

### ***Maison départementale de l'autonomie***

## **Le Département agit pour améliorer la qualité de service**

**Avec la CNSA, le Département a engagé début 2023 un travail visant à améliorer la qualité de service de la Maison de l'autonomie incluant la garantie de délais et une meilleure information des usagers sur l'état d'avancement de leurs demandes. Lors de la session du 20 octobre 2023, le Département a approuvé un plan d'actions sur 18 mois.**

Le Département place la simplification des démarches des personnes en situation de handicap au cœur de ses préoccupations. Avec l'appui technique et financier de la CNSA, la collectivité a établi un plan d'actions sur les 18 prochains mois, avec l'objectif d'atteindre un délai de traitement moyen des dossiers inférieur à 4 mois d'ici 1 an :

- 6 recrutements en renfort sur 13 mois : 2 infirmières, 1 travailleurs social, 2 instructeurs administratifs, 1 chargé de mission dédié ;
- Mise en place du portail usagers de la CNSA pour une meilleure ergonomie et un suivi amélioré de son dossier par l'utilisateur ;
- Caractérisation fine des dossiers en retard pour construire une stratégie particulière et éviter les générateurs de délais (pièce manquante, etc.) ;
- Une équipe mêlant plusieurs expertises dès le premier niveau d'évaluation (médecin, infirmiers, travailleurs sociaux, psychologues...) pour éviter la lecture successive par plusieurs professionnels.

Le Département avait par ailleurs recruté 4 renforts infirmiers et 2 renforts instructeurs début 2023 et mis en place un accueil téléphonique commun aux autres services permettant de répondre en premier niveau à un nombre important de demandes. Les droits sont attribués pour des durées les plus longs possibles au regard de la situation de l'utilisateur.

### **La Maison Départementale de l'autonomie vous accueille**

Installée au 15 rue Claude Lewy à Orléans les équipes de la Maison Départementale de l'autonomie reçoivent, évaluent et conseillent chaque jour les personnes dans leurs besoins liés à l'autonomie et au handicap : aides, hébergement, adaptation du logement et aides humaines pour le maintien à domicile, mise en place du transport des enfants en situation de handicap...

Chaque année, elle instruit plus de 14 000 demandes, et accueille 10 000 visiteurs.

Retrouvez toutes les actualités du Département sur [www.loiret.fr/presse](http://www.loiret.fr/presse)

### **CONTACT PRESSE**

**Elie Poupin**

02 38 25 43 38

07 86 84 06 54

[elie.poupin@loiret.fr](mailto:elie.poupin@loiret.fr)