
RAPPORT
D'ACTIVITÉ

20
23



MDPH
Maison
départementale des
personnes handicapées
de la **HAUTE-GARONNE**

SOMMAIRE

PRÉSENTATION GÉNÉRALE	2
Les points clés de l'année	3
Données principales d'activité	4
MOYENS HUMAINS ET BUDGÉTAIRES	12
Les points clés de l'année	13
Effectifs	14
Le budget de la MDPH*	15
Le fonds départemental de compensation	17
ORGANISATION	18
Les points clés de l'année	19
Fonctionnement de la MDPH* par processus métier	20
PILOTAGE	26
Les points clés de l'année	27
Management des ressources humaines	28
Formalisation des processus et des procédures	28
Démarche qualité	29
Partenariats	30
Systèmes d'information	32

CHANTIERS ET THÉMATIQUES	34
Les points clés de l'année	35
Réformes nationales et initiatives départementales	36
Campagne de recueil de la satisfaction des usagers de MDPH.....	37
RAPT*, la réponse accompagnée pour tous	38
Scolarité	42
Emploi	43
Carte mobilité inclusion	43
Glossaire	p 46
Annexes	p 48
Mise à disposition de personnels	48
Budget 2023	49
Répartition des apports des partenaires au dispositif MDPH.....	50
Externalisation des prestations	51
Participation des partenaires aux réunions des EPE*.....	52

Édito

Madame, Monsieur,

La Maison départementale des personnes handicapées (MDPH) de la Haute-Garonne vous présente son bilan d'activité pour l'année 2023. Le groupement d'intérêt public (GIP) MDPH a confirmé cette année encore fois une activité en hausse et la place prépondérante qu'elle occupe pour les personnes en situation de handicap. En 2022, la barre symbolique des 400 000 droits ouverts avait été dépassé. Il faudra désormais y ajouter 56 000 nouveaux droits ouverts en cette seule année 2023, soit près de 15 % d'augmentation. De telles évolutions représentent un défi de taille pour l'équipe de la MDPH, restée à effectif constant, pour continuer à organiser un accueil, une instruction et une évaluation de qualité pour chacun des 39 181 dossiers reçus, avec l'objectif permanent d'y parvenir dans des délais raisonnables.

Cette question des délais de traitement est essentielle. Nous en avons fait une priorité depuis la sortie de la crise sanitaire, période qui, conjuguée au déploiement d'un nouveau système d'information, a engendré un volume très conséquent de demandes en attente de traitement. Nos efforts de réorganisation ont permis d'absorber l'augmentation substantielle de notre activité, notamment liée à un accroissement de la population départementale de près de 60 000 personnes en trois ans. Ils n'ont cependant pas été suffisants pour constater une baisse du volume des dossiers en attente. Au regard de ce constat, suite à des travaux de préparation durant le second trimestre, une convention tripartite CNSA/CD/MDPH a été conclue en décembre 2023 afin de déployer un plan d'action qui s'achèvera en 2025. Fort de recrutements temporaires destinés à faire baisser notre stock de demandes en attente de décision, ce plan d'action marquera également une nouvelle étape dans la modernisation de la MDPH, en renforçant à la fois la formation des agents mais également les partenariats indispensables à la légitimité de notre expertise et de nos décisions.

Le Conseil départemental saura prendre toute sa place dans ce plan d'action en appuyant la MDPH dans ses actions de recrutement ou de pilotage. Je pense également au réseau territorial des maisons des solidarités et de proximité qui viennent proposer aux haut-garonnaises et aux haut-garonnais un accueil de proximité de qualité, au sein d'une des 57 structures gérées par nos équipes sur l'ensemble du territoire.

Grâce à l'ensemble de ses partenaires, le GIP MDPH poursuit son ambition de proposer aux personnes en situation de handicap et leurs familles le meilleur accompagnement possible afin de faire face aux différentes situations et à leurs retentissements sur la vie quotidienne, scolaire ou professionnelle. Vous trouverez dans ce bilan annuel de multiples informations sur notre organisation et sur les projets que nous menons pour atteindre nos objectifs.

Je vous souhaite une bonne lecture.

Alain Gabrieli

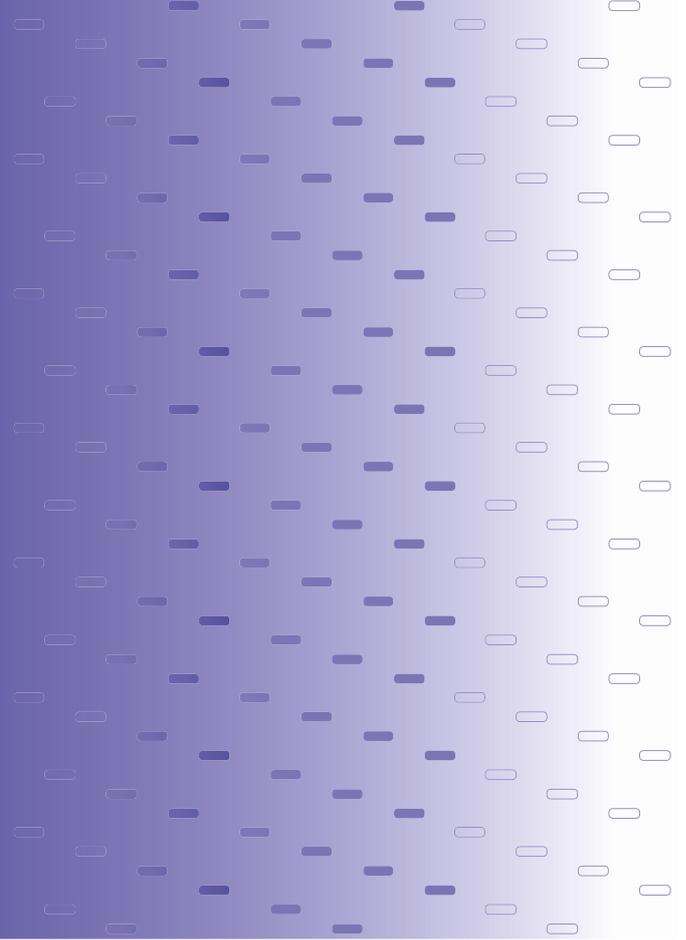
Conseiller Départemental du canton de Toulouse 3

Membre de la Commission Permanente

Vice-Président du Conseil Départemental chargé des Personnes âgées,
des Personnes handicapées et de l'Accès aux soins

Président délégué de la MDPH 31

D1



Présentation
générale

Les points clés de l'année

En 2023, la MDPH* de la Haute-Garonne a poursuivi sa stratégie d'adaptation et de modernisation de son activité afin de répondre aux enjeux liés au champ du handicap.

Plusieurs axes prioritaires ont ainsi été définis et sont travaillés par l'ensemble des équipes.

Une activité en hausse permanente

En termes d'activité, la CDAPH a rendu 120 979 décisions et avis annuels, soit plus de 18 000 décisions supplémentaires par rapport à 2022. 147 778 personnes avaient au moins un droit en cours auprès de la MDPH, à 95 % des adultes. Ces personnes représentent 462 661 droits ouverts au 31 décembre 2023, soit près de 80 000 droits ouverts supplémentaires par rapport à 2021 (+ 56 000 droits ouverts par rapport à 2022). Au 31 décembre 2023, 22 377 dossiers déposés, représentant 49 924 demandes et 19 275 personnes, n'avaient pas fait l'objet d'une décision au 31 décembre 2023.

Cette forte tendance à la hausse est à mettre en lien avec l'augmentation de la population départementale qui a augmenté de 53 925 habitants en 3 ans. Cette tendance a été en partie amortie par les efforts d'organisation au sein de la MDPH. Cependant, cela n'a pu être réalisé sans un effet notable sur les délais de traitements des demandes ou le stock des demandes en attente d'une décision. 5,6 mois étaient nécessaires à un dossier Enfance-Jeunesse avant de faire l'objet d'une décision de la CDAPH, contre 3,2 mois en 2022. Ce délai était de 7,2 mois pour un dossier Adultes-Seniors contre 6,3 en 2022. Il convient de noter que ce délai moyen ne permet qu'une représentation relative des délais réels, au regard des différences notables existantes entre les délais nécessaires à l'évaluation des demandes simples (CMI, RQTH) et des demandes complexes (primo-demandeurs, demande générique, dossiers multi-demandes).

Il convient également de constater que la complétude du dossier occupe une part non négligeable dans le délai de traitement des demandes. En effet, un dossier insuffisamment renseigné requiert davantage de liens et d'allers et retours entre l'équipe de la MDPH et l'utilisateur ce qui peut impacter ce délai.

Privilégier la relation à l'utilisateur

La relation à l'utilisateur a été un des axes prioritaires de 2023 avec de nombreux recrutements au service Accueil, chacune et chacun bénéficiant d'une formation spécifique leur permettant d'assurer leurs missions avec efficacité, tant au niveau des usagers que des partenaires locaux assurant l'accompagnement des personnes en situation de handicap sur le territoire. Le chiffre le plus symbolique de ces sollicitations est le nombre de messages reçus sur l'une des trois messageries (grand public, partenaires, Maisons départementales de proximité et maisons des

solidarités) de la MDPH : 93 217 messages, soit près de 1 800 messages par semaine, un chiffre en augmentation de 31,7 % par rapport à 2022.

Par ailleurs, le maillage territorial des structures d'accueil des personnes en situation de handicap s'est particulièrement renforcé en 2023. Ce sont ainsi 19 Maisons des solidarités qui ont été formées à l'accueil des usagers, leur permettant d'assurer un accueil « de niveau 1 » et permettant ainsi progressivement à la MDPH de se concentrer sur des accueils spécialisés liés aux situations complexes. Force est de constater toutefois que l'accueil reste concentré encore à la MDPH alors même que le réseau des partenaires de niveau 1 devrait jouer un rôle essentiel dans le cadre de la mission du GIP MDPH qui associe l'ensemble des acteurs.

