
- Une décision collégiale :
 - vos demandes sont statuées par les membres de la CDAPH formés régulièrement suite aux propositions de l'Equipe PluriDisciplinaire.

MÉTHODE DE CONTRÔLE

- Organigramme du pôle évaluation ; plan de formation ; planning des comités techniques d'évaluation.
- Composition des unités internes d'évaluation
- Circuit et identification des demandes au pôle évaluation
- Modalités des partenariats
- Planning des formations et interventions thématiques en CDAPH , guide de jurisprudence

ENGAGEMENT

S2

Nos délais de traitement peuvent vous être indiqués à votre demande tout au long du parcours de votre dossier

ENGAGEMENT DÉTAILLÉ

- Vous êtes informés à votre demande de l'avancement de votre dossier tout au long de son parcours
- Nous nous engageons à respecter le délai de traitement (à compter de la date du dépôt du dossier complet jusqu'au passage en CDAPH) qui vous a été annoncé :
 - Cartes isolées : 2 mois
 - RQTH isolées : 2 mois
 - Demandes simples (AAH, AEEH..) : 3/4 mois
 - Demandes complexes (OMS, PCH, formation...) : 6 à 7 mois

MÉTHODE DE CONTRÔLE

- Entretien avec les agents d'accueil
- Tableau de bord d'activité de la CDAPH
- Tableau de bord général trimestriel

5 - ORGANISATION ET PILOTAGE : LE SYSTÈME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE (SMQ)

Les engagements de pilotage permettent d'assurer le respect des engagements de service de façon pérenne.

ENGAGEMENT

SMQ₁

Responsabilités

Les rôles et les responsabilités dans l'animation de la démarche qualité sont précisés.

ENGAGEMENT DÉTAILLÉ

Le comité de direction, « le CoDir » :

Le « CoDir » est composé du directeur de la MDPH, des responsables de pôles, du responsable SI et du médecin conseiller technique.

Il se réunit deux fois par mois en moyenne.

Son rôle :

Définir les objectifs de la MDPH, élaborer la stratégie de mise en place et affecter les ressources afférentes.

- Evaluer et valider la cohérence des actions mises en œuvre en fonction des objectifs de la MDPH.
- Suivre l'activité de la MDPH via les indicateurs présentés en séance par le responsable SI, et définir les actions à conduire en conséquence.
- Dresser le bilan global des actions et valider la revue annuelle QualiParis présentée par le responsable qualité (RQ).
- Piloter les projets transverses à mener.

Au sein de chaque pôle, les cadres veillent notamment à la bonne application des procédures, informent et accompagnent les équipes, et proposent des évolutions nécessaires.

L'ensemble des agents de la MDPH sont impliqués dans l'atteinte des objectifs de la structure

MÉTHODE DE CONTRÔLE

- Organigramme de la MDPH
- Objectifs annuels de la MDPH
- Compte rendu des réunions « Codir »

5 - ORGANISATION ET PILOTAGE : LE SYSTÈME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE (SMQ)

Les engagements de pilotage permettent d'assurer le respect des engagements de service de façon pérenne.

ENGAGEMENT

SMQ₁

Responsabilités

Les rôles et les responsabilités dans l'animation de la démarche qualité sont précisés.

ENGAGEMENT DÉTAILLÉ

Le Chef de Projet Label (CPL) et le référent QualiParis sont les correspondants QualiParis pour l'équipe programme.

Ils assistent à ce titre aux formations, conférences et réunions afférentes de la Ville de Paris.

Ils pilotent et animent de façon opérationnelle la démarche :

- sont chargés de l'information des équipes et d'accompagner les référents qualités internes ;
- engagent et suivent les actions ;
- coordonnent la base documentaire et sa mise à jour sur l'intr@mdph et/ou le serveur partagé ;
- préparent les audits et la revue annuelle ;
- rendent compte au directeur et au Codir du suivi de la démarche globale.

