

BTS SERVICES ET PRESTATIONS DES SECTEURS SANITAIRE ET SOCIAL

TECHNIQUES PROFESSIONNELLES - U5

SESSION 2013

Durée : 5 heures

Coefficient : 8

Chaque candidat utilise :

- un poste bureautique avec une suite bureautique ;
- un accès Internet ;
- une imprimante avec papier.

Tout autre matériel est interdit.

Toutes les productions (c'est-à-dire les réponses aux questions) doivent être imprimées et doivent porter, en bas à gauche, le numéro du candidat.

Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.

Le sujet comporte, 12 pages, numérotées de 1/12 à 12/12.

BTS SERVICES ET PRESTATIONS DES SECTEURS SANITAIRE ET SOCIAL	Session 2013
Techniques professionnelles-U5	SPE5TP
	Page : 1/12

La loi du 11 février 2005 a créé un lieu unique d'accueil, d'orientation et de reconnaissance des droits pour les personnes handicapées dans chaque département : la Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH). Destinée à faciliter les démarches, la MDPH offre ainsi un accès unifié aux droits et prestations.

La MDPH est un groupement d'intérêt public placé sous la tutelle du conseil général qui réunit le département, l'État, les organismes locaux de protection sociale (Caisses Primaires d'Assurance Maladie, Caisses d'Allocations Familiales) ainsi que les associations représentant les personnes handicapées et leurs familles.

La MDPH est administrée par une commission exécutive, présidée par le président du conseil général.

Ce dernier nomme le directeur de la MDPH.

Avec la création de la MDPH, le conseil général du Pas-de-Calais (62) a voulu faciliter les démarches des personnes et de leur famille en mettant à leur disposition des lieux d'accueil et d'information au plus près de leur domicile.

Implantée à Arras, la MDPH 62 est organisée en 4 pôles et une direction :

- ✓ le pôle Relations avec les Usagers,
- ✓ le pôle Accès aux Droits,
- ✓ le pôle Équipe d'Évaluation,
- ✓ le pôle Gestion des Moyens.

L'accueil de cette MDPH est également présent sur les neuf territoires d'intervention du département, au sein de neuf MDS (Maisons du Département Solidarité). Ce choix vise à démultiplier les points d'accueil pour une meilleure capacité de traitement des demandes et pour favoriser des réponses de proximité.

La MDPH 62 dispose donc de 10 lieux d'accueil et d'information, auxquels s'ajoutent les lieux gérés par les partenaires (notamment les Centres Communaux d'Action Sociale).

Sur chacun de ces lieux, les personnes en situation de handicap peuvent donc trouver, non seulement des informations, mais aussi les aides et conseils pour faire valoir leurs droits et élaborer leur projet de vie.

Face à l'augmentation des demandes et à l'accroissement des personnes accueillies, et soucieuse d'optimiser son organisation et ses procédures, la MDPH d'Arras vous a recruté(e) en tant que technicien supérieur, depuis le 12 Novembre 2012, pour assister la responsable du pôle « Relations avec les usagers », afin de renforcer sa mission d'accueil dans un souci constant d'humanité, et rendre encore plus accessible les informations sur les droits et prestations.

BTS SERVICES ET PRESTATIONS DES SECTEURS SANITAIRE ET SOCIAL		Session 2013
Techniques professionnelles-U5	SPE5TP	Page : 2/12

QUESTION 1

Service peu présent dans l'ancien dispositif, l'accueil du public est une des priorités des MDPH depuis la loi du 11 février 2005.

Depuis le 1^{er} janvier 2006, les MDPH développent ainsi dans leurs locaux un accueil accessible adapté aux différents publics qu'elles reçoivent. Des initiatives foisonnent dans les départements.

La MDPH du Pas-de-Calais s'est dotée d'une charte de l'accueil élaborée avec tous ses partenaires.

Par ailleurs, pour assurer un accueil de qualité et la professionnalisation des agents en charge de cette fonction complexe, des stages de formation ont été mis en place dans un cadre partenarial entre la CNSA (Caisse Nationale de Solidarité et d'Autonomie) et les départements.