Les perspectives de sortie d'une situation dégradée

Si le nombre de demandes en attente depuis plus de 4 mois (délai légal) a continué d'augmenter en 2023, les recrutements intensifs faits au second semestre sur les postes vacants et la restructuration progressive de l'activité, notamment des équipes pluridisciplinaires permet de percevoir une stabilisation de ce volume au cours de premier semestre 2024.

Au deuxième semestre, le choix a été fait de faire appel à la Mission d'Appui de la CNSA* afin d'élaborer un plan d'action partenarial entre la MDPH*, la CNSA* et le Conseil départemental. Sur la base d'un diagnostic commun et participatif, une convention a été signée en décembre 2023. Ce plan d'action, dont le conventionnement doit prendre fin en juin 2025, se déploiera à partir d'avril 2024. Il est organisé en plusieurs axes :

- des processus cibles modifiant l'organisation des différentes étapes du parcours du dossier de l'utilisateur,
- des actions spécifiques visant à la résorption des dossiers en cours et à une modernisation du pilotage de l'activité ;
- la mise en place d'actions transverses aux différents services et aux partenaires de la MDPH avec des objectifs d'efficacité et d'harmonisation des pratiques, un accompagnement contractualisé pour certains champs d'intervention (RH, informatique, territorialisation, pilotage).

Face à ce constat, la MDPH a menée en 2023 une action visant à renforcer la complétude des dossiers via une réorganisation en interne et une communication accrue auprès des partenaires de l'accueil de niveau 1.

* Retrouvez la liste des sigles et acronymes dans le glossaire en pages 46-47

Données principales d'activités

Description du territoire

Avec une superficie de 6 309 km², la Haute-Garonne recense 1 487 804 habitants (estimation 1/01/24), soit 24,2 % de la population

de la Région Occitanie-Pyrénées- Méditerranée (6 154 729 habitants) et une densité de 220 habitants au km².

Tableau comparatif de la population départementale, régionale et nationale.

	Haute-Garonne		Occitanie		France	
	Nombre d'habitants	% du total	Nombre d'habitants	% du total	Nombre d'habitants	% du total
Population totale	1 470 804	--	6 154 729	--	68 373 433	--
- de 20 ans	344 084	23,13	1 335 675	21,70	15 928 276	23,30
20-59 ans	798 523	53,67	2 938 232	47,74	33 457 844	48,93
60-74 ans	216 292	14,54	1 152 309	18,72	11 881 138	17,38
75 ans et +	128 905	8,66	728 513	11,84	7 106 175	10,39
Espérance vie à la naissance Homme (en années)	81,8		80,5		80,0	
Espérance vie à la naissance Femme (en années)	86,6		85,8		85,7	

Source : estimations Insee au 31/12/2023

À noter : la population considérée pour le calcul du dispositif MDPH dans le cadre du travail budgétaire est toujours celle de l'année n-2

La population du département a augmenté de 53 925 habitants en trois ans. Cette donnée démographique doit être prise en compte par les politiques publiques afin d'apporter une réponse répondant aux attentes des personnes : accessibilité, inclusion, besoin d'accompagnement par le secteur médico-social.

Ainsi, au regard de la forte attractivité du département et de la démographie observée en Haute-Garonne, la MDPH* doit relever de

nombreux défis afin de répondre aux besoins et aux attentes des personnes en situation de handicap :

- d'une part, elle doit faire face à une augmentation des demandes qui s'explique en partie par ce dynamisme démographique,
- d'autre part, elle doit répondre aux nombreuses demandes des usagers en situation de handicap dont les retentissements nécessitent des dispositifs adaptés et en nombre suffisant.

	2021	2022	2023
Nombre de droits ouverts	385 826	406 038	462 661
Moyenne de droits par bénéficiaire	2,9	3,0	3,3
Nombre de décisions et avis rendus par la CDAPH	117 693	102 900	120 979

Source : CNSA*

Évolution du nombre de personnes ayant au moins un droit en cours auprès de la MDPH* de 2021 à 2023

	2021	2022	2023
Nombre de personnes ayant au moins un droit en cours	130 832	135 478	147 778
> dont moins de 20 ans	19 899	21 410	20 779
> dont 20 ans et +	110 933	114 068	118 055
> dont avec au moins un droit sans limitation de durée	NR	53 308	61 540
> part des habitants Hte-Gne ayant au moins un droit en cours ⁽¹⁾	9,34 %	9,57 %	9,44 %*

Source : MDPH 31

* Ce chiffre est calculé sur la base de la population Insee au 01/01/2023.

(1) La population considérée est toujours celle de l'année n-2.

* Retrouvez la liste des sigles et acronymes dans le glossaire en pages 46-47

CHIFFRES CLÉS

Accueil physique

10 896 personnes accueillies à l'accueil physique (+0,98 %), soit 107 personnes par permanence. Au niveau des 98 permanences d'accueil spécialisé en LSF*, 944 personnes ont été reçues.

Accueil téléphonique

65 044 appels téléphoniques reçus (+20,49%) pour un taux de décroché de 67 % (+17,54 %).

Accueil numérique

93 217 mails reçus sur l'une des trois boîtes (grand public, partenaires, Maisons départementales) de la MDPH (+32,35%)

L'accueil des usagers

L'objectif de la MDPH* est d'assurer un accueil physique de niveau 1 territorialisé, visible et de proximité, via des partenariats multiples ce qui demande un effort important de formation continue. L'accueil physique au siège de la MDPH sera à terme réservé aux accueils de niveau 1+ ou 2 (voir définitions page 7) et aux primo demandeurs. Par ailleurs, les modalités d'accueil existantes doivent encore être renforcées : accueil sur les territoires (MDS*, CCAS*, MDP*), téléservice, e-mail, téléphone, physique sur RDV.

En 2023, et malgré le renfort en moyens humains, la hausse des demandes et l'allongement des délais de traitement des demandes ont eu pour effet une augmentation significative des sollicitations. En accueil de 1^{er} niveau, les demandes portent sur les prestations, les délais de traitement, les paiements de la Caf* ou du Conseil Départemental. Le public sollicite également la MDPH* sur des demandes qui sont parfois hors de son champ de compétences : les transports, le logement, les impôts, les aides ménagères, les sports et les loisirs ou encore la retraite. Sur ces thématiques, la réduction des accueils de plusieurs services publics impacte le travail des conseillers d'information, qui s'attachent néanmoins à y répondre ou à orienter vers le bon interlocuteur dans un souci de qualité de service rendu à l'utilisateur.

La MDPH* a entamé des actions de formation auprès des Maisons des solidarités, des Maisons départementales de proximité et des CCAS* pour un accueil au plus près des habitants. A terme, ce travail de soutien et d'accompagnement devrait permettre d'engager les personnes à s'orienter vers l'accueil de proximité. L'objectif est bien de travailler en partenariat avec tous les acteurs locaux dans une approche inclusive.

Pour l'heure, les haut-garonnais restent attachés au guichet de la MDPH* toulousaine pour obtenir les informations et l'accompagnement utiles à leurs parcours. Les deux matinées par semaine d'accueil physique pour répondre aux besoins de certains usagers ont été sur-sollicitées en 2023, sans possibilité de renfort humain. Un accueil en LSF* (Langue des Signes Française) est cependant assuré. En dehors de ces plages d'accueil, les personnes peuvent gratuitement contacter la MDPH* à partir de la plateforme technique ACCEO en LSF*, et s'appuyer, en cas de besoin, d'une transcription instantanée. Les usagers peuvent également solliciter un accueil sur rendez-vous.

Les modalités d'accueil existantes doivent encore être renforcées : accueil sur les territoires (MDS*, CCAS*, MDP*), téléservice, e-mail, téléphone, physique sur rendez-vous, permanences de partenaires.

DÉFINITION

L'accueil de premier niveau est un accueil généraliste assuré par un agent d'accueil. Il concerne le « tout venant » : délivrance de documents à remplir, orientation des personnes, informations sur le suivi du dossier de demandes, vérification des droits ouverts de la personne, aide au remplissage du formulaire, vérification de la recevabilité du dossier de demande et des pièces complémentaires, etc. Cet accueil peut éventuellement déboucher vers un accueil de deuxième niveau (sur rendez-vous ou non, selon l'organisation de la MDPH*).

L'accueil de deuxième niveau est un accueil spécialisé et approfondi qui se définit par le type de compétence mobilisée nécessaire pour approfondir la sollicitation de l'usager (agent instructeur, travailleur social, référent insertion professionnelle, etc.). Il peut être aussi assuré par un agent d'accueil. Si l'accueil est physique, il s'agit de recevoir la personne dans un espace garantissant la confidentialité, éventuellement sur rendez-vous, de prendre du temps. L'accueil de deuxième niveau peut être téléphonique, éventuellement sur rendez-vous.

Le traitement des dossiers

Comme en 2022, et malgré l'impact progressif des mesures d'allongement de durée voire de « sans limitation de durée » (qui générera à terme une baisse des demandes) et d'évaluation globale (cela signifie que les équipes par le biais de la demande générique peuvent proposer des droits et prestations répondant aux besoins exprimés), l'année 2023 a été marquée par une forte augmentation des demandes déposées que le seul dynamisme démographique ne peut expliquer. Depuis la fin de la crise sanitaire, des situations de handicap continuent d'apparaître, notamment au sein de familles aux conditions sociales fragilisées. Par ailleurs, des campagnes publiques en faveur de l'accès aux droits sont menées pour inciter les usagers haut-garonnais à être toujours plus demandeurs de leurs droits sociaux. Ceci peut constituer également un élément d'explication à cette augmentation. Cette dernière est un obstacle important au travail mené pour diminuer le stock de dossiers Adultes en attente de traitement, constitué pendant la crise sanitaire.