MÉTHODE DE CONTRÔLE

- Organigramme de la MDPH

ENGAGEMENT

SMQ₂

Formation et développement des compétences

Les compétences des agents sont suivies aux niveaux individuel et collectif pour gérer le parcours de formation des équipes.

ENGAGEMENT DÉTAILLÉ

Un référentiel de fiches de postes « **génériques** » permet de recenser l'intégralité des missions de la MDPH.

Le **plan de formation annuel** est diffusé par la responsable RH à chaque service qui peut être également consulté sur l'intr@mdph.

Ce plan intègre les formations destinées au développement des compétences des agents.

Lors de l'évaluation de chaque agent, l'encadrant lui propose de formuler des demandes de formations répondant à ses souhaits et à ses besoins en lien avec son poste.

Pour l'**accueil des nouveaux agents de la MDPH**, un dispositif parallèle proposant les formations socles est prévu : formations métiers, aux logiciels, à l'accueil.

Il y a également une présentation de l'environnement professionnel et une immersion dans les services.

MÉTHODE DE CONTRÔLE

- Fiches de postes génériques
- Plan de formation, catalogue de formations et attestations
- Planning type et procédure de formation des nouveaux arrivants
- Compte rendu type d'entretien professionnel annuel

ENGAGEMENT

SMQ₃

Organisation documentaire

La documentation qualité est intégrée au système documentaire du secteur selon une organisation rigoureuse et partagée.

ENGAGEMENT DÉTAILLÉ

- **Un serveur est mis en place.**

Il est accessible à tout le personnel et permet à chaque agent d'accéder facilement à l'ensemble des documents organisé par thématiques.

- **La gestion du système documentaire** est coordonné par le CPL et co-assurée par tous les responsables de pôle selon la procédure établie.

L'opportunité d'une mise à jour des documents est analysée périodiquement et à minima une fois par an par le CPL lors de la réalisation de la revue annuelle.

Une communication adéquate vers les équipes est prévue à chaque mise à jour de documents.

Les documents sont nommés et datés selon une règle commune.

MÉTHODE DE CONTRÔLE

- Procédure de la gestion documentaire et de mise à jour des documents
- Tableau de suivi des mises à jour
- Entretien avec les agents et avec le CPL

ENGAGEMENT

SMQ4

Ecoute et communication agents

Les agents sont informés de l'actualité et des perspectives de la démarche. Ils sont invités à formuler des propositions d'amélioration.

ENGAGEMENT DÉTAILLÉ

Le groupe de référents qualité :

Un groupe référents qualité volontaires et issus de chaque service est mis en place. Les responsables de pôles participent également à ce groupe.

Il se réunit régulièrement (a minima 4 fois/an)

Il est chargé :

- de dresser un bilan des actions mises en place ;
- d'étudier et d'exploiter les retours d'enquête de satisfaction ;
- de déterminer et mettre en place des actions, préparer les audits

Les membres sont les représentants «qualité» au sein de leurs services, ils interviennent en ce sens auprès de leurs collègues pour sensibiliser sur la démarche et donner du sens au projet global d'amélioration continue.

Les agents de la MDPH peuvent s'adresser à eux pour faire part de toute suggestion ou remarque.

Une communication à tous les agents est réalisée en fonction des événements QualiParis (Audit, enquêtes...).

MÉTHODE DE CONTRÔLE

- Entretien avec les agents
- Compte-rendu des réunions
- Liste des référents

ENGAGEMENT

SMQ5

Communication usagers

Les usagers sont informés de la démarche QualiPARIS et de la labellisation de chaque site.

ENGAGEMENT DÉTAILLÉ

- Le référentiel de la MDPH est disponible sur le site <https://handicap.paris.fr>.
- Un affichage QualiParis est présent dans les étages recevant du public.
- L'affichage des 12 engagements est visible des usagers.
- Une plaque attestant de la labellisation de la MDPH est fixée à l'entrée de la MDPH.

MÉTHODE DE CONTRÔLE

- Observation visuelle
- Vérification sur « <https://handicap.paris.fr> »

ENGAGEMENT

SMQ6

Suivi de la qualité

L'analyse régulière d'indicateurs et des résultats d'enquête permet de maîtriser l'évolution de la qualité.