Dans la continuité des sessions de sensibilisation aux différentes formes de handicap organisées en 2010 à destination de ses personnels, et notamment des agents instructeurs, la MDPH du Pas-de-Calais a décidé de former tous les chargés d'accueil de premier niveau sur l'ensemble du département (plus de 200 répartis dans les CCAS, les MDS, la CAF, les CPAM). « Objectifs : perfectionner les accueils de premier niveau. Garantir une homogénéité de traitement quel que soit le lieu. Professionnaliser les chargés d'accueil sur l'accueil des personnes handicapées en luttant contre les préjugés, notamment ceux qui concernent les handicaps invisibles, mais aussi en donnant des repères à travers des mises en situation », souligne Cathy De S., responsable du pôle relations avec les usagers.

Cette dernière prévoit donc d'organiser quatre journées de formation sur l'accueil des personnes. La 1^{ère} aura lieu le mardi 4 juin 2013, dans les locaux de la MDPH 62, de 9h à 17h.

1.1 Vous êtes chargé(e) de l'organisation matérielle et technique de cette journée.

Proposer un document synthétique à Mme Cathy De S, précisant votre démarche et les moyens à mettre en œuvre, pour validation hiérarchique.

1.2 Dans un souci permanent d'améliorer les réunions de formation, vous devez également réaliser une enquête de satisfaction auprès des participants à cette journée de formation. Réaliser l'outil qui sera utilisé.

BTS SERVICES ET PRESTATIONS DES SECTEURS SANITAIRE ET SOCIAL		Session 2013
Techniques professionnelles-U5	SPE5TP	Page : 3/12

QUESTION 2

Suite à la journée de formation, la MDPH décide de mettre en place des procédures afin de se mettre en conformité avec les dispositions de la loi « Paul Blanc » du 28 juillet 2011. Cette loi, relative aux MDPH et à la politique du handicap, tend à améliorer le fonctionnement des MDPH et porte diverses dispositions concernant, entre autres, l'accueil du public.

Le projet de loi initial prévoyait une durée minimale d'ouverture de 35 heures hebdomadaires durant laquelle les services mis en place par les maisons départementales ainsi que leur permanence téléphonique devaient être accessibles aux personnes handicapées et à leurs familles.

Cette durée minimale d'ouverture n'a pas été conservée dans le texte final de 2011 en raison de son « caractère trop contraignant, [car] ce sont bien souvent les mêmes agents qui assurent les deux missions d'accueil physique et téléphonique au sein des MDPH » (Rap. Sénat n°643, Blanc, juin 2011, page 14).

La loi du 28 juillet 2011 renforce néanmoins les obligations des MDPH en matière d'accueil du public en prévoyant qu'elles doivent organiser leur activité et fixer leurs horaires d'ouverture au public de telle sorte que les personnes handicapées et leurs familles puissent accéder aux services qu'elles proposent ou à la permanence téléphonique qu'elles ont mise en place [...] (CASF, art.L. 146-7 modifié).

Source : Actualités Sociales Hebdomadaires – 2 septembre 2011 – N°2722

La MDPH 62 prévoit de revoir ainsi son organisation :

- ✓ Horaires d'ouverture au public :
 - le lundi de 10h à 12h et de 13h30 à 17h
 - du mardi au vendredi de 8 h30 à 12 h et de 13 h 30 à 17h.
- ✓ Trois agents permanents disponibles aux heures d'ouverture : Maryline D., Elodie L. et Béatrice A.
- ✓ Un quatrième agent en renfort le matin pour l'accueil téléphonique : Maud L. et Florine B., en alternance une semaine sur deux.
- ✓ Permanence téléphonique assurée également entre 12 h et 13 h 30 du lundi au vendredi par Justine L. et Bérengère F. (toutes deux du pôle Accès aux Droits) une semaine sur deux.
- ✓ Présence de quatre stagiaires en BTS SP3S.

Sachant que Maryline D. sera absente du 17 au 28 juin 2013, vous êtes chargé(e) de prévoir son remplacement en réalisant le planning de l'accueil durant ces deux semaines.

