

PLAIDOYER POUR QUE

LA MAISON DEPARTEMENTALE

DES PERSONNES HANDICAPEES

REMPLISSE SES MISSIONS D'ACCUEIL,

D'INFORMATION, D'EVALUATION DANS

L'ESPRIT DE LA LOI DU 11 FEVRIER 2005



Association des Paralysés de France - Délégation Départementale du Nord
231 rue Nationale - 59000 LILLE
Tél. : 03 20 57 99 54 - Fax : 03 20 54 34 91 - Courriel : dd.59@apf.asso.fr

Etablissements et Services du Nord

SOMMAIRE

- Quelques rappels.....	Page 2
- L'accueil.....	Page 3
- Les délais.....	Page 4
- Le traitement des dossiers	Page 6
- Le renouvellement	Page 9
- La P.C.H. : notifications.....	Page 12
- Divers	Page 13
- Conclusion	Page 14

Depuis 2005, l'APF s'est impliquée dans la mise en œuvre de la loi et le fonctionnement de la Maison Départementale des Personnes Handicapées du département du Nord.

La M.D.P.H. n'est pas la maison attendue par les personnes en situation de handicap et les professionnels qui les accompagnent. Derrière chaque demande, chaque dossier, il y a une personne avec un passé, un présent et un devenir. Ces situations méritent un regard global et des solutions individualisées.

La démographie du département et les modalités financières entre l'Etat et le Département ne sont pas étrangères aux difficultés d'organisation. Les remontées de nos adhérents et usagers sont significatives des perceptions et ressentis. Ils sont désabusés. Des efforts ont été accomplis mais l'écart entre les attentes et la réalité quotidienne invite à formaliser un plaidoyer pour ne pas éteindre les espérances de l'esprit de la loi de 2005.

Quelques rappels

La Maison Départementale des personnes handicapées a huit missions principales :

- Elle informe et accompagne les personnes handicapées et leurs familles dès l'annonce du handicap et tout au long de son évolution.
- Elle met en place et organise l'équipe pluridisciplinaire qui évalue les besoins de la personne sur la base du projet de vie et propose un plan personnalisé de compensation du handicap.
- Elle assure l'organisation de la Commission des Droits et de l'Autonomie des Personnes Handicapées (CDAPH) et le suivi de la mise en œuvre de ses décisions, ainsi que la gestion du Fonds Départemental de Compensation du Handicap (FDCPH).
- Elle reçoit toutes les demandes de droits ou prestations qui relèvent de la compétence de la commission des droits et de l'autonomie.
- Elle organise une mission de conciliation par des personnes qualifiées
- Elle assure le suivi de la mise en œuvre des décisions prises.
- Elle organise des actions de coordination avec les dispositifs sanitaires et médico-sociaux et désigne en son sein un référent pour l'insertion professionnelle.
- Elle met en place un numéro téléphonique pour les appels d'urgence et une équipe de veille pour les soins infirmiers.

La personne est au cœur du dispositif : elle exprime son projet de vie. Ses besoins sont évalués par une équipe pluridisciplinaire. Ses droits sont reconnus par la commission des droits et de l'autonomie.

L'équipe pluridisciplinaire est chargée de l'évaluation des besoins de compensation de la personne dans le cadre d'un dialogue avec elle et avec ses proches. Cette équipe peut être constituée de médecins, ergothérapeutes, psychologues, spécialistes du travail social, de l'accueil scolaire...

Elle évalue les besoins de compensation de la personne handicapée sur la base de son projet de vie et de référentiels nationaux.

La C.D.A.P.H. prend les décisions relatives à l'ensemble des droits de la personne handicapée sur la base de l'évaluation réalisée par l'équipe pluridisciplinaire et du plan de compensation proposé. Elle associe étroitement les parents à la décision d'orientation de leur enfant et à toutes les étapes de la définition de son projet personnalisé de scolarisation.

En cas de désaccord, elle propose des procédures de conciliation.

L'ACCUEIL

Mme L. : « La M.D.P.H. est inhumaine, elle ne se préoccupe en aucun cas des personnes handicapées. ».

Mme D. : « Difficilement joignable par téléphone, donc je suis obligée de me déplacer ».

M. O. : « Grosses difficultés pour les contacter. Nouveau retraité depuis juin 2010, donc percevant une retraite, je ne perçois plus l'A.A.H. mais je perds aussi les 'avantages' liés à ce statut. Je suis désormais un handicapé retraité. J'aurai aimé prendre rendez-vous avec la M.D.P.H. en vain. ».