En 2023, la MDPH a également connu une mobilité de ses agents (situation classique de *turnover*) qui, associée à des difficultés de recrutement, a multiplié les situations de postes non pourvus. Ce défaut temporaire de compétences et d'expertise a eu un impact

non négligeable sur les délais de traitement ainsi que le stock de demandes évaluées en attente de décision, malgré des solutions provisoires telles que le conventionnement avec des ergothérapeutes en libéral. Cette situation a amené la MDPH* à faire appel au soutien des ressources humaines pour accélérer les recrutements et à la mission d'appui de la CNSA afin d'élaborer à partir de décembre 2023 un plan d'action adéquat. Si le stock a continué d'augmenter en 2023, les recrutements intensifs faits au second semestre 2023 sur les postes vacants et la restructuration progressive notamment des équipes pluridisciplinaires permet de percevoir une stabilisation de ce stock au cours du premier semestre 2024.

Cette problématique s'est conjuguée à une forte évolution des dépôts de demandes et au déploiement toujours délicat, du fait de dysfonctionnements informatiques d'Information récurrents et des nécessaires et nombreux paramétrages du Système d'Information Harmonisé (SIH) national. Ce nouveau système implique d'adapter toute l'année les pratiques professionnelles des experts de la MDPH* par des temps de formation spécifiques. Au final, La dématérialisation n'induit pas toujours un gain de temps dans le traitement des demandes.

CHIFFRES CLÉS

- **39 181** dossiers reçus dont 7 473 dossiers par le téléservice Ma MDPH en ligne soit 19,1 % des dossiers.
- **1 548** dossiers ont été transférés d'un autre département (contre 1 057 dossiers en 2022)

* Retrouvez la liste des sigles et acronymes dans le glossaire en pages 46-47

CHIFFRES CLÉS

Délais moyens

- **5,6 mois** de délai moyen de traitement pour un dossier Enfance/Jeunesse (contre 3,2 mois en 2022)

- **7,2 mois** de délai moyen de traitement pour un dossier Adultes/Seniors (contre 6,3 en 2022)

22 377 dossiers déposés, représentant 49 924 demandes et 19 275 personnes, n'avaient pas fait l'objet d'une décision au 31 décembre 2023, soit une hausse annuelle d'environ 10 %.

Le délai de traitement est la durée située entre les dates de dépôt du dossier à la MDPH et de la décision de la CDAPH.

En 2023, les dossiers de demandes « Enfants » ont été traités en un délai moyen de 5.6 mois contre 3.2 en 2022. S'agissant des demandes « Adultes », ces dernières ont été traitées dans un délai moyen de 7.2 mois en 2023 contre 6.3 en 2022.

Ces délais moyens transmis ici le sont à compter du dépôt du dossier et non de la recevabilité.

Nous notons une hausse de délai moyen en lien avec les commentaires faits sur l'activité en hausse et la problématique du stock hérité de la crise sanitaire et du SIH ainsi que des postes vacants.

Les décisions et avis rendus

Marquée par une augmentation des demandes, et malgré des postes encore vacants, une partie de l'année 2023, l'activité est toutefois fortement à la hausse en 2023. 120 979 décisions et avis ont été pris par la CDAPH* sur proposition des équipes de la MDPH*.

Le nombre indiqué inclut les rejets, les refus, les sorties d'établissement, les clôtures de droits.

Taux d'accord sur l'ensemble des prestations et orientations

En 2023, 76 % des dossiers ont obtenu un accord sur l'ensemble des prestations et des orientations (-6,5 %). Ce fort taux d'accord confirme l'intérêt des liens mis en place avec les partenaires qui accompagnent les personnes dans leurs démarches. Toutefois, force est de constater une baisse depuis 2022. Une des hypothèses est celle d'une recrudescence des demandes ne relevant pas d'une situation de handicap mais d'une situation sociale complexe.

Évolution des délais de traitement des demandes

	2020	2021	2022	2023
Enfance-Jeunesse	5,8	4	3,2	5,6
Adultes Seniors	6,3	7,3	6,3	7,2

CHIFFRES CLÉS

- **120 979** décisions et avis ont été présentés et rendus par la CDAPH (contre 102 900 en 2022, soit 17,5 % d'augmentation)
- **76 %** des dossiers ont obtenu un accord sur l'ensemble des prestations et des orientations (-6,5%).

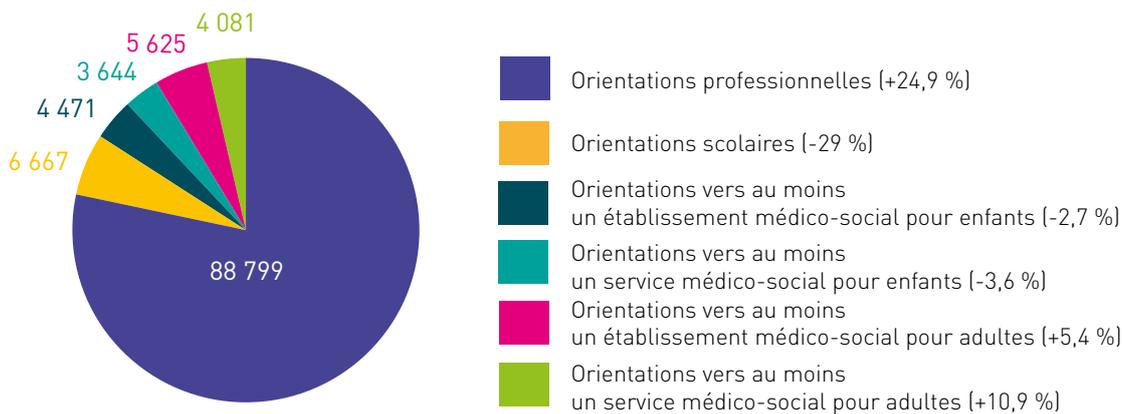
Répartition par dominante

- Vie quotidienne : **71 213 (+18,9 %)**
- Vie scolaire : **8 758 (+19,4 %)**
- Vie professionnelle : **41 008 (+14,9 %)**
- **8 303** demandes de parcours de scolarisation pour 563 rejets (7 731 dossiers pour 451 rejets en 2022)
- **190** dossiers de PCH Parentalité ont été déposés (192 dossiers en 2022) pour 28 rejets (13 en 2022).

Droits ouverts - Focus orientations

Répartition des droits ouverts selon le type d'orientation

Total du nombre d'orientations : 113 287 (+15,7%)



• Prestations versées par le Conseil départemental

1 101 bénéficiaires PCH moins de 20 ans (+8,58 %)

8 171 bénéficiaires PCH 20 ans et plus (+9,56 %)

92 285 588 € versés aux bénéficiaires au titre de la PCH (+9 458 797 €)

714 bénéficiaires de l'ACTP (-33)

65 685 € versés pour les 42 bénéficiaires au titre des aides ménagères

2 883 bénéficiaires d'une aide sociale à l'hébergement ou en accueil de jour pour un total versé de 113 893 884 €

• Prestations versées par la Caisse primaire d'assurance maladie (CPAM)

15 480 personnes bénéficiaires de la pension d'invalidité (+ 467)

124 692 642 € de prestations versées au titre de la pension d'invalidité (+ 9 673 357 €)

• Prestations versées par la Caisse d'allocations familiales (Caf)

16 829 bénéficiaires de l'AAEH (+ 665 au 3^e trimestre 2023)

32 305 personnes bénéficiaires de l'AAH* (+ 2 425 au 3^e trimestre 2023)

Recours et contentieux

La MDPH* est systématiquement présente aux audiences du Tribunal judiciaire de Toulouse pour défendre les avis et les décisions pris par la CDAPH*. Par ailleurs, un mémoire en défense est produit systématiquement auprès du Tribunal administratif ainsi qu'une lettre au juge du Tribunal Judiciaire.

Ce travail, bien que chronophage pour les équipes, permet :

- d'une part, aux requérants si ce n'était pas déjà le cas, d'avoir connaissance des arguments portés par la MDPH* devant la juridiction en toute transparence ;

- d'autre part, au juge d'avoir «en direct» des échanges avec la MDPH lors des audiences, ce qui facilite le travail des juridictions et leurs connaissances des dispositifs de la Loi du 11 février 2005.

Cette organisation contribue à une bonne qualité rédactionnelle des jugements rendus notamment par le juge judiciaire, même si ce travail doit être poursuivi en 2023.

Par ailleurs, la MDPH* propose la mise en place d'une conciliation, ce qui permet à la personne qui a besoin d'explications concernant une décision ou un avis de la CDAPH* d'être reçue par un conciliateur. L'intérêt de la conciliation est de permettre de nouer un dialogue avec la personne et de lui apporter des explications. C'est une procédure exigeante qui suppose un soutien fort en termes de préparation et suivi. L'année 2023 a été marquée par le recrutement d'une nouvelle conciliatrice reconnue pour son excellente connaissance et maîtrise des dispositifs "Enfant".

CHIFFRES CLÉS

Pré-contentieux

5 698 recours déposés en 2023 sur les décisions de la CDAPH*

4,71% de recours administratif préalable obligatoire (Rapo*) déposés sur l'ensemble des décisions et avis pris par la CDAPH* (2,52% en 2022)

4,88 % de contentieux déposés à la MDPH sur l'ensemble des décisions et avis pris par la CDAPH* (0,1 % en 2022).

Contentieux

128 recours au Tribunal judiciaire adultes (+52 par rapport à 2022)

2 recours au Tribunal judiciaire enfants (-4 par rapport à 2022)

64 recours au Tribunal administratif (+38 par rapport à 2022) dont 61 relatifs à la CMI*-stationnement

4 recours auprès de la Cour d'appel (-8 par rapport à 2022)

54 jugements suite au dépôt d'un recours contentieux (-22 par rapport à 2022) pour 4 cas infirmés

Conciliation

155 conciliations ont été demandées (+67 par rapport à 2022).

