



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Durée de traitement des dossiers par les MDPH

Question écrite n° 11772

Texte de la question

Mme Anne-Laure Cattelot interroge Mme la secrétaire d'État, auprès du Premier ministre, chargée des personnes handicapées sur la gestion et du traitement des dossiers par les Maisons départementales des personnes handicapées. En effet, les usagers des MDPH naviguent à travers des procédures administratives pesantes et des durées de traitement parfois inadaptées, les laissant face au désarroi d'une demande complexe ou d'une démarche infructueuse. Si le temps moyen du traitement d'un dossier est de 4 à 5 mois chez les adultes, d'importantes disparités entre les départements apparaissent. L'article R. 241-33 du code de l'action sociale et des familles dispose que les Maisons doivent respecter le délai de traitement de quatre mois. A ce jour, seules un peu plus de la moitié des MDPH indiquent respecter ce délai. Cela pose la question de l'égalité de droit entre les citoyens des différents départements. Ainsi, à la MDPH du Nord, la plus importante en France en termes de nombre de dossiers, le délai de traitement oscille entre six et huit mois. Pourtant, un agent y traite en moyenne 1 200 à 1 300 dossiers par an, contre 750 ailleurs. En effet, le nombre de demandes dans cette Maison a été multiplié par trois en dix ans alors que les moyens et le nombre d'agents ont stagné. Malgré l'adaptabilité et la résilience des agents dont les efforts sont à saluer, le système montre ses limites et complique la situation des personnes handicapées. Submergée de demandes, la MDPH a fermé ses portes pendant quatre jours en avril 2018 afin de traiter 7 000 dossiers non enregistrés. Si un ralentissement informatique et des agents en arrêt maladie ont expliqué une partie de ce retard, le problème structurel du manque de moyens est également en cause. La synthèse des observations faite par 71 députés lors de la visite de la MDPH de leur territoire, publiée le 4 avril 2018, fait état de ces dysfonctionnements et propose des mesures afin de simplifier les traitements et ainsi apporter une réponse adaptée à tous et toutes dans des délais raisonnables. En conséquence, et au regard de cette synthèse qui amènent des pistes d'amélioration, elle la sollicite afin de savoir quelles mesures sont envisagées afin de remédier aux difficultés auxquelles sont confrontés les agents des MDPH et les personnes handicapées.

Texte de la réponse

Depuis leur création en 2006, les maisons départementales des personnes handicapées (MDPH) connaissent une hausse continue de leur activité. Ainsi, entre 2006 et 2017 le nombre de demandes traitées par les MDPH a été multiplié par 2,7 passant de 1,67 million à 4,5 millions avec une moyenne de +4 % en moyenne par an entre 2013 et 2017. Le nombre de décisions prises par les commissions des droits et de l'autonomie des personnes handicapées (CDAPH) a quant à lui été multiplié par trois passant de 1,58 million à 4,66 millions. La durée réglementaire de traitement des dossiers par les MDPH est fixée à quatre mois par l'article R. 241-33 du code de l'action sociale et des familles. En 2017, le délai moyen de traitement des demandes pour les adultes était de quatre mois et douze jours, et de trois mois et vingt jours pour les enfants, ce délai demeurant stable depuis 2012. Néanmoins, ces délais de traitement varient selon les droits et prestations concernés notamment selon la complexité des situations et des demandes traitées, mais aussi d'une MDPH à l'autre. L'amélioration des délais de traitement représente un enjeu majeur pour les MDPH. Les MDPH sont en particulier engagées depuis plusieurs années dans une démarche d'amélioration de leur qualité de service suite à l'élaboration en 2015 du

référentiel des missions et des qualité de service (RMQS) des MDPH par la caisse nationale de solidarité pour l'autonomie (CNSA), en lien avec le ministère chargé de la cohésion sociale, les associations de personnes handicapées et des représentants des MDPH. L'engagement dans la démarche RMQS représente d'ailleurs l'un des objectifs de la convention pluri annuelle signée entre le conseil départemental et la CNSA. Ainsi, un travail continu d'optimisation de l'organisation des MDPH est mené, conduisant par exemple par la mise en place de nouveaux outils pour améliorer ces délais de traitement. Un système d'information commun des MDPH est ainsi en cours de déploiement et sera généralisé pour la fin 2019. Par ailleurs, le Gouvernement poursuit de manière volontariste les chantiers de simplification qui permettront de générer pour les MDPH des gains d'efficience, un raccourcissement des délais de traitement des demandes et de faciliter sensiblement les démarches des personnes handicapées. Le Premier ministre a notamment confié à Adrien Taquet, député et à Jean-François Serres, membre du conseil économique, social et environnemental, une mission visant à proposer des mesures de simplification et des mesures visant à éviter les ruptures de parcours des personnes handicapées. Le rapport de mission, intitulé "Plus simple la vie : 113 propositions pour améliorer le quotidien des personnes en situation de handicap", a été remis au Premier ministre le 28 mai et formule un certain nombre de propositions intéressant en particulier les MDPH. Les différentes propositions de ce rapport nourrissent les travaux de simplification que le Gouvernement a engagés, afin de rendre les parcours de vie plus fluides, de simplifier les démarches et partant, de remettre la confiance au cœur de la relation entre l'administration et les personnes. Des mesures importantes de simplification concrète des démarches sont en préparation et devraient être présentées lors du très prochain comité interministériel du handicap.

Données clés

Auteur : [Mme Anne-Laure Cattelot](#)

Circonscription : Nord (12^e circonscription) - La République en Marche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 11772

Rubrique : Administration

Ministère interrogé : [Personnes handicapées](#)

Ministère attributaire : [Personnes handicapées](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [28 août 2018](#), page 7548

Réponse publiée au JO le : [23 octobre 2018](#), page 9560