Mme D. : « Difficultés pour joindre au téléphone la M.D.P.H. et longue attente pour traiter les dossiers. ».

Mme D. : « Beaucoup trop de lenteur dans les décisions de la M.D.P.H. et impossibilité de la joindre par téléphone. ».

Mme V. : « Le délai de réponse de la M.D.P.H. est trop long. Difficultés de la joindre par téléphone (délai d'attente fréquent d'au moins 34 minutes)».

Mme A. : « Le délai pour l'instruction des dossiers à la M.D.P.H. est trop long. Un manque de communication au sein de cette structure avec différents interlocuteurs, il faut expliquer à chaque fois la situation ».

Guichet unique d'accueil et d'informations, la M.D.P.H. du Nord est présente à Villeneuve d'Ascq et Valenciennes. La M.D.P.H. a sollicité de nombreux partenaires appelés « de niveau 1 » pour informer et transmettre le dossier. Pour les personnes, un accueil, individualisé et suivi, est attendu.

L'accueil téléphonique n'est pas optimum et l'attente particulièrement longue.

Il est légitime pour la personne en situation de handicap d'être écouté comme individu à part entière.

LES DELAIS

M. B. : « *J'ai attendu un an pour bénéficier de la P.C.H. afin d'aménager mon véhicule (boule au volant) ».*

Mme M. : « *En attente depuis 4 mois du versement de la P.C.H. Aide Humaine par le conseil général (accord CDA reçu !), j'ai dû réduire le nombre d'heures d'intervention pour limiter mes frais en attendant le versement ».*

M. L. : « *Les dossiers sont traités avec une extrême lenteur, ce qui me met dans une situation insupportable. (Pas de P.C.H., pas de A.A.H. ⇒ ressource = 0 €) ».*

M. G.A. : « *En mars 2008, un dossier a été instruit à la M.D.P.H. pour une demande d'adaptation de véhicule, de logement, d'aggravation d'aide humaine.*

En janvier 2011, suite à un grave problème respiratoire inhérent à la mauvaise installation au fauteuil, un courrier est adressé à la M.D.P.H. pour activer mon dossier.

Le 11 mai 2011, je suis toujours en attente de la notification sans laquelle le FDCPH ne peut intervenir. Un siège moulé me permettant de conserver une station assise orthopédiquement correcte m'a été prescrit. Le souci est que cette orthèse ne pourra être installée que dans le nouveau fauteuil. L'évolution récente de ma pathologie aggrave cette problématique. Sans le nouveau fauteuil, pas d'orthèse, amplification des troubles orthopédiques et respiratoires (et risque d'arrêt cardio-respiratoire).

Le 12 mai 2011 : La M.D.P.H. me répond que mon dossier sera présenté demain en C.D.A.P.H. ».

Mme J.S. : « *En juin 2010, j'adresse à la MDPH un dossier PCH pour mes demandes de PCH aide technique + PCH logement + renouvellement PCH aide humaine.*

En juin 2011, je n'ai eu aucun retour de la MDPH concernant mes demandes, plus grave, la PCH aide humaine n'est plus versée depuis de nombreux mois ; je ne suis donc plus en mesure de régler mes factures du service d'aide humaine qui intervient en mode prestataire (environ 2.700 €) ».

Mme B.M.C. « *En février 2010, j'ai déposé un dossier PCH pour l'aménagement de ma salle de bain. Le dossier était complet mais la MDPH a réclamé l'argumentaire 3 fois ; celui-ci a donc été retransmis à la MDPH à 3 reprises.*

En mai 2011, toujours pas de proposition. Une demande de renouvellement PCH aide humaine a également été déposée en novembre 2010. A ce sujet, j'ai reçu une proposition en mars 2011.

Le 1^{er} juin 2011, la MDPH me répond que ma demande d'accompagnement SAVS et le volet aide humaine de la PCH sont passés à la CDAPH du 25/03/2011. A ce jour, je n'ai été destinataire que de la notification de SAVS.

Elle m'annonce également qu'elle m'adresse ce jour ainsi qu'au Conseil Général la notification de PCH. Pour le volet aménagement logement, le dossier a été remis pour examen en permanence ergo le 22/04/2011 ».