BTS SERVICES ET PRESTATIONS DES SECTEURS SANITAIRE ET SOCIAL		Session 2013
Techniques professionnelles-U5	SPE5TP	Page : 4/12

QUESTION 3

Au cours de la journée de formation, certains agents d'accueil ont constaté des différences dans leurs pratiques. Soucieux d'y remédier en s'inscrivant dans le cadre de la démarche qualité, il a été décidé d'harmoniser les procédures dans les 10 lieux d'accueil et d'information, ainsi que dans les lieux gérés par les partenaires (CCAS notamment). Vous devez construire des documents de référence qui seront portés à la connaissance des agents d'accueil.

3.1 Réaliser un document synthétique (maximum 2 pages format A4) récapitulant la liste des pièces à fournir pour toute demande auprès de la MDPH.

3.2 Réaliser un support visuel présentant le circuit d'une demande auprès d'un agent de 1^{er} niveau.

ANNEXES :

Annexe 1 : organigramme Pôle Relations avec les Usagers – MDPH 62 – septembre 2012

Annexe 2 : planning de l'emploi du temps des stagiaires pouvant remplacer Maryline D. du 17 au 28 juin 2013

Annexe 3 : « l'accueil » - extrait du « Référentiel Métier du Pôle Relations avec les usagers » de la MDPH du Pas-de-Calais

BAREME:

Question 1 : 40 points

1.1 : 20 points

1.2 : 20 points

Question 2 : 15 points

Question 3 : 25 points

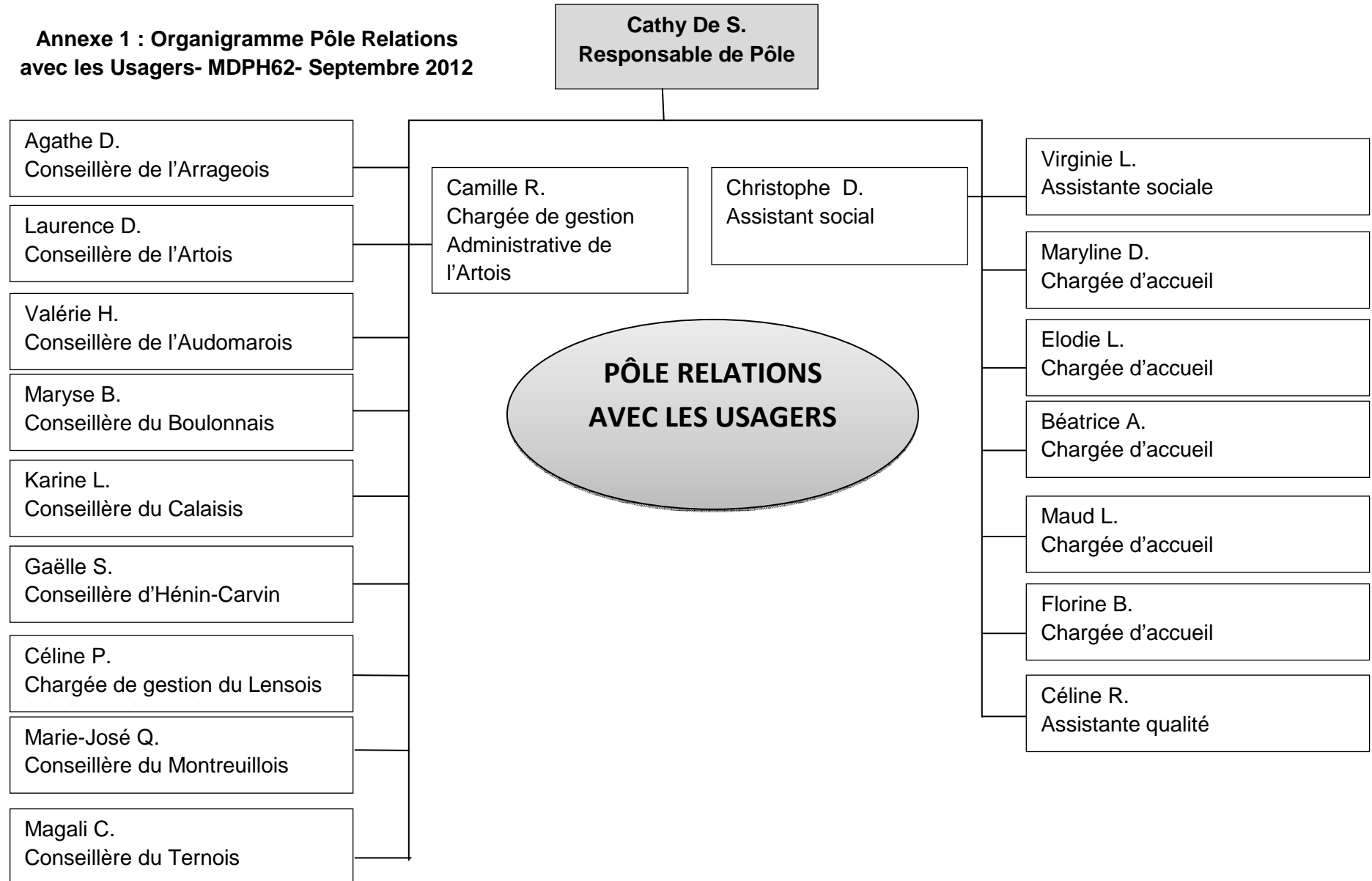
3.1 : 15 points

3.2 : 10 points

Total : 80 points

BTS SERVICES ET PRESTATIONS DES SECTEURS SANITAIRE ET SOCIAL		Session 2013
Techniques professionnelles-U5	SPE5TP	Page : 5/12

**Annexe 1 : Organigramme Pôle Relations
avec les Usagers- MDPH62- Septembre 2012**



Annexe 2 : Planning de l'emploi du temps des stagiaires pouvant remplacer Maryline D.
du 17 au 28 juin 2013

La MDPH a accepté Marc B. et Julie C. comme stagiaires en contrat de professionnalisation, en BTS SP3S 2nde année, au pôle accès aux droits.

Leurs maîtres de stage sont respectivement Justine L. et Bérengère F.

Deux étudiants de première année de BTS SP3S, Saïd G. et Laurie M., sont également en stage et ont été affectés au pôle relations avec les usagers.

Comme Marc B. et Julie C., les deux stagiaires SP3S doivent, en fonction des besoins, pouvoir assurer de manière relativement autonome l'accueil de 1^{er} niveau.

Planning des stagiaires du 17 au 28 juin 2013

	Lundi		Mardi		Mercredi		Jeudi		Vendredi		Lundi		Mardi		Mercredi		Jeudi		Vendredi	
	m	am	m	am	m	am	m	am	m	am	m	am	m	am	m	am	m	am	m	am
Marc B.	X	V	X	FI	X	X	C		C		X	X	X	V	FI	X	C		C	
Julie C.	FI	X	X	X	V	RV	C		C		RV	V	FI	X	X	X	C		C	
Saïd G.	X	V	P		X	X	X	X	X	X	P		X	V	X	X	ABS		X	X
Laurie M.	X	X	P		V	X	X	X	ABS		P		X	X	X	X	X	X	X	X

C : Cours
FI : Formation interne
V : Visites à domicile
P : Suivi professionnels autres pôles
RV : Rendez-vous extérieur
Abs : Autorisation d'absence
X : Créneaux libres disponibles pour la structure

Annexe 3 : « L'accueil » - extrait du « Référentiel Métier du Pôle Relations avec les Usagers » de la MDPH du Pas de Calais.

DEUXIÈME PARTIE: L'ACCUEIL

L'accueil de la MDPH est organisé au siège mais également sur les territoires au sein de chaque maison du département solidarité. Ce choix vise à démultiplier les points d'accueil pour une meilleure capacité de traitement et pour favoriser des réponses de proximité.

Cet accueil est scindé en 2 niveaux :

- ⇒ accueil généraliste dit de 1^{er} niveau ;
- ⇒ accueil personnalisé, dit second niveau.