ENGAGEMENT DÉTAILLÉ

La définition des indicateurs de suivi de l'activité est réalisée en CoDir.

Les responsables de pôles réalisent des extractions du logiciel métier afin d'actualiser le tableau de suivi.

En Codir, ces indicateurs sont analysés et des actions correctives éventuelles sont formalisées.

Les résultats des enquêtes de satisfaction sont analysés et donnent lieu à la mise à jour d'un plan d'actions.

MÉTHODE DE CONTRÔLE

- Plan d'action
- Tableau de suivi de l'activité CDAPH
- Tableau trimestriel d'activité globale
- Compte rendu de Codir

ENGAGEMENT

SMQ7

Vérifications périodiques

Des vérifications sur site sont effectuées régulièrement en interne.

ENGAGEMENT DÉTAILLÉ

Des contrôles et autocontrôles sont réalisés.

Des contrôles ponctuels sont définis et réalisés au moins une fois par an par le groupe de référents et peuvent donner lieu à des actions d'amélioration le cas échéant.

Chaque pôle a défini des plans de contrôles.

MÉTHODE DE CONTRÔLE

- Tableau de suivi des actions d'amélioration avec les actions d'autocontrôles ponctuels
- Plan de contrôle par pôle

ENGAGEMENT

SMQ8

Audits

Des audits sont organisés périodiquement selon des principes arrêtés en concertation avec l'équipe programme QualiPARIS.

ENGAGEMENT DÉTAILLÉ

- Une fois par an en alternance un audit interne ou un audit externe est organisé.
- La MDPH procède à une analyse du rapport, à une communication des résultats aux équipes et à la mise à jour du plan d'actions.
- Les audits internes sont réalisés par le pool d'auditeurs internes de la ville.
- Le CPL planifie les dates d'audits avec l'équipe programme QualiParis et l'organisme de labellisation (audits externes).

MÉTHODE DE CONTRÔLE

- Rapport d'audits internes et externes
- Plan d'actions
- Entretien avec les agents

ENGAGEMENT

SMQ9

Planning et plan d'actions

Les étapes-clé de la démarche et les réunions qualité sont programmées. Un document recense les actions à mener ou en cours.

ENGAGEMENT DÉTAILLÉ

- Les évènements récurrents sont planifiés :
 - Revue annuelle
 - Audits internes
 - Audits externes
 - Enquêtes de satisfaction
- Les actions issues des différentes analyses sont suivies dans un plan d'actions sous la responsabilité du CPL et du référent QualiParis.
- Ce plan d'actions est mis à jour au fil de l'eau ou a minima tous les trimestres.

MÉTHODE DE CONTRÔLE

- Planning
- Plan d'actions

ENGAGEMENT

SMQ10

Revue annuelle

Une fois par an, un bilan de la qualité est dressé et permet d'identifier les risques, les opportunités, les objectifs et les perspectives du secteur.

ENGAGEMENT DÉTAILLÉ

La MDPH organise une revue annuelle dressant un bilan de la démarche QualiParis afin de déterminer les actions d'amélioration à engager.

Ce bilan est établi par le CPL et la référente QualiParis en lien avec le Codir et le groupe de référents qualité, à partir des informations suivantes :

- Tableaux de bord - indicateurs
- Avancement du plan d'actions d'amélioration
- Résultats de l'enquête de satisfaction usagers (1/2ans)
- Rapport des derniers audits internes et externes
- Analyse de la base documentaire
- Relecture du référentiel pour une éventuelle mise à jour
- Planning
- Suggestions des agents

A partir de ce bilan, le Codir élabore la planification des actions pour l'année à venir.

Cette revue finalisée est validée par le Codir, puis présentée et diffusée au groupe de référents qualité en charge d'informer les agents.

