



Lettre Ouverte

A Monsieur Stéphane TROUSSEL

Président du Conseil général

Monsieur le président,

Depuis de nombreux mois, nous avons alerté votre administration et vous-même sur les difficultés rencontrées par les personnels du service public de la MDPH, dans l'exercice de leurs différents métiers.

En 2011, le projet de réorganisation mis en œuvre en janvier 2012 a généré un changement d'organisation et la mise en place de nouveaux logiciels pour gérer les dossiers des usagers.

Le président Pierre Laporte avait prévu une évaluation de cette réorganisation au bout d'un an de fonctionnement.

Depuis janvier 2012, nous avons constaté les dysfonctionnements suivants parmi les plus criants :

- Des délais de traitement des dossiers qui s'accroissent à chaque étape,
- Un traitement des dossiers de plus en plus aléatoire,
- Un manque d'équité dans l'attribution des droits,
- Un appauvrissement des informations accessibles aux usagers.

De plus, les tensions importantes dans les équipes de travail provoquent des départs et un turn-over important. La multiplication des semaines de fermeture pour résorber les retards n'est pas la solution pour la MDPH.

Les causes :

- Le dossier des personnes est maintenant traité par trois services différents et cloisonné au sein de la MDPH, ce qui ralentit les transmissions,
- La direction a imposé un travail sur pièces plutôt que le contact direct avec les personnes, au travers de visites à domicile ou de rendez vous à la MDPH.
- Chaque agent évaluateur du secteur adulte travaille seul, la pluridisciplinarité dans le traitement des situations des personnes, imposée par la loi de 2005, n'est plus respectée.
Le service de l'accueil, essentiel pour les usagers et leur famille, souffre de plus des fermetures imposées lors des semaines de rattrapage du retard.
- La formation du personnel d'accueil est insuffisante et les directives données sont contradictoires.
- Les logiciels mis en place pour un traitement uniquement informatique ne sont pas adaptés. Ils ont provoqué un allongement du temps nécessaire au traitement de chaque dossier.
- Un management autoritaire avec ordres et contre ordres.

- Des spécificités de métier non reconnues, non respectées ; il n'est plus question de pluridisciplinarité mais de polyvalence.

Les propositions :

- Un Inventaire réel de l'ensemble des dossiers,
- Une Prise en compte des propositions des agents,
- Une modification du CERFA, comme de nombreuses MDPH l'ont déjà fait en France, pour faciliter la communication des usagers avec de la MDPH,
- Un personnel dédié à l'analyse du dossier dès son arrivée au service accueil pour une première analyse et priorisation, et rejet des dossiers ne relevant pas de la MDPH
- Une simplification du circuit de traitement du dossier,
- Permettre aux équipes sectorisées comprenant des évaluateurs et instructeurs de travailler réellement ensemble et d'établir un véritable partenariat avec le terrain et les usagers,
- La Mise en place d'un accueil digne et respectueux des usagers.

Il est urgent de procéder à l'évaluation de la réorganisation de 2012 avec la participation des personnels et des usagers de la MDPH pour faire le point des avancées positives et des difficultés qui doivent être corrigées.

Nous exigeons l'ouverture rapide de négociations sur l'ensemble de ces propositions.

Recevez, Monsieur le président, l'assurance de notre considération.

Pour la FSU

Pour la CFDT