Sur les territoires, l'accueil de 1^{er} niveau est assuré par les agents du département et le cas échéant par les partenaires de la MDPH (CCAS ...), l'accueil de second niveau étant assuré par les conseillers MDPH présents dans chaque maison du département solidarité.

Cette organisation en 2 niveaux vise à différencier les demandes simples, pour lesquelles une réponse rapide peut être apportée, des demandes plus complexes nécessitant un entretien plus approfondi, pour une meilleure gestion des files d'attente et un ajustement des ressources aux besoins.

I - LES 2 NIVEAUX D'ACCUEIL

L'ACCUEIL DE 1^{ER} NIVEAU RECOUVRE LES MISSIONS SUIVANTES :

- informer l'utilisateur sur les droits et prestations délivrés par la maison départementale des personnes handicapées (MDPH) ainsi que sur les procédures d'octroi ;
- remettre ou envoyer les formulaires afin que l'utilisateur puisse déposer sa ou ses demandes ;
- aider l'utilisateur à constituer son dossier pour des demandes simples, c'est-à-dire les demandes uniques autres que la PCH (carte, allocation, etc.) ne nécessitant pas d'entrer dans l'analyse de ses besoins ;
- réceptionner les demandes, en vérifier la complétude (formulaire correctement renseigné, pièces justificatives jointes) et la recevabilité a priori (compétence territoriale de la MDPH, critères de base respectés) et les transmettre au service chargé de l'instruction ;
- renvoyer sur l'accueil de 2nd niveau les demandes complexes (voir ci-après) ;
- orienter vers les différents services, établissements, organismes et associations, les usagers dont la situation ou la demande le justifie.

L'ACCUEIL DE 2ND NIVEAU RECOUVRE LES MISSIONS SUIVANTES:

- étudier la situation de l'utilisateur afin de l'aider à formuler sa ou ses demandes ;
- aider à formuler son projet de vie, s'il souhaite en rédiger un ;
- aider le demandeur dans ses démarches individuelles (recherche de financements, lien avec les services sociaux, etc.) ;
- transmettre les dossiers aux services chargés de l'instruction ;
- réorienter l'utilisateur vers un autre professionnel ou un autre dispositif si nécessaire ;
- pour les demandes de prestation de compensation du handicap et les demandes connexes (AAH, cartes, etc.), en assurer l'instruction administrative (vérification de la complétude du dossier, demande de pièces complémentaires, si besoin, envoi de l'accusé de réception, enregistrement informatique, transmission à l'équipe d'évaluation) ;

BTS SERVICES ET PRESTATIONS DES SECTEURS SANITAIRE ET SOCIAL		Session 2013
Techniques professionnelles-U5	SPE5TP	Page : 8/12

Annexe 3 : (Suite)

- informer les personnes handicapées sur l'état d'avancement de leur(s) demande(s) ;
- mettre à jour les données informatiques relatives à l'identification des personnes (changement d'adresse, erreur d'orthographe dans le nom, etc.).

II - LES DEMANDES

4. LE DEPOT DE LA DEMANDE

Une demande peut être déposée à tout moment pour une 1^{ère} demande, au terme des droits en cours pour un renouvellement, ou à tout moment dès lors que la situation ou l'état de santé de la personne handicapée évoluent.

Le dépôt du ou des documents constituant la demande diffère de la notion de réception de la demande. Le dépôt est l'acte physique par lequel les pièces sont remises à l'accueil sans qu'il soit forcément vérifié que la demande soit complète.

La réception est le fait qu'on a constaté que la demande est complète et qu'elle est donc en état d'être instruite. Dans ce cas, elle est enregistrée et un accusé de réception est envoyé à la personne.

Il existe 3 types de dépôt à savoir :

⇒ dépôt physique direct à la MDPH à Arras ou dans l'un des points d'accueil sur les territoires (MDS, CCAS...) : le dossier est remis directement aux agents chargés de l'accueil du public, qui en vérifie la complétude si possible en présence de l'utilisateur (pour lui permettre de compléter l'imprimé sur place à chaque fois que cela est possible). S'il est complet, l'agent d'accueil appose la date de réception sur le dossier, le transmet au conseiller MDPH du secteur pour les demandes de prestation de compensation du handicap et les renouvellements d'ACTP, ou au pôle Accès aux Droits au siège de la MDPH pour toutes les autres demandes avec un bordereau d'envoi.