La perception et la gestion du temps varient en fonction des attentes de chacun. Pour certaines personnes, l'accompagnement est essentiel pour des actes quotidiens. Certaines durées que nous jugeons excessives (1 an) ne sont pas acceptables au sens de la loi et dans le respect de leur dignité. Les retards et l'absence d'information génèrent de l'inquiétude pour les personnes et les proches (parent, conjoint,...).

LE TRAITEMENT DES DOSSIERS

Illisibilité entre les allocations attribuées par la M.D.P.H. et les sommes versées par le Conseil Général.

Mme D.C. : « En mars 2010, j'ai envoyé le dossier de mon fils, Cédric, à la M.D.P.H. incluant une PCH logement, PCH aide humaine (renouvellement aidant familial), une PCH frais spécifiques (renouvellement) et demande d'orientation E.M.S. (M.A.S. accueil temporaire). Les droits précédemment ouverts couraient jusqu'au 30 avril 2011.

Le 23 mars 2011 : je m'inquiète fortement car l'absence de PCH fragilise énormément notre équilibre budgétaire et nous fait craindre une dégradation des conditions de vie de Cédric. Les versements de la PCH sont essentiels à l'équilibre économique de la famille.

Le 5 mai 2011 : Les droits, dont l'aide humaine, sont arrivés à terme. Un argumentaire pour une demande de PCH en urgence a été déposé à la MDPH le 28 mars.

Je n'ai reçu qu'une proposition de plan de compensation.

Le 13 mai 2011 : Passage du dossier en CDAPH uniquement pour l'aide humaine. Notre famille est toujours en attente pour les autres demandes (logement, renouvellement frais spécifiques demande d'orientation E.M.S. pour une M.A.S. en accueil temporaire).

Mi-juin 2011 : Versement par le CG de la PCH l'aide humaine ».

Si « un service » n'avait pas « fait pression », le dossier serait-il passé en CDAPH ? La MDPH va-t-elle prendre en charge les intérêts bancaires du découvert, les agios et les frais de rejet ?

M. P. : « En mars 2011 : Concernant ma notification de la PCH aide humaine, j'accepte la PPC aide humaine (3 h 30 en emploi direct, 4 h en mandataire et 30 min en aidant familial). La notification CDAPH du 2 mai ne tient compte que de l'aidant familial pour 258 h 32 par mois. De plus, les dates ne correspondent pas.

Ma famille faisant appel à un service mandataire, il serait déplorable qu'elle ne puisse plus y faire appel faute de financement.

Le 9 mai 2011 : Suite à une erreur au moment de la notification sur les prestations et les dates qui ont été mal renseignées, la M.D.P.H. réédite et me renvoie les notifications corrigées.

Le 26 mai 2011 : J'ai bien réceptionné la notification rectifiée et reprenant les éléments du PPC. En revanche, ma famille n'a pas reçu la notification pour les frais spécifiques. Le Conseil Général nous confirme n'avoir rien reçu de son côté à ce sujet. Il met donc en paiement la PCH aide humaine, mais ne peut verser la PCH frais spécifiques.

Le 26 mai : La MDPH répond qu'il y a eu oubli pour les charges spécifiques et indique qu'elle va réparer son erreur.

Et si ma famille n'était pas accompagnée par « un service », comment aurait-elle pu défendre mes intérêts et combien de temps cela aurait-il pris ?

Mme D.E. : « En décembre 2010, j'ai demandé une réévaluation de mes besoins en aide humaine vu l'évolution de ma pathologie, d'A.A.H. + complément de ressources.

Une visite d'évaluation des besoins a été effectuée en janvier 2011.

Il est constaté que mon dossier a été créé sous 2 numéros différents: l'un dont les courriers arrivent à mon organisme tutélaire (sous le numéro 11.....) et l'autre dont les courriers arrivent à mon domicile (sous le numéro 22.....).

En février 2011 : une proposition de plan de compensation a été envoyée à mon organisme tutélaire (sous le numéro 11.....) :

- Pour l'A.A.H. : avis favorable pour 5 ans.
- Pour le complément de ressources : avis favorable pour 5 ans.
- Pour l'aide humaine en mandataire : 4h50 par jour.

En mars 2011 : Je reçois une notification à mon domicile (sous le numéro 22.....) :

- Pour l'A.A.H. accordée du 01/01/2011 au 31/12/2015
- Complément de ressources accordé du 01/01/2011 au 31/12/2015.
- Pour la P.C.H. en aide humaine : aucun besoin relatif à la P.C.H. n'a été identifié à ce jour.