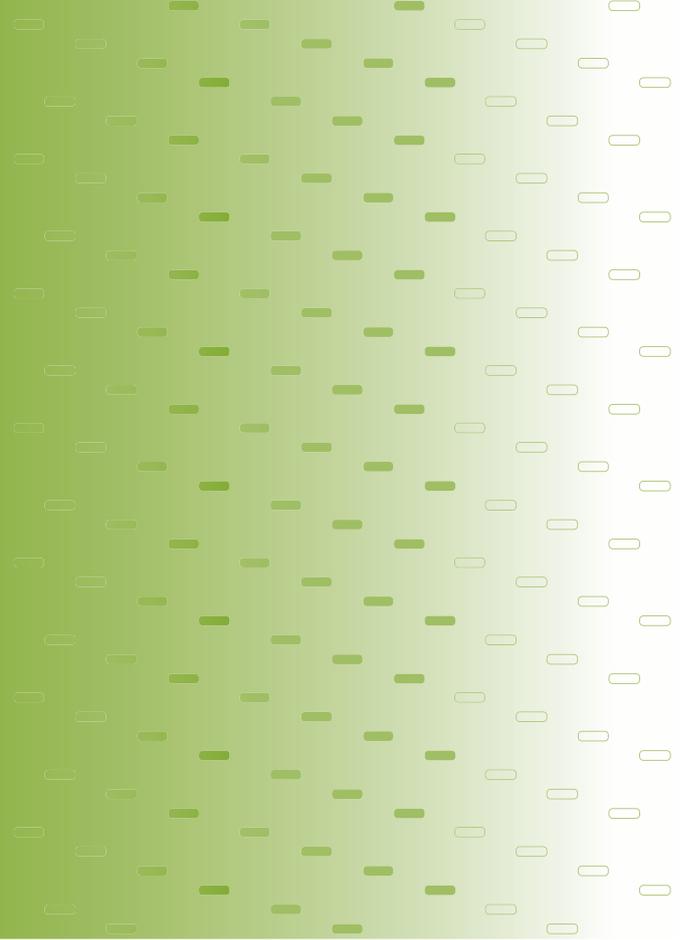
114 demandes de conciliation Adultes (+55) : 92 conciliations ont été transformées en Rapo* avant le rdv avec le conciliateur. 14 ont donné lieu à rendez-vous avec le conciliateur ; Suite à ce rendez-vous, 8 conciliations ont été acceptées ou classées sans suite.

41 demandes de conciliation enfants (+12) : 38 conciliations transformées en Rapo* à la demande de l'utilisateur avant rdv avec le conciliateur. 3 conciliations ont été jusqu'au rendez-vous avec le conciliateur.

DÉFINITION

Le recours administratif préalable obligatoire (Rapo) est un recours intenté auprès de l'auteur de la décision contestée pour que celui-ci la modifie, il s'agit donc d'un recours devant la CDAPH*. Ce recours est un préalable obligatoire à l'introduction de tout contentieux contre les décisions de la CDAPH* (qui relèvent du tribunal judiciaire comme du tribunal administratif). La conciliation est une procédure faisant intervenir un tiers indépendant et dont le rôle consiste à faciliter la négociation entre les parties à un litige en vue de son règlement par une solution définitive. Dans les MDPH, la conciliation n'aboutit pas automatiquement à une nouvelle décision de la CDAPH*.

2022



Moyens humains
et budgétaires

Les points clés de l'année

L'activité de la MDPH* est marquée par un nombre conséquent de postes vacants au premier semestre ; la situation s'est améliorée au second mais a nécessité un effort conséquent d'accompagnement des nouveaux arrivants soutenu par une conseillère en pratiques professionnelles. L'équipe d'encadrement a également connu un sous-effectif ce qui impacte de fait la conduite des différents projets à mener.

Au total, en 2023, l'activité de la MDPH a été marquée par un différentiel de plus de 22 postes équivalent temps plein (ETP) entre les ETP théoriques prévus pour gérer l'activité de la MDPH et les ETP réellement travaillés en 2023. Ce chiffre est stable entre 2022 et 2023.

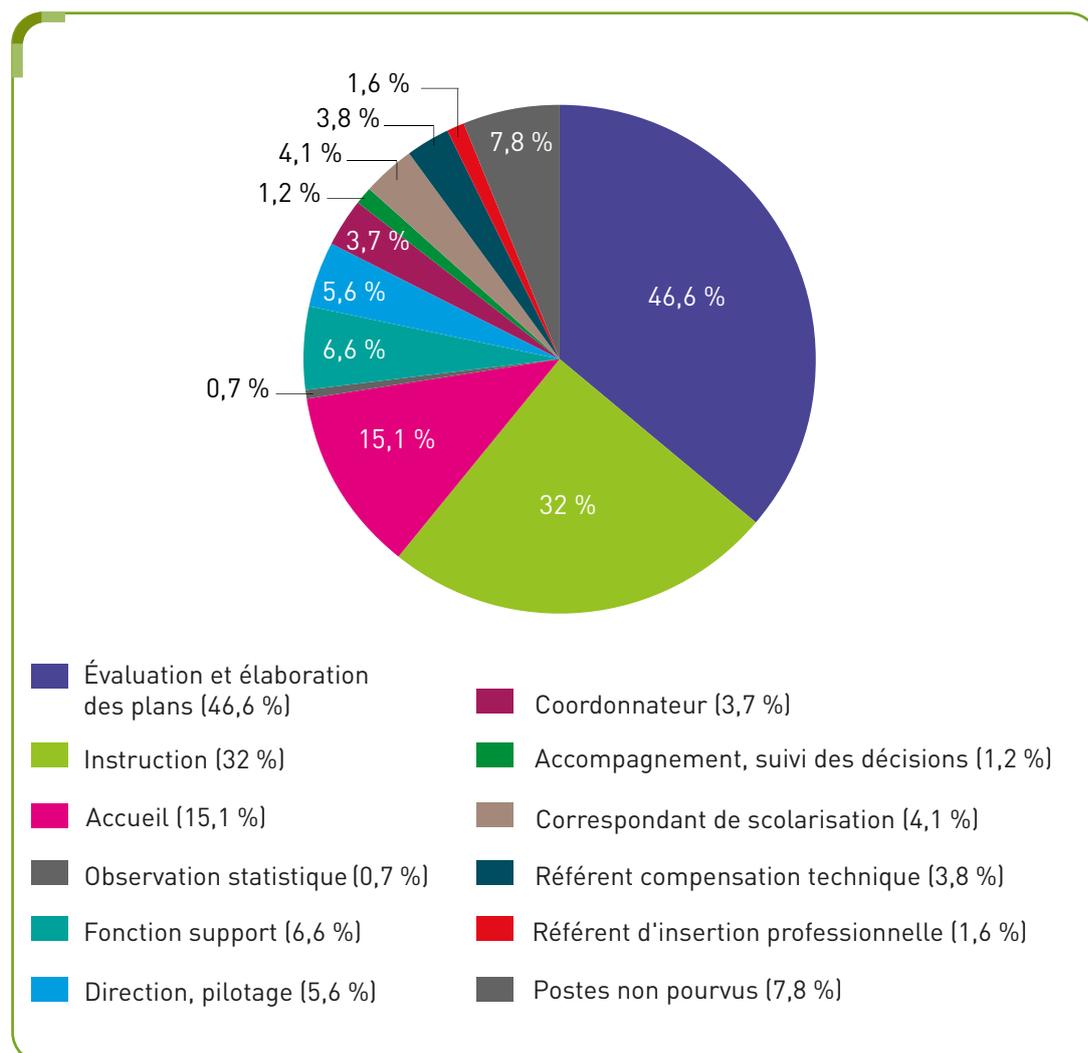
Par ailleurs, les missions de la MDPH se complexifient et les agents sont amenés à développer de multiples compétences transverses sur l'ensemble des champs relevant du handicap afin de répondre à l'évolution des attentes des personnes qui sollicitent de plus en plus un accompagnement adapté et personnalisé. Dans tous les cas, la prise de fonction et la formation des agents sont des questions essentielles à intégrer dans notre gestion des ressources humaines afin d'assurer une évaluation de qualité.

Concernant l'accueil, la nécessaire expertise des conseillers d'information a rendu indispensable une montée en compétences et un fort effort des ressources humaines pour répondre aux besoins des haut-garonnais et à la hausse des demandes. Les moyens restent encore limités mais la formation continue joue un rôle primordial.

Concernant l'évaluation, certaines fonctions doivent faire l'objet d'un recrutement spécifique car en lien avec une connaissance globale des partenariats et des dispositifs existants, c'est le cas notamment des référents d'insertion sociale ou professionnelle. Certains métiers restent en tension et le besoin se fait ressentir sur des métiers tels que médecins, infirmières, assistantes de service social ou ceux nécessitant des compétences transverses et techniques tels que les référents d'insertion professionnelle. Le recrutement de conseillers d'information "experts" doit toujours être valorisé, même si cette question a largement progressé en 2023.

Concernant les agents de l'éducation nationale, le partenariat est étroit et c'est bien de manière concertée que les affectations à la MDPH* sont réalisées, à chaque mouvement des enseignants spécialisés. Cette expertise au sein de l'équipe est primordiale. Un poste d'enseignant resté vacant en 2022 a eu un impact sur l'activité du service Enfance-Jeunesse. La vigilance doit être accrue s'agissant des futurs recrutements d'enseignants et d'assistantes sociales conformément à la convention en présence. L'année 2023/2024 a été marquée par la vacance de 1,6 ETP* d'assistantes de service social mises à disposition.

Effectifs



Le budget de la MDPH

Concernant le budget et les ressources financières, la MDPH* assure sa mission de service public en témoignant d'une gestion maîtrisée des coûts en 2023. D'une manière générale, les évolutions réglementaires et du SIH* nécessitent des temps supplémentaires de formation, de suivi technique informatique, et du temps de travail des évaluateurs qui impliquent une augmentation du budget de fonctionnement. Les prochaines prévisions budgétaires se doivent également de prendre en compte :

- d'une part, l'augmentation de la complexité de l'activité (codage, appropriation des nouveaux outils « métiers », intégration de nouveaux paliers du SI harmonisé, gestion de Via Trajectoire, montée en compétences de certains métiers, etc.). Le déploiement du SIH, notamment, nécessite d'être formé sur les nouvelles opérationnalités de l'outil lodas. De même, le déploiement de nouveaux acteurs locaux ou les nouveaux projets des services et établissements nécessitent d'être toujours informés et sensibilisés aux nouvelles possibilités d'orientation pour les personnes ;
- d'autre part, l'impact des évolutions réglementaires récentes et à venir dans le fonctionnement quotidien (PCH*, école inclusive, habitat inclusif, etc.), et ce bien que ces modifications aient pour objectifs de permettre à terme une réduction du nombre de dossiers de renouvellement de droits et une simplification du parcours du dossier ;
- enfin, la demande formulée d'une mission d'accompagnement renforcée par les MDPH dans le cadre de la CNH* 2023. Cet accompagnement indispensable, et pour lequel la MDPH souhaite s'investir, ne peut se réaliser sans des moyens associés à la hauteur de l'exigence.