Si le dossier n'est pas complet et ne peut être complété sur place, l'utilisateur est invité à le compléter et à le redéposer ultérieurement ou l'envoyer par voie postale (lui indiquer l'adresse du conseiller MDPH de secteur pour les demandes de PCH et d'ACTP et de la MDPH Arras pour les autres demandes).

⇒ dépôt par voie postale : les enveloppes de demandes sont ouvertes, par l'agent chargé du courrier sur les lieux d'accueil, qui appose la date d'arrivée sur la demande et la transmet au conseiller MDPH du secteur pour les demandes de prestation de compensation du handicap ou au pôle Accès Aux Droits au siège de la MDPH pour toutes les autres demandes via un bordereau de transmission. Dans ce cas, ce sera le conseiller ou le pôle Accès aux Droits qui se chargera d'en vérifier la complétude et de demander les pièces manquantes.

⇒ transmission par messagerie ou fax : les dates figurant sur ces modes de transmission tiendront lieu de « tampon dateur », cependant, il est impératif que la demande papier arrive à la MDPH. La même procédure n'est appliquée que pour la voie postale.

BTS SERVICES ET PRESTATIONS DES SECTEURS SANITAIRE ET SOCIAL		Session 2013
Techniques professionnelles-U5	SPE5TP	Page : 9/12

Annexe 3 : (Suite)

5. QU'EST-CE QU'UNE DEMANDE COMPLETE ?

Une demande est constituée d'un formulaire, de pièces communes à toutes les demandes, de pièces complémentaires selon la nature des demandes et, le cas échéant d'un projet de vie.

Éléments constitutifs de la demande

Les pièces communes à toutes les demandes sont :

- l'imprimé de demande(s) ;
- un certificat médical daté de moins de 3 mois ;
- une photocopie recto-verso d'un justificatif d'identité de la personne handicapée et, le cas échéant, de son représentant légal (Pièce d'identité en vigueur ou titre de séjour en cours de validité ou tout autre document d'autorisation de séjour en France) ;
- une photocopie d'un justificatif de domicile pour les adultes ;
- une attestation de jugement instituant une protection juridique (le cas échéant).

Les pièces complémentaires sont :

DEMANDE D'ALLOCATION D'ÉDUCATION DE L'ENFANT HANDICAPÉ ET SON COMPLÉMENT :

- un relevé d'identité bancaire ;
- une copie de votre dernier avis d'imposition ou de non-imposition ;
- une copie du livret de famille ;

Et selon votre situation :

- un justificatif d'emploi d'une tierce personne ou de réduction/cessation d'activité professionnelle ;
- un devis ou les factures des frais supplémentaires liés au handicap.

DEMANDE DE CARTE (DE PRIORITÉ, D'INVALIDITÉ OU DE STATIONNEMENT) :

- une copie de votre ancienne carte s'il s'agit d'un renouvellement ;
- 2 photos d'identité récentes, de couleur, format 3,5 cm x 4,5 cm, visage découvert.

Et selon votre situation :

- une copie du justificatif de notification de pension d'invalidité 3^{ème} catégorie.

PRESTATION DE COMPENSATION DU HANDICAP OU DE REVOUVELLEMENT D'ALLOCATION COMPENSATRICE (TIERCE PERSONNE OU FRAIS PROFESSIONNELS) :

- un relevé d'identité bancaire, ouvert au nom du bénéficiaire ou si mesure de tutelle ouvert au nom du bénéficiaire sous-couvert du tuteur légal,
- une copie du dernier avis d'imposition ou de non-imposition de l'ensemble du foyer.

Et selon votre situation :

- un justificatif de versement de la majoration tierce personne versée par la sécurité sociale ;
- les justificatifs de notification de pension; pension d'invalidité, pension vieillesse, rente accident du travail, etc.