Plusieurs appels téléphoniques ont été effectués pour régulariser la situation au niveau de la P.C.H. en aide humaine afin que soit notifié le volet aide humaine de la P.C.H.

Juin 2011 : pas de réponse ».

Mme X. : « 6 mai 2011 : Une demande de P.C.H. aide humaine a été effectuée en urgence (mon mari, aidant familial étant décédé subitement).

11 mai 2011 : Accusé de réception de la demande de P.C.H. en urgence.

24 mai 2011 : Réception du plan de compensation avec l'attribution de 3 heures/jour pour une durée de 60 mois.

Sauf que : la demande en urgence a bien été prise en considération, mais que les dates qui figurent sur le plan sont absurdes. Ce plan ne prend effet, selon les dates, qu'à partir du 01/01/12.

31 mai 2011 : un courrier a été envoyé à la M.D.P.H. pour demander une modification des dates de façon à ce que la mesure d'urgence soit cohérente.

Juin 2011 : Plusieurs appels auprès de la M.D.P.H. ont été effectués pour connaître l'avancée du dossier.

Différentes réponses sont apportées selon l'interlocuteur :

- C'est le Conseil Général qui doit régler le problème...
- Le dossier va seulement passer en instruction mais on ne sait quand...
- Le dossier va repasser en commission...
- Le courrier est à la frappe...

De ce fait, Mme X est une personne qui ne peut faire face seule, et qui reste toujours en attente de la finalisation de ce plan de compensation.

Un parcours de vie difficile lié au handicap ne veut pas dire absence de projet de vie. La M.D.P.H. doit permettre à chaque personne d'avoir la même chance de voir l'ensemble de ses demandes étudiées de façon qualitative au regard de ses besoins. Au-delà des délais, les relations entre les institutions (conseil général, CAF,...) ne doivent pas pénaliser le traitement des dossiers.

LE RENOUVELLEMENT

De plus en plus de personnes nous alertent quant aux délais de résolution. En effet, à titre d'exemple, il y a eu un délai écoulé de plus de 7 mois pour 4 enfants, un délai de 8 mois pour 5 enfants, un délai de 9 mois pour 2 enfants et un délai de 10 mois pour 1 enfant.

M. X. : « Septembre 2010 : j'ai élaboré un dossier pour une prise en charge A.E.E.H. + carte.

Janvier 2011 : mes parents téléphonent à la M.D.P.H. qui leur répond qu'elle n'a plus de dossier. Ils se déplacent donc à la M.D.P.H. avec la copie du dossier.

Juin 2011 : le dossier est réglé ».

M. Y. : « Mars 2010 : un dossier est établi pour une P.C.H.

Été 2010 : Des pièces complémentaires sont envoyées en recommandé.

Janvier 2011 : la M.D.P.H. n'a pas trace de cet envoi ! Ma famille va donc leur déposer ces documents.

Mai 2011 : le dossier est réglé ».

M. Z. : « Mai 2010 : je constitue un dossier pour la prise en charge, les cartes et l'A.E.E.H. Le dossier est perdu... ma famille ne perçoit plus l'A.E.E.H.

15 jours après cette demande, un 2^{ème} dossier pour orientation est déposé par ma famille ainsi qu'un duplicata du premier.

Juin 2011 : le dossier est réglé ».

Mme H. : « En novembre 2010, j'ai envoyé mon dossier pour le renouvellement de l'A.A.H. (au terme de 5 années), le versement se terminant en février 2011. Mon A.A.H. a été supprimée par la C.A.F. pendant 3 mois et maintenant je vais perdre ma réduction téléphonique, celle-ci allant jusque fin juin ».

Mme N. : « Trop de documents sont demandés pour un simple renouvellement de carte d'invalidité et de G.I.C., et pas de communication de la M.D.P.H. quand le taux passe de 100% à \geq 80%. Il est à noter une défaillance des archives. Pour prétendre à la retraite anticipée « travailleur handicapé », un justificatif de la M.D.P.H. est demandé. La M.D.P.H., après des mois d'attente, a noté que mon handicap débute en 1993 en oubliant 21 années (je suis titulaire d'une carte d'invalidité depuis 1973) et reconnue officiellement handicapée depuis mon accident en février 1972. La M.D.P.H. n'a pas voulu rectifier puisqu'elle n'a plus les preuves en raison du déménagement de ses services ».