Les éléments financiers

Pour consulter les différents documents de présentation budgétaire de l'activité de la MDPH*, merci de vous rendre dans les Annexes (page 48).

Dans le contexte du « contrat de maîtrise de dépense publique » dit « Pacte de Cahors », une réflexion sur la modalité de versement et d'apport des aides du Conseil départemental à la MDPH* avait été engagée et mise en œuvre en 2019. La Comex*, lors de sa séance du 18 novembre 2019, avait donc acté la nouvelle organisation des flux budgétaires entre le Conseil départemental et la MDPH*, afin d'assurer la pérennité financière de cette dernière, à savoir :

- L'engagement du Conseil départemental à ne pas demander le remboursement des frais de personnels mis à disposition (brut chargé) à la MDPH* soit la somme de 6 146 059,74 euros pour l'année 2023;
- En contrepartie, l'engagement de la MDPH* à ne pas demander au Conseil départemental le reversement du concours CNSA* (1 851 765 euros pour l'année 2023). Par ailleurs, il convient de rappeler que le dernier versement de la subvention d'équilibre a eu lieu en 2018 pour un montant de 2 500 000 euros.

En outre et pour cette même année 2023, il faut ajouter aux dépenses en ressources humaines les prestations de missions « apport en nature », contributions du Conseil départemental valorisées à hauteur de 1 621 517 euros. S'y ajoutent également les mises à disposition à la charge de l'Éducation Nationale à hauteur de 433 059 euros et de l'Etat à hauteur de 41 657 euros. Cela signifie que les dépenses Ressources Humaines selon le Compte Administratif consolidé représentent 83,56 % des dépenses de fonctionnement.

Le Conseil Départemental est toujours, et plutôt davantage chaque année, impliqué dans le financement de la MDPH* (coût de la mise à disposition en 2023 : 6 146 060 euros, auxquels s'ajoutent d'autres dépenses pour un total de 1 621 517 euros). Il faut d'ailleurs que la partie assurée financièrement par l'Etat accompagne ce mouvement vers des besoins toujours plus importants du fonctionnement de la MDPH*. En vue du nouveau plan d'action, il a été décidé dans un premier temps de ne pas refacturer à la MDPH* l'ensemble des montants dus, tout en continuant à suivre la réalité du coût de fonctionnement de la MDPH* et de son financement.

Les partenaires du GIP MDPH*

Chaque partenaire participe, par ses apports spécifiques, à la construction d'un réseau professionnel à la recherche d'un meilleur accompagnement des usagers.

- Le soutien du Conseil Départemental garantit la pérennité financière de la MDPH et soutient la MDPH dans ses missions et son fonctionnement (services supports).
- L'État, avec la mise à disposition de 7 agents de l'Éducation Nationale (6,6 ETP*) et une dotation de 33 000 euros de la DDETS* (compensation de catégorie C) est également un acteur important du GIP* et ce d'autant plus que le travail des enseignantes spécialisées au sein des équipes pluridisciplinaires permet d'assurer une évaluation multidimensionnelle. Une vigilance est à accorder quant au remplacement des postes vacants pour 2023.
- Si l'ARS* n'intervient pas directement au travers de subventions, les liens sont réguliers et constructifs. Par ailleurs, l'appui d'experts, au sein des Groupes opérationnels de synthèse et dans le suivi des situations, avec la délégation départementale est essentiel pour que la MDPH* assure ses missions de service public.

En complément des financements directs, la MDPH* ne pourrait pas remplir sa mission si elle ne pouvait s'appuyer sur les acteurs du Service Public de l'Emploi, des établissements et services médico-sociaux, du secteur sanitaire (pédopsychiatrie, psychiatrie), des centres ressources (autisme, maladies rares, troubles des apprentissages) de la formation, de la CPAM*, de la Carsat*, des CCAS*, de la Caf* et de la MSA*. L'expertise de ces professionnels, les échanges construits autour de situations restent bien les garants de partenariats construits, pour assurer un service public de qualité.

Le Fonds départemental de compensation

Ce fonds d'aide extra-légal permet aux usagers d'obtenir sous conditions une participation financière de la MDPH* dans leurs projets de compensation (demandes d'aides techniques ; prothèses auditives, fauteuil roulant manuel ou électrique, scooter ; aménagements de logement ou de véhicule ; charges exceptionnelles (ex. séjours de vacances adaptées).

Les contributeurs examinent en détail toutes les demandes déposées auprès du FDC* ce qui permet d'apporter une réponse personnalisée à chaque situation.

En 2023, 254 demandes (contre 211 en 2022) ont été reçues par le secrétariat du FDC. Le délai moyen de traitement des demandes est de 1 mois et demi (identique à 2022).

Sur les 254 demandes reçues, il y a eu :

- 61 demandes enfants (- de 20 ans)
- 141 demandes pour les bénéficiaires âgés entre 21 et 59 ans
- 52 demandes pour les bénéficiaires âgés de plus de 60 ans

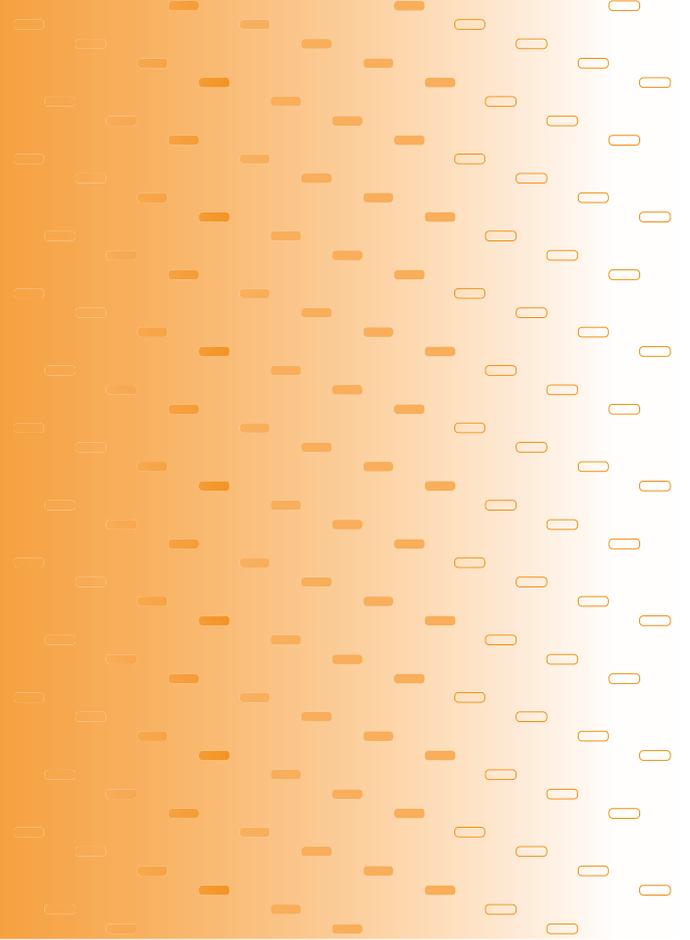
En tout, 306 projets soit 1,2 projets par bénéficiaire, ont été présentés en comité de gestion.

Les contributeurs examinent, en détail, toutes les demandes déposées auprès du FDC* ce qui permet d'apporter une réponse personnalisée à chaque situation. Ainsi, en 2023, 251 projets ont fait l'objet d'une aide financière, avec, un

reste à charge de 0 euro pour tout projet d'acquisition d'un fauteuil roulant manuel ou électrique (représentant 45 projets). Ce sont 606 604,69 euros d'aides qui ont été accordées par les membres du comité de gestion. Le montant moyen d'intervention s'élève à 2 416,75 euros (contre 2 497,50 euros en 2022) par projet. Le reste à charge moyen est de 535,14 euros après déduction de tous les cofinanceurs. Bien sûr, cette année encore, le FDC* a notifié une prise en charge totale du reste à charge lorsque la situation financière, sociale et/ou médicale du demandeur du foyer était particulièrement contrainte.

En 2022, la parution du Décret n° 2022-639 du 25 avril 2022 relatif à l'amélioration des fonds départementaux de compensation du handicap (FDCH) n'a pas permis de résoudre la situation d'iniquité sur le territoire national quant à l'intervention de chaque fonds départemental de compensation. En effet, selon les départements, les contributeurs et les subventions accordées sont très différentes de même que le public éligible. Compte tenu du fait que l'abondement du fonds ne repose que sur la seule volonté des contributeurs locaux, il est à déplorer un manque de lisibilité sur les actions qui peuvent être planifiées sur plusieurs années.

03



Organisation

Les points clés de l'année

L'organigramme est désormais stable depuis 2020. Toutefois, au cours des dernières années, les agents ont eu l'opportunité d'assurer leurs missions de manière plus transverse au sein des différents services afin que l'organisation prenne plus appui sur le parcours de vie des personnes plutôt que sur une logique purement administrative.

Son environnement territorial, les évolutions réglementaires profondes, la multiplicité des partenaires, la diversité des attentes du public, la pluralité des postures et objectifs des membres de sa gouvernance, les représentations sociales de la différence et le postulat d'une société inclusive placent la MDPH* dans une réalité complexe pour laquelle l'organisation retenue ne peut reposer que sur une lecture globale des interactions et des jeux des acteurs.