MÉTHODE DE CONTRÔLE

- Support de la revue annuelle
- Plan d'actions
- Entretien avec les agents
- Modalités de diffusion du support

6 - HISTORIQUE DES MODIFICATIONS DU REFERENTIEL

Les dernières mises à jour sont mentionnées en bleu dans le texte et listées dans le tableau ci-dessous :

Version	Date	Résumé
Jun 2015	Grille des signatures	Emmanuel GREGOIRE en remplacement de Mao PENINO, adjoint au Maire de Paris, chargé de toutes les questions relatives aux ressources humaines, aux services publics, à la modernisation de l'administration
Jun 2015	Grille des signatures	Bernard Jomier en remplacement de Véronique Dubarry, L'adjoint à la Maire de Paris, chargé de toutes les questions relatives à la santé, au handicap et aux relations avec l'Assistance Publique - Hôpitaux de Paris
Jun 2015	Grille des signatures	Philippe Chotard en remplacement de Valérie De Brem, secrétaire général adjoint
Jun 2015	Grille des signatures	Jean-Paul Raymond en remplacement de Lare de la Bretèche, Directeur de l'action sociale, de l'enfance et de la santé
Jun 2015	Grille des signatures	François Rohon en remplacement de Sylvia Baudoin, chef de projet Label
Jun 2015	1	Changement de numéro de téléphone, passage du 0 805 80 09 09 au 01 53 32 39 39
Jun 2015	7	Ajouts de précisions sur l'organisation et la gestion de l'accueil des usagers via un outil de gestion de la file d'attente (Qmatic).
Jun 2015	9	Changement de numéro de téléphone, passage du 0 805 80 09 09 au 01 53 32 39 39
Jun 2015	12	Création d'une fiche de « réclamation » « exprimez-vous » mise à disposition des usagers à l'accueil de la MDPH et d'un tableau de suivi
Jun 2015	15	Evolution des enquêtes de satisfaction qui ne sont plus menée annuellement, mais 2 mois par an, en face à face et sur Paris.fr
Jun 2015	5.1	Transformation du Codir Elargi en groupe de travail « suivi des délais »
Jun 2015	5.7	Evolution des enquêtes de satisfaction qui ne sont plus menée annuellement, mais 2 mois par an.

6 - HISTORIQUE DES MODIFICATIONS DU REFERENTIEL

Les dernières mises à jour sont mentionnées en bleu dans le texte et listées dans le tableau ci-dessous :

Version	Date	Résumé
2.0	25/04/2019	Passage à 12 engagements et suppression d'un engagement spécifique « Nous facilitons et sécurisons vos démarches"»

6 - PLANNING DÉMARCHE QUALIPARIS 2017 À 2020

	2017				2018				2019				2020			
	1er trim	2è trim	3è trim	4ème trim	1er trim	2è trim	3è trim	4ème trim	1er trim	2è trim	3è trim	4ème trim	1er trim	2è trim	3è trim	4ème trim
audit interne						X								X		
audit externe		X								X						
enquête mystère	X	X	X	X	X	X	X	X								
enquête de satisfaction				X	X							X	X			
Audit de surveillance											X					
enquête de satisfaction													X			
audit interne "blanc"																X
Audit de renouvellement																X

7 - LEXIQUE

AAH	Allocation aux adultes handicapés
AG	Services d'administration générale
CAF	Caisse d'Allocations Familiales
CASVP	Centre d'Action Sociale de la Ville de Paris
CDAPH	Commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées
CoDir	Comité de direction dédié aux responsables de pôles, au responsable du SI et aux médecins conseillers techniques
CoDir élargi	Comité de direction élargi aux cadres intermédiaires de tous les pôles
COMEX	Commission exécutive de la MDPH
DASES	Direction de l'action sociale, de l'enfance et de la santé
GEODES / MultiGest	Logiciel métier complémentaire de gestion électronique de documents
PAC	Pôle accueils et communication
PCH	Prestation de compensation du handicap
PE	Pôle évaluation
PID	Pôle instruction des droits
SI	Service des systèmes d'informations de la MDPH
SIMPIONI / SOLIS	Logiciel métier interne propre à la MDPH 75