Mme C. : « Mon dossier de renouvellement de la P.C.H. a été envoyé le 6 janvier 2011 (échéance PCH 31/05/2011). La M.D.P.H. a du retard et je n'ai rien reçu pour juin et juillet ! Par conséquent, pas d'aide humaine et répercussion d'employé direct (CESU) ».

M. T. : « Pour la demande de P.C.H., et en particulier pour le renouvellement, les démarches sont bien trop compliquées. Et dans l'aide que l'on nous apporte, tout est quadrillé, nous avons le droit à ci et pas à ça. Je trouve cela inadmissible. Notre handicap est, bien souvent, de naissance et le subissons toute notre vie ».

Mme W. : « Les droits de mon fils se terminant le 31/01/2011, nous avons fait le renouvellement (dossier complet avec photos, demande AEEH, demande carte d'invalidité et stationnement, orientation scolaire), et avons envoyé le tout le 17 septembre 2010 à la M.D.P.H.

N'ayant pas de nouvelles mi-janvier, j'ai appelé la M.D.P.H. pour savoir où en était le dossier et on m'a répondu : « à ce jour, nous n'avons pas trace du dossier de votre fils, il faudra encore patienter ! ».

J'ai donc patienté encore 2 semaines et j'ai rappelé la M.D.P.H. : « le dossier de votre fils a dû être perdu, il faudra nous en redéposer un autre. ».

Le 13 février 2011, nous sommes allés à la M.D.P.H. leur déposer une copie du dossier original et avons demandé un rendez-vous avec un responsable. On nous a répondu : « on ne peut pas vous donner de rendez-vous, il faut patienter ; votre dossier sera traité en priorité ».

Le dossier n'a pas été traité en priorité puisque nous n'avons eu des nouvelles que début mai, sans avoir les cartes puisque les photos originales étaient perdues. J'ai dû refaire des photos de mon fils et leur renvoyer, ce qui a traîné encore 2 semaines.

Tout ce temps d'attente pour un dossier qui avait été établi depuis le 17/09/2010 ! »

Mme F. : « Le 23 juillet 2010, j'ai envoyé mon dossier de demande de renouvellement de ma carte d'invalidité (valable jusqu'au 16/12/2010).

Le 23 novembre 2010, après de nombreux appels téléphoniques sans réponse, on me dit que mon dossier est non inscrit, qu'il n'a pas été retrouvé.

Le 8 décembre 2010 : Réception d'un nouveau dossier à remplir.

Le 16 décembre 2010 : Envoi (en lettre recommandée) d'un 2^{ème} dossier complet.

Le 28 décembre 2010 : La MDPH me réclame des justificatifs que je leur retourne aussitôt en recommandé.

Le 3 février 2011 : Elle me renvoie à nouveau mon dossier me réclamant un justificatif de domicile du tuteur.

Le 16 février 2011 : Elle me demande un R.I.B. ainsi que la déclaration de mes ressources les années antérieures.

Il est regrettable que des demandes tardives et éparpillées de pièces complémentaires formulées par les équipes de la MDPH retardent ainsi l'instruction de la demande !

Mme L. : « Début février 2011, j'ai déposé moi-même à la MDPH le dossier de renouvellement de la Carte d'Invalidité et du GIC pour ma fille. Après vérification par un agent de la MDPH, j'ai réclamé un accusé de réception pour valider le dépôt. Cette personne m'a donc signé et tamponné la photocopie du courrier dans lequel j'énumérai toutes les pièces fournies au dossier.

Le 11 février 2011, je reçois un courrier de la MDPH précisant « que le dossier a bien été réceptionné le 7/02/2011 et qu'il comporte l'ensemble des pièces nécessaires à sa mise en instruction ».

Pas de nouvelle durant 7 mois.

Début août, je reçois un courrier de la MDPH avec notification de renouvellement des 2 cartes et précisant que les 2 cartes seraient établies dès réception des photos d'identité. J'avais fourni 3 photos d'identité avec le dossier initial et celles-ci figuraient bien sur la liste. Je décide donc de ne pas tomber dans le piège d'un renvoi et contacte la Délégation APF de Lille. Après une intervention de leur part auprès de la MDPH (précisant que j'étais prête à interpeller la presse et un Conseiller Général), il s'avère que mes 3 photos sont bizarrement retrouvées au fond du dossier !!