Bien que depuis sa création, l'équipe de la MDPH* ait su à la fois mettre en perspective la modélisation visée tout en gérant la lecture analytique des dysfonctionnements, le système MDPH* est loin d'être stabilisé.

L'équilibre du système devrait être assuré dès lors que l'outil informatique (SI* harmonisé) sera complètement opérationnel et que l'impact lié à l'augmentation de la durée des droits sur les volumes à traiter sera devenu prégnant ainsi que l'impact de la crise sanitaire maîtrisé. Ce n'est qu'à cette aune que les processus et les ajustements en temps réel pourront être effectifs.

Des réflexions ont été également menées en 2023 notamment pour réorganiser la mission Rapt* et pour améliorer la coordination au sein des services. Ainsi, en 2024, un poste de chargé de mission *Parcours complexes* viendra aider à la restructuration de la RAPT* et à recentrer les cadres sur leurs missions de management et d'harmonisation des pratiques d'évaluation. Le déploiement de la RAPT* en SIH* viendra compléter cette réorganisation.

I Fonctionnement de la MDPH par processus métier

Organisation générale

L'organisation retenue repose sur deux directions adjointes et 4 services, directions construites sous forme de Pôle de compétences :

La direction-adjointe Affaires générales qui regroupe :

- Cellule logistique et communication
- Cellule suivi budgétaire et Fonds départemental de compensation
- Service Accueil : accueil physique, téléphonique et numérique
- Service Gestion des droits : instruit et qualifie la demande par dominante et par dispositif ; assure la gestion du pré-contentieux et contentieux

La direction-adjointe Évaluation qui regroupe deux services au sein desquels sont réunies les équipes pluridisciplinaires et les secrétaires ou assistantes d'EP :

- Le service Enfance-Jeunesse
- Le service Adultes-Seniors
- Les saisines RAPT sont gérées par chacun des services avec une assistance administrative commune et donc transversale
- La conciliation est gérée au sein de la direction par les services avec deux conciliatrices extérieures à la MDPH
- L'équipe pluridisciplinaire intervient dans une logique transverse sur les situations. « enfance-jeunesse » et « adultes-seniors » pour accompagner les personnes dans leurs parcours de vie (exemple de la cellule 16/25 ans).

Les liens sont cependant très étroits entre les directions adjointes et les services afin de garantir à la fois un traitement global des besoins de la personne et un traitement spécifique et expert pour les situations qui

l'exigent. Une transversalité grandissante est constamment recherchée afin de garantir une cohérence de parcours pour l'utilisateur et une réactivité adaptée à tous les types de demandes.

Cette transversalité est nourrie d'échanges constants entre les deux directions et de formation interne afin de garantir la bonne connaissance par tous des différents dispositifs existants. Une illustration de cette nécessité de transversalité est celle des primodemandeurs qui peut engager les services à différents stades du parcours de l'utilisateur et une communication adéquate afin d'apporter les éléments nécessaires au bon traitement du dossier et à la bonne information de l'utilisateur (stade de l'accueil, de l'instruction ou de l'évaluation). C'est une orientation forte pour la MDPH*, soutenue par les orientations de la CNH* 2023.

En outre, l'équipe de direction est en lien constant avec les services support et techniques concernant le déploiement du SIH* qui impacte la MDPH* à tous les niveaux. Certains services supports sont intégrés à la Direction générale déléguée Autonomie du Conseil Départemental dans le but d'une plus grande transversalité et d'une optimisation des ressources. Ainsi, le service en charge de la numérisation et du téléservice et le service en charge du support informatique et de la logistique sont intégrés au sein de deux autres directions qui restent en lien très étroit avec la MDPH*. Enfin le service en charge des ressources humaines et les services informatiques sont également partie prenante du fonctionnement quotidien de la MDPH*.

Comme l'an dernier, le personnel de la MDPH* a rencontré de nombreux partenaires afin de présenter l'organisation et les différents droits. Il est en effet essentiel que les échanges soient réguliers et soutenus avec les professionnels qui interviennent auprès des personnes en situation de handicap ou de leur famille. Plus concrètement le responsable de l'Accueil et la conseillère en pratiques professionnelles,

depuis 2022, forme et informe les agents des MDP* et MDS* mais aussi les CCAS* volontaires à une meilleure connaissance des droits et prestations et des modalités d'accompagnement auprès des personnes en situation de handicap, leurs représentants et leur famille. Les inter-CDAPH* sont également l'occasion d'informer et de former les membres de la CDAPH*.

L'accueil et l'information du public

Organisation générale

Les missions d'accueil sont assurées selon différents canaux par l'ensemble des agents : accueil physique, accueil téléphonique, courriel, site internet. La mission accueil se déploie bien tout au long du processus, en amont du dépôt de dossier mais également lors de la mise en œuvre des notifications.

Les Haut-garonnais restent fortement attachés à un accueil physique sans rendez-vous à la MDPH*. Jusqu'à présent, un certain nombre de personnes en situation de handicap et leurs familles qui manifestent des difficultés numériques, désirent un accueil « en face à face » pour déposer un dossier, une pièce complémentaire, s'assurer de l'état d'avancement de leur dossier auprès des experts que sont les équipes de la MDPH*. L'objectif est bien qu'à terme cet accueil puisse se faire au plus près de leur domicile.

Au sein des permanences de son accueil physique à Toulouse, la MDPH* s'organise en différentes étapes :

1. Pré-accueil par les agents de médiation qui orientent la personne ;
2. Accueil pour un entretien personnalisé, dans l'une des cinq banques d'accueil ;
3. Accueil approfondi, dans un bureau de permanence pour des échanges plus personnalisés
4. Accueil sur rendez-vous possible, dans le cadre de l'accompagnement à la formalisation du projet de vie.

Si les conseillers d'information ne sont pas en mesure d'apporter la réponse directe, les services réorientent la personne en donnant les coordonnées complètes des institutions en mesure de répondre à ses attentes. Toutefois, il est à noter que l'équipe s'attache à renseigner la personne, même sur des champs d'intervention qui ne relèvent pas de la MDPH, afin de simplifier les démarches des personnes et de leurs familles.

Depuis 2012, le portail internet dédié aux usagers (<https://usagers.mdp31.fr/>) apporte un service plus personnalisé. Accessible par code personnel envoyé une fois la phase d'instruction du dossier terminée, cet espace permet aux usagers de consulter en ligne l'état d'avancement du dossier lié à leurs nouvelles demandes. Le site leur permet aussi de consulter les prestations en cours de droit. Ce site est visité environ 35 000 fois par mois. Il est voué à évoluer vers un portail gestion relation usagers plus moderne, offrant un téléservice efficace de contact avec les usagers et facilitant ainsi le lien avec les instructeurs et évaluateurs de la MDPH*.

L'adresse de contact (MDPH@cd31.fr) reste le mode de communication et d'échanges d'informations prédominant. Moins formaliste que la lettre administrative, il témoigne de la relation de confiance entre la MDPH* et les personnes en situation de handicap. Les conseillers d'information apportent des réponses selon un référentiel harmonisé de réponses-types ou des réponses personnalisées. Un mail peut aussi engendrer un appel à l'utilisateur afin de permettre une réponse plus réactive et plus adaptée si besoin. La gestion de la messagerie numérique au regard du volume concerné et de la diversité des courriels envoyés demande à la MDPH* d'avoir un circuit très lisible et fonctionnel afin d'assurer à l'utilisateur une réponse adaptée et une bonne transmission des pièces transmises le cas échéant aux services concernés. Ce circuit a fait l'objet d'un premier travail en 2022 qui se poursuit en 2023.

La MDPH* de la Haute-Garonne a sollicité l'accès à *Mon compte partenaire* auprès de la Caf* afin d'accompagner les Hauts-Garonnais à comprendre la mise en œuvre (ou la non mise en œuvre) de leurs droits auprès de cet organisme afin d'apporter une réponse immédiate de premier niveau à l'usager. A défaut de pouvoir y répondre favorablement, la Caf* a mis à disposition de la MDPH* deux personnes « contact » que la Direction peut solliciter.

Les projets en 2023

La montée en compétences et la réorganisation du service Accueil se sont poursuivies notamment par un appui de la chargée d'accompagnement aux pratiques professionnelles. Un temps de travail hebdomadaire est désormais dédié aux formations ou aux analyses de pratiques professionnelles. Par ailleurs, des opérations mono-canal ont été menés pour traiter les messages en attente et réduire les délais de réponse aux usagers. Enfin, l'organisation d'un temps hebdomadaire dédié pour l'équipe a permis des temps de formation, de « l'aller vers », c'est-à-dire une organisation permettant de contacter davantage les usagers. "L'aller vers" doit être développé en 2024.

L'instruction des demandes

Organisation générale

Le travail d'instruction est réparti en portefeuilles confiés à des agents gestionnaires de droits. Le service est doté de 4 coordonnateurs qui assurent le suivi des situations plus complexes. Ces derniers répondent aux questions des instructeurs, garantissent l'harmonisation des pratiques et la permanence du service en répartissant par exemple le travail aux instructeurs « volant » en cas d'absence prolongée.

Au-delà de la question de la recevabilité, les gestionnaires de droits qualifient le dossier par dominante dans un premier temps puis assurent une pré-qualification en fonction de dispositifs avec des critères prédéterminés afin de faciliter le travail d'évaluation.

Au-delà de la qualification selon les dominantes (vie professionnelle, vie quotidienne, vie scolaire), les deux directions ont travaillé de concert sur le logiciel métier lodas pour construire les dispositifs utiles à cette étape de préqualification, tels que « RQTH* simple », « CMI* « simple » ou « Rupture de droits AAH* ». Cette organisation a pour objectif de déterminer au mieux et en amont l'équipe pluridisciplinaire la plus compétente techniquement pour évaluer les besoins de la personne.

