



Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie

Paris, le 19 Janvier 2007

Le Directeur
Dir n° 8/2007

Monsieur le Président,

J'ai bien reçu votre courrier du 8 janvier dernier par lequel vous relayez un certain nombre d'interrogations de Conseils généraux au sujet d'un « questionnaire de satisfaction » des usagers des maisons départementales des personnes handicapées.

Ainsi que j'ai pu vous le dire lorsque nous nous sommes rencontrés à ce sujet, ces inquiétudes sont dépourvues de fondement. Mais au delà de notre échange verbal, cette réponse à votre courrier pourra, je l'espère, aider à corriger les fausses informations qui ont pu circuler.

La loi du 11 février 2005 n'a pas investi la CNSA d'une mission de pilotage ou de contrôle du dispositif local d'accueil, d'information, d'évaluation et d'accompagnement des personnes handicapées confié aux maisons départementales des personnes handicapées (MDPH). Elle confère en revanche très clairement aux conseils généraux la tutelle administrative et financière des MDPH, ainsi que la responsabilité sur leurs missions, par la majorité des voix dont ils disposent au sein des commissions exécutives.

En vis à vis, le rôle légal de la CNSA est double et parfaitement complémentaire de celui des départements : d'une part, assurer l'échange d'expérience et d'information entre les MDPH, d'autre part, veiller à l'égalité de traitement des usagers sur l'ensemble du territoire.

C'est au titre de cette mission générale de garantie de l'égalité de traitement que le Conseil de la CNSA - au sein duquel, vous le savez, les Présidents de conseil généraux disposent d'une forte représentation - a, de manière unanime, demandé que les conventions « d'appui à la qualité de service » qui vont devoir être signées entre la CNSA et chaque département prévoient la mise en place d'une mesure régulière de la satisfaction de leurs usagers par les Maisons départementales elles-mêmes, en se servant d'un même questionnaire de satisfaction élaboré au niveau national.

Pour mettre en œuvre cette décision, qui ne suscite je crois, sur son principe, aucune réticence de la part des Présidents de conseil généraux, les services de la CNSA ont organisé au cours des six derniers mois de nombreuses réunions de travail. Le document issu de ce processus, même s'il a vocation à s'améliorer encore et à se simplifier, est le résultat très remarquable du consensus qui a pu être trouvé entre les trente plus importantes associations nationales de personnes handicapées¹ et vingt représentants des Maisons départementales qui ont œuvré ensemble.

Monsieur Louis de BROISSIA
Sénateur de la Côte-d'Or
Président du Conseil général de la Côte-d'Or
Premier Vice-président de l'Assemblée des Départements de France
6, rue Duguay-Trouin
75006 PARIS

.../...

¹ APF, AFM, FNATH, UNAPEI, UNAFAM, GIHP, ANECAMSP, CNPSAA, UNISDA, APAJH, ADAPT ... et beaucoup d'autres.

Il s'agit d'une proposition, qui peut être encore discutée sur son contenu, dans le cadre des échanges entre la CNSA et chaque département, préalables à la signature de la convention. Les départements peuvent y ajouter toutes questions de leur choix. Ils peuvent aussi proposer d'en supprimer ou d'en remplacer, même s'il est sûrement préférable de démarrer pour l'instant avec ce même « noyau dur », fruit d'un compromis atteint au niveau national : son introduction ne peut, pour cette raison, qu'être hautement facilitée auprès des membres associatifs de la Maison départementale.

Il va de soi que les modalités de diffusion de ce questionnaire, c'est-à-dire les questions de savoir où, quand, auprès de qui et par qui il sera mis à disposition des usagers relèvent de choix exclusivement locaux, arrêtés par la Commission exécutive que préside le Président du Conseil général. De même, les résultats seront exclusivement recueillis par la Maison départementale, au sein de laquelle doivent se faire la synthèse et l'analyse de l'information. Il n'est pas question de procéder à un analyse extérieure ou parallèle, et notamment pas question pour la CNSA de rassembler les informations recueillies pour en tirer de quelconques comparatifs nationaux.

Comment pourrait-il, d'ailleurs, en être autrement ? L'idée d'une évaluation externe qui remonterait directement au niveau national ne correspond en rien à la démarche de la CNSA, parce qu'elle serait tout simplement absurde : un instrument de mesure de satisfaction ne peut rendre aucun service au pilotage local et à l'amélioration des pratiques, si sa mise en œuvre ne résulte pas d'un choix et d'une libre appropriation par le gestionnaire départemental.

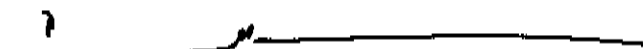
A ce titre, la Commission exécutive (COMEX) aura à décider, en sus de la diffusion par les services de la MDPH eux-mêmes, du degré de participation des partenaires de la Maison départementale au recueil de l'information auprès des usagers, et notamment la participation de ses membres associatifs, ou d'associations non membres de la COMEX ou encore de certains correspondants associés à son travail tels que services de la CAF, MSA, CCAS, etc.

Pour assurer sur ce point la plus totale transparence, il a été demandé aux associations nationales de personnes handicapées qui ont contribué à l'élaboration du questionnaire de communiquer la liste de leurs correspondants susceptibles de participer au processus dans chaque département. Je crois nécessaire de m'étendre un peu sur ce point, car la divulgation des noms des « relais associatifs » potentiels a, apparemment, suscité des malentendus et des contresens : les personnes proposées par les fédérations nationales ne sont ni imposées, ni exclusives. Ce sera, je le répète, à chaque Maison départementale de définir les correspondants appelés, le cas échéant, à contribuer au recueil d'information.

Enfin – et sur ce point aussi, les contresens sont apparemment fréquents – la CNSA offre le service, évidemment optionnel et au seul bénéfice de chaque Maison départementale, d'un traitement gratuit des questionnaires par un organisme spécialisé. Il s'agit là d'un pur effort d'allègement logistique et financier en faveur des départements.

Par tout ce qui précède j'espère avoir pu, Monsieur le Président, écarter les inquiétudes ou les griefs qui vous sont revenus. Je formule surtout le vœu que, conscient de la claire répartition des rôles institutionnels et de leur complémentarité, chaque département puisse désormais conclure sans tarder la démarche conventionnelle avec la CNSA, qui marque une étape fondamentale dans la mise en œuvre de cette grande réforme de la législature.

Bien cordialement



Denis PIVETEAU