Une semaine plus tard, je reçois les cartes avec 2 photos originales en retour. Une seule d'entre elles a été utilisée pour la Carte d'Invalidité et une horrible photocopie a été apposée sur le GIC !!!

Quel temps, moyen et énergie perdus pour si peu !!! »

De nombreuses personnes ont un handicap de longue date.

Leur handicap n'a pas disparu ; très souvent, il s'est accentué et il a limité l'autonomie de la personne.

Plusieurs demandes ne nécessitent pas une procédure longue d'évaluation. Les durées de validité pourraient être augmentées (ex. carte d'invalidité).

Le cadre réglementaire a évolué depuis 2005 avec des incidences sur les droits des personnes : A.A.H.,...

Le handicap ne s'améliore pas et des droits annexes sont remis en cause. Le traitement administratif se doit d'être respectueux des personnes. La communication orale et écrite se doit d'être adaptée.

Mme D. : « En mars 2011, j'ai demandé le renouvellement de la P.C.H. aide humaine (pour une échéance le 31/08/2001).

Début août, rupture du paiement de l'aide humaine par le Conseil Général pour non renouvellement parvenu de la M.D.P.H.

Ma famille fait appel à un service prestataire et a immédiatement mis fin à cette aide.

Atteinte d'une maladie invalidante et évolutive, cette absence d'aide humaine aura des incidences néfastes sur mon état de santé. »

Mme J. : « En juin 2010, j'ai adressé mon dossier de demande de P.C.H. aide technique + P.C.H. logement + renouvellement P.C.H. aide humaine.

En juin 2011, je n'ai eu aucun retour de la M.D.P.H. concernant ces demandes ; plus grave, la P.C.H. aide humaine n'est plus versée depuis de nombreux mois. Je ne suis donc plus en mesure de régler les factures du service qui intervient en mode prestataire. A ce jour, la dette envers le service d'aide humaine est d'environ 4 000 € et le service à domicile cesse désormais d'intervenir me laissant sans aide humaine. »

Engagé en 2005, de nombreux renouvellements sont effectifs en 2010 ou 2011. Les personnes anticipent leur demande dans la perspective d'un délai de traitement raisonnable. Plusieurs personnes qui bénéficiaient de l'aide humaine ont fait appel à des services prestataires. En l'absence de notification, le risque d'endettement surgit ou pire la prestation s'arrête avec un désengagement des professionnels.

Quid de l'état de santé et du suivi des personnes.

DIVERS

- ↪ La ligne partenaire n'existe plus. De fait, chacun s'organise avec ses contacts pour faire avancer tel ou tel dossier.

Quelle équité de traitement ?

- ↪ Les représentants au sein de la C.D.A.P.H. n'étudient réellement que quelques dossiers, le président ou vice-président signe un listing.

Quel est le rôle réel des membres de la C.D.A.P.H. ?

- ↪ La scannérisation des dossiers et le traitement informatique se mettent en œuvre.

Comment faciliter la communication en l'absence d'une accessibilité limitée aux informations ?

CONCLUSION

Les exemples de difficultés ne sont pas exhaustifs. Ils demeurent nombreux. La presse s'est fait l'écho de quelques situations.

Les associations à l'écoute de leurs adhérents défendent l'accès au droit commun. Le ressenti est vécu comme une remise en cause de la réalité du handicap.

Nous, Association des Paralysés de France, qui agissons au quotidien pour la défense des droits des personnes ne pouvons accepter que les plus fragiles voient leurs droits bafoués.

Nous demandons que :

- Chaque personne soit informée de ses droits.
- Chaque personne reçoive un accusé de réception de sa demande indiquant la date du début de l'instruction et la date à laquelle débutent ses droits.
- Chaque personne reçoive une proposition de PPC, et ce, quelque soit sa demande, après une évaluation juste de ses besoins.
- Chaque personne soit informée de l'étude de sa demande par la CDAPH.
- Chaque personne puisse déposer un recours amiable auprès de la MDPH et être reçue par la CDAPH, sans restriction.
- Chaque personne soit accueillie, accompagnée, traitée dignement par les équipes de la MDPH.
- Les conciliateurs soient des personnes indépendantes, impartiales, possédant les qualifications requises et produisant un rapport de missions aux demandeurs.
- Les médecins remplissent leur mission d'évaluation dans le respect des personnes.