Sur le premier semestre de l'année, tous les dossiers «enfants» sont priorisés au niveau de l'instruction afin d'assurer un flux continu des demandes vers l'équipe pluridisciplinaire, pour réduire autant que faire se peut les délais de passage en CDAPH*. Cette organisation permet aux familles et à l'Éducation nationale de préparer au mieux la rentrée scolaire des élèves sous réserve des consignes données aux établissements concernant le calendrier du dépôt des dossiers.

Les projets en 2023

Si l'étape d'instruction s'apparente principalement à une mission d'exécution administrative (vérification de la complétude du dossier, saisie dans le SIH, etc.), elle constitue également une phase primordiale dans le traitement global des demandes déposées qui justifie un positionnement des agents responsables dans une logique « d'aller vers » l'usager et de simplification des démarches. C'est en ce sens que des liens directs sont privilégiés, en amont de toutes démarches postales, et ce afin d'informer la personne et accompagner celle-ci si nécessaire dans la complétude de son dossier. Un travail a été entamé en 2022, accentué en 2023 et sera étendu en 2024 dans le cadre du plan d'action avec un premier temps à destination des primodemandeurs.

Concernant l'instruction des demandes, un travail relatif à l'externalisation de l'édition et de l'envoi aux usagers des avis et décisions de la CDAPH* avait été finalisé en 2022. Cette nouvelle organisation a permis de réduire les délais d'envoi de manière significative. Les Haut-garonnais reçoivent les décisions et avis moins de 8 jours après l'édition de la CDAPH* (le délai était auparavant de 3 semaines). Les envois sont tracés et la qualité de remise des plis a été améliorée. Enfin, la mise sous pli, qui était un travail hebdomadaire chronophage pour les gestionnaires de droits, n'est plus faite en interne. En 2024, l'extension du marché avec le prestataire devrait pouvoir permettre l'expédition des accusés de réception également afin de permettre une plus grande réactivité.

L'évaluation des situations et l'élaboration des réponses

Organisation générale

Le service Évaluation enfance jeunesse est dirigé par une cheffe de service et par une adjointe. Une coordinatrice administrative assure, grâce à l'outil de pilotage opérationnel (OPO*), la bonne répartition des dossiers à évaluer et les plannings des EP*. Elle s'assure de la saisie par les secrétaires et assistants. Outre ces agents, ce service est composé d'assistantes de service social, d'enseignants, d'infirmières et d'un médecin, qui constituent l'EP*.

Le service Évaluation adultes seniors est dirigé par une cheffe de service et une adjointe. Deux coordonnatrices assurent la bonne répartition des dossiers au sein des EP* et coordonnent le travail de saisie. Ce service est composé d'assistantes et secrétaires, d'infirmières, de médecins, d'assistantes de service social et d'ergothérapeutes.

Le travail relatif à la Rapt* est pris en charge par les deux cheffes de service en lien étroit avec la directrice adjointe, les évaluatrices et l'assistante RAPT. L'ensemble des évaluateurs peuvent être sollicités. Enfin, une équipe 16- 25 ans garantit la continuité de l'accès aux droits, dans le parcours de vie de la personne.

L'organisation en équipes pluridisciplinaires de niveau 1, 2 et niveau 3 a été mise en place, conformément au référentiel qualité de la CNSA*. Chaque évaluation est matérialisée par une fiche de synthèse amenée à être revue en 2023. Quelle que soit l'équipe, c'est bien une évaluation globale de la situation qui est réalisée, afin de permettre un accès à tous les droits relevant de la CDAPH*.

Sur les évaluations de niveau 3, la planification des interventions des partenaires favorise les analyses spécialisées autour d'expertises spécifiques : pédopsychiatrie, psychiatrie, autisme, scolarité, formation, emploi, insertion, maladies rares, etc. Les situations complexes sont traitées en équipes pluridisciplinaires spécifiques et suivies particulièrement par les cheffes de service et une référente d'insertion sociale (sortie d'établissement complexe, situation à domicile sans relais et sans saisine Rapt*, situations signalées par le secteur ou partenaires).

Par ailleurs, afin d'accompagner l'équipe dans ses missions, la MDPH*, en lien étroit avec le CNFPT*, met en place depuis plusieurs années des formations thématiques : Guide Barème, PCH*, troubles musculo-squelettiques, cérébrolésions, autisme, lombalgie, troubles des apprentissages, gestion de l'agressivité, etc. L'équipe s'appuie également quotidiennement sur les outils et guides de la CNSA* : les différents arbres décisionnels et les guides : Troubles Dys, TSA*, Psy, épilepsie, PCH*, etc. Enfin, la labellisation formation des webinaires CNSA* demandée en 2020 et engagée en 2022 est également un axe de travail satisfaisant.

Les projets en 2023

2023 a permis de maintenir l'organisation de la pré-qualification en dispositifs, notamment afin de prévenir au mieux les ruptures d'AAH* et de faire revenir le chiffre des avances de la Caf* à un chiffre antérieur à la crise sanitaire. Cette qualification en dispositifs, opérationnelle depuis juin 2022 pour les RQTH et les CMI*, permet de garantir des délais satisfaisants pour les demandes considérées comme simples. Un travail a débuté via un accompagnement de la CNSA* fin 2023 afin de travailler sur la restructuration des EP*. Ce travail se poursuit en 2024.

Par ailleurs, un nouveau process a été mis en place. La secrétaire ou l'assistante d'EP* saisit la proposition suite à l'équipe pluridisciplinaire et l'assistante d'équipe pluridisciplinaire durant l'équipe pluridisciplinaire de tri. Cela permet de traiter en circuit court les demandes simples comme les renouvellements de CMI* ou RQTH*, et demander les pièces complémentaires avant le passage en EP*N1 ou N2. Cette organisation sera modifiée en 2024 avec la suppression des EP* Tri et un travail sur la complétude. Il s'agira en effet pour les gestionnaires de droit de demander en amont les pièces de complétude nécessaires à l'évaluation des dossiers. L'objectif est bien de rendre l'usager acteur du parcours de dossier dans le but de réduire les délais de traitement. Seules les pièces complémentaires très spécifiques seront demandées et ce dans des conditions particulières par les évaluateurs à l'étape évaluation.

Le fonctionnement et les décisions de la CDAPH*

Les CDAPH* se sont tenues tout au long de l'année en présentiel ; 1 à 3 usagers en moyenne sont invités en séance ainsi que des situations présentées sur dossier le cas échéant. Une formation aux nouveaux membres est également proposée environ une fois par an sur le fonctionnement de la CDAPH* et sur les fondamentaux tels que les prestations et les droits.

En 2023, une trentaine de familles ont été reçues pour des présentations de situations Enfance/jeunesse, ainsi que 51 personnes en individuel pour des situations Adultes. 6 présentations Enfants et 29 présentations Adultes ont été organisées sans présence de représentant face aux membres de la CDAPH*.

Par ailleurs, des réunions « Inter-CDAPH* » se tiennent sur des temps différents des commissions pour évoquer les nouveaux projets menés par les acteurs des territoires,

les nouveaux textes et les évolutions réglementaires et les modifications quant à l'organisation de la MDPH*.

Ces temps d'échanges avec les membres sont particulièrement importants et permettent à l'équipe de la MDPH* de mieux prendre en compte les attentes des associations et celles des publics qu'elles accompagnent. Ces rencontres sont indispensables pour une co-construction du fonctionnement au service des personnes et de leurs familles.

En 2023, ont été abordés les thèmes suivants :

- Février : le FIPHFP* et l'AGEFIPH* (présentation assurée par les partenaires) , présentation d'un mémento transports assuré par l'équipe de la MDPH*
- Avril : l'évolution de la PCH : nouveautés + cas pratiques. Point séjour de répit. Point sur le fonctionnement de la MDPH* (notamment PCH* et SIH*)
- Juin : présentation des PCPE* du territoire et de leurs bilans par les partenaires, Présentation d'Aspie-Friendly, programme national pour rendre l'enseignement supérieur inclusif pour les personnes avec un trouble du neuro-développement
- Septembre : présentation des nouveaux dispositifs de l'Education Nationale par les IENASH* et la Daasen*, en présence de l'ARS*
- Novembre : présentation par l'association Trisomie 21 Haute-Garonne des facilitatrices de vie

Territorialisation de la MDPH*

Sur le département, le Conseil départemental a poursuivi sa politique d'implantation de structures de proximité en 2023 avec l'ouverture de nouvelles Maisons Départementales de proximité. Afin que l'ensemble de ces structures (MDP* et MDS*) deviennent des vrais appuis locaux de la MDPH*, cette dernière a mis en place des formations auprès des agents des différents équipements, ainsi qu'auprès de certains CCAS* afin qu'ils détiennent des outils plus adaptés et actualisés pour assurer également cet accueil de premier niveau.

A terme, la démarche de Territorialisation de l'Action sociale engagée par le Conseil départemental doit permettre à la MDPH* d'assurer un véritable accueil de niveau 1 sur les territoires via les services du Conseil départemental et via les partenaires institutionnels et associatifs, avec un soutien de l'équipe de la MDPH*, améliorer la situation par un accompagnement adapté aux besoins et travaillé avec les 30 MDS*, auxquelles s'ajoutent leurs annexes, soit 90 lieux d'accueil du public et les maisons départementales de proximité qui maillent désormais mieux l'ensemble du territoire. Cette proximité est essentielle pour :

- Être plus proche des Hauts-Garonnais et leur faciliter l'accès aux services d'aide et d'action sociales;
- Améliorer la qualité des services rendus;
- S'adapter aux réalités territoriales et mieux répondre aux attentes sur le territoire;
- Favoriser les approches partenariales et coordonner les acteurs locaux.