BTS SERVICES ET PRESTATIONS DES SECTEURS SANITAIRE ET SOCIAL		Session 2013
Techniques professionnelles-U5	SPE5TP	Page : 10/12

Annexe 3 :(Suite)

Et selon la prestation ou l'allocation demandée :

POUR LA PRESTATION DE COMPENSATION DU HANDICAP	POUR L'ALLOCATION COMPENSATRICE TIERCE PERSONNE OU FRAIS PROFESSIONNELS
<ul style="list-style-type: none">• 2 devis ou les factures des frais liés au handicap si déjà en votre possession Et pour les enfants :• une copie du livret de famille.	<ul style="list-style-type: none">• les justificatifs de revenus des 3 derniers mois, qu'ils soient imposables ou non, du couple (mariés, concubins ou pacsés) ;• un justificatif d'emploi d'une tierce personne en cas d'octroi d'ACTP au taux de 80 % sans cécité.

DEMANDE D'ALLOCATION AUX ADULTES HANDICAPÉS ET/OU DE COMPLÉMENT DE RESSOURCES :

- un curriculum vitae récent retraçant votre parcours professionnel : niveau scolaire, diplômes, stages, etc ;
- une copie de la carte d'invalidité ;
- un relevé d'identité bancaire ;
- une copie de votre dernier avis d'imposition ou de non-imposition.

Et selon votre situation :

- une copie de vos justificatifs de notification de pension: pension d'invalidité, pension vieillesse, rente accident du travail, etc ;
- une copie de l'inscription au pôle emploi.

DEMANDE RELATIVE AU TRAVAIL, À L'EMPLOI ET À L'ORIENTATION PROFESSIONNELLE :

- un curriculum vitae récent avec votre projet professionnel.

Et selon votre situation :

- une copie de notification de pension d'invalidité, de rente accident du travail, de maladie professionnelle ;
- une fiche d'aptitude du médecin du travail avec les aménagements sollicités ;
- une copie de l'inscription au pôle emploi ;
- une copie du/ des rapport(s) de stage.

DEMANDE D'ORIENTATION EN ÉTABLISSEMENT OU SERVICE MÉDICO-SOCIAL POUR ADULTES :

Selon votre situation:

- pour les renouvellements : un bilan médico-social de l'établissement ou le service dans lequel vous êtes actuellement suivi ;
- pour l'orientation en hébergement d'une personne déjà accueillie à la journée : un rapport social d'une assistante sociale de l'établissement motivant la demande d'orientation.

Toute pièce obligatoire manquante sera de nouveau demandée par le pôle accès aux droits qui sans réponse de l'utilisateur dans un délai de 2 mois, passera le dossier en commission pour rejet de la demande faute d'éléments.

BTS SERVICES ET PRESTATIONS DES SECTEURS SANITAIRE ET SOCIAL	Session 2013
Techniques professionnelles-U5	SPE5TP
	Page : 11/12

Annexe 3 : (Suite)

6. OU RETIRER UN FORMULAIRE DE DEMANDE(S) ?

Pour les usagers :

- au siège de la MDPH à ARRAS ;
- dans les MDS ;
- chez les principaux partenaires de la MDPH : CCAS, CAF, CPAM, MSA, etc ;
- sur le site internet de la MDPH.

Les agents d'accueil devront remettre :

Le formulaire de demande(s) à la MDPH ;

- Le certificat médical ;
- La notice explicative ;
- La liste des pièces complémentaires à joindre à la demande.

Pour les professionnels :

Pour les demandes ponctuelles :

- au siège de la MDPH à ARRAS ;
- dans les MDS ;
- chez les principaux partenaires de la MDPH : CCAS, CAF, CPAM, MSA, etc ;
- sur le site internet de la MDPH.

Pour les demandes en nombre

Au siège de la MDPH

Par fax : 03 21 60 91 10.

BTS SERVICES ET PRESTATIONS DES SECTEURS SANITAIRE ET SOCIAL		Session 2013
Techniques professionnelles-U5	SPE5TP	Page : 12/12