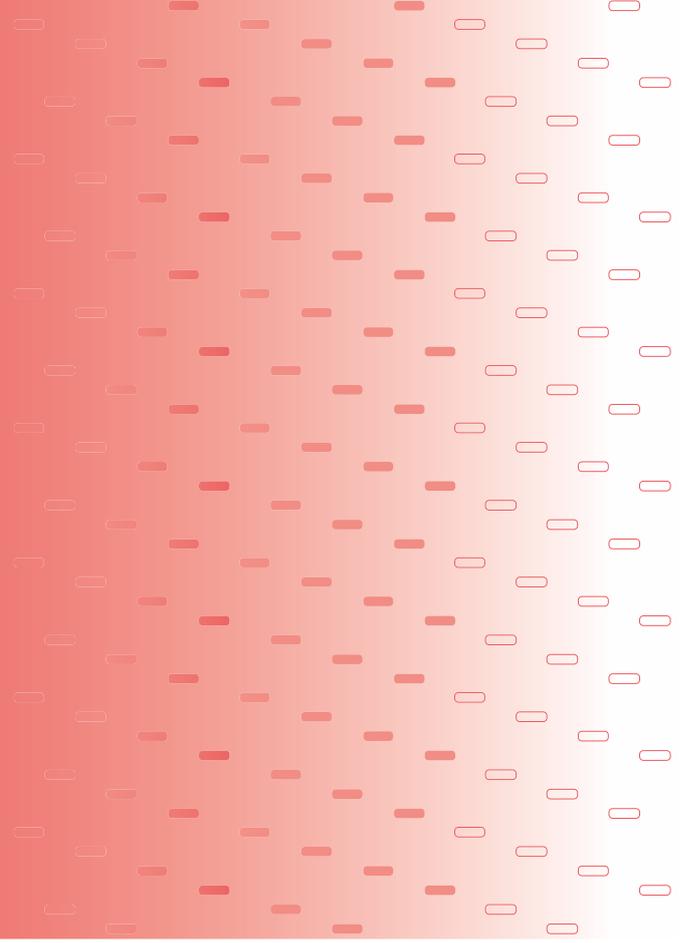
Les Directions de Territoires, en tant que directions de missions, assurent un appui technique et des actions d'expertise. Ainsi, les acteurs de terrain peuvent apporter en temps réel une réponse transverse sur la globalité des champs relevant de la Solidarité départementale, y compris bien sûr les situations de handicap. Les personnes

peuvent bénéficier d'un accueil de 1er niveau personnalisé, directement sur les territoires. La communication par newsletters en direction des MDS* et MDP* mise en place depuis 2021 permet d'assurer auprès des collègues départementaux une veille et une actualisation des évolutions réglementaires notamment ; des sessions d'informations auprès des partenaires sont organisées régulièrement en présentiel ou sous format de visioconférence permettant une meilleure accessibilité au plus grand nombre. L'année 2023 a également confirmé l'ampleur prise par le canal numérique permettant une plus grande réactivité. Des journées d'immersion pour nos partenaires de maisons de proximité ont été régulièrement organisées leur permettant de répondre le plus précisément possible aux attentes des habitants.

Enfin, il est à noter la signature d'un protocole de coopération tripartite entre le Conseil départemental, la MDPH* et l'Union départementale des CCAS* qui donnera lieu en 2024 à une convention plus opérationnelle entre la MDPH* et les CCAS* du territoire haut-garonnais

* Retrouvez la liste des sigles et acronymes dans le glossaire en pages 46-47

04



Pilotage

Les points clés de l'année

La gouvernance de la MDPH* reposant sur une codirection Département/Etat et la participation effective et particulièrement active des associations représentant les personnes en situation de handicap offre de multiples opportunités et garantit une véritable prise en compte des besoins des personnes en situation de handicap, tant sur le volet «compensation» qu'au niveau de l'accessibilité. La collaboration de tous, à droit égal, et la coresponsabilité de l'ensemble des acteurs avalisent les décisions retenues.

Les orientations stratégiques définies lors des Comex* mais aussi les échanges et les divergences de point de vue lors des CDAPH* et des inter-CDAPH* ouvrent de nombreux champs d'évolution, des perspectives, des changements de postures particulièrement porteur de sens. Malgré des freins, les travaux engagés avec nos partenaires sont de qualité et permettent de construire ensemble la meilleure réponse aux personnes.

Au regard du déploiement par palier du SIH*, de l'augmentation des demandes, des dossiers en attente, le processus cible souhaité pour la MDPH* n'est pas encore atteint.

La gestion est rendue également complexe par des évolutions réglementaires régulières. Ces dernières demandent à la MDPH* à la fois d'adapter le système informatique et exigent une grande disponibilité des services

ressources et supports. Elles impactent également le travail des équipes qui doivent de manière constante réactualiser leur manière de travailler tant sur le plan technique que sur le plan métiers.

Toutefois et à terme et grâce à ces évolutions, la MDPH* a pour objectif de garantir à ses équipes un allègement de la charge de travail, notamment au regard du travail sur la simplification et la fluidification des procédures. Le résultat attendu est de pouvoir déployer davantage de temps à l'accompagnement des personnes notamment les primo-demandeurs.

La mobilisation de tous dans le déploiement du SIH* et le déploiement de ViaTrajectoire sont deux éléments clé qui devraient rapidement amener une harmonisation des pratiques sur le territoire et un meilleur accès aux droits.

Concernant les partenariats, un certain nombre de rencontres a pu avoir lieu. Toutefois, la MDPH* a pour ambition de répondre encore davantage aux très nombreuses sollicitations. L'équilibre doit être trouvé entre la nécessité de partenariats solides et donc de rencontres régulières et le travail d'instruction et d'évaluation qui demande un profond investissement dans le cadre du plan d'action de réduction des délais.

I Management des ressources humaines

L'orientation prioritaire des équipes par l'intermédiaire essentiel des cadres a été celle de la poursuite du déploiement de la modernisation de la MDPH en démarche projet fondée sur une feuille de route et des fiches-action associées. La responsabilisation de chacun sur une fiche projet permet de se fixer des objectifs progressifs et de valoriser, par une meilleure traçabilité, le travail et les étapes franchies. Cette démarche projet est centrée autour d'un objectif commun : donner à la personne un parcours de son dossier lisible, rapide et de qualité.

En outre, un management de proximité permet un accompagnement bienveillant des équipes dans le cadre d'adaptations constantes : télétravail, adaptation des équipes pluridisciplinaires, renforcement de l'accueil téléphonique, échanges renforcés avec les partenaires comme la Caf* pour la gestion des droits et l'Éducation Nationale. Ce soutien managérial s'est manifesté également au sein de l'équipe d'accueil dans un contexte très impactant pour ce service dans la réalisation de leurs missions quotidiennes. Ces adaptations se sont conjuguées avec le déploiement du SIH* et la nécessité d'un accompagnement au déploiement de l'outil de pilotage opérationnel (OPO*) et des nouveaux flux.

À partir de septembre 2023, un accompagnement de la Mission d'Appui Opérationnel de la CNSA* a été travaillé afin de soutenir la MDPH* dans sa démarche de réduction des délais. En décembre, suite à une présentation en Comex* et à une réunion institutionnelle réunissant l'ensemble des agents, l'accompagnement a pu se concrétiser par une première étape de cartographie. Ainsi, plusieurs ateliers ont été organisés afin de faire un état des lieux, notamment les freins et les points positifs. Ces ateliers ont été menés de manière pluridisciplinaire et interservices afin d'affirmer encore une fois le caractère systémique de la démarche et donc du parcours du dossier de l'usager. Les cadres, les chargés de mission et les encadrants de proximité ont été ambassadeurs de la démarche. L'association plus large de l'ensemble des responsables est une orientation forte de la direction.

Les formations auprès des structures de proximité de nos partenaires ont également permis de capitaliser les retours et leurs expériences de terrain auprès des équipes de la MDPH*. C'est également une dynamique intéressante permettant de former intelligemment les partenaires à leur rôle de relais et de soutien à la mission d'évaluation des équipes.

I Formalisation des processus et des procédures

Toute démarche participative requiert du temps. Il est nécessaire de mettre en perspective les représentations de chacun et ses propres attendus avant même d'envisager une co-construction des procédures. Savoir

prendre le temps semble souvent une injonction paradoxale alors même que la charge de travail pour l'ensemble des agents de la MDPH* est de plus en plus lourde, notamment compte tenu de la complexité

des situations et des difficultés à apporter une réponse adaptée. La difficulté à surmonter le stock laissé par la crise sanitaire et engendré par le déploiement difficile du SIH est encore très prégnante en 2023.

Le pilotage à partir des indicateurs est essentiel car il permet de mettre en place les actions correctives en temps réel, en fonction de la charge de travail des agents. Le déploiement de l'outil de pilotage opérationnel (OPO*) a facilité le travail du suivi de l'activité mais, en complément, des tableaux de bord ont été travaillés en 2022 et permettent un pilotage stratégique plus adéquat. Cet outil est permis par des extractions et non du SIH* lui-même.

Les services ont des indicateurs propres à leur activité. La direction suit l'ensemble des indicateurs mensuels d'activité.

Il existe, en outre, des échanges réguliers avec d'autres MDPH* sur les modalités de traitement.

I Démarche qualité

Dans le cadre de sa démarche qualité, la MDPH* a souhaité accéder à de nouveaux outils de pilotage. Nous avons créé et développé un tableau de bord permettant de suivre graphiquement nos stocks et leur répartition. Déployé depuis le mois de mai 2022, cet outil nous permet de cibler les zones de tensions, ajuster nos moyens et déceler les éventuelles anomalies. Il s'agit de tableaux de bord adaptés au pilotage de l'activité par les coordonnateurs (instruction et évaluation) et de tableaux de bord de pilotage stratégique pour les cadres et l'équipe de direction.

La démarche qualité de la MDPH* se décline en 8 missions distinctes sur lesquelles un certain nombre d'actions sont en cours ou réalisées.

Mission 1 – Information & Communication

- Chargé de communication dédié depuis 2021
- Plan de communication interne déployé
- Multiplication des formations et informations aux partenaires

Mission 2 – Accueil

- Meilleure amplitude horaire
- Travail de formation des conseillers d'information et analyse des pratiques
- Travail de formation des partenaires de niveau 1
- Accueil des nouveaux arrivants avec formation dédiée
- Permanences du service Enfance-Jeunesse pour accueillir certaines familles avec des situations complexes (primo-demandeurs, transfert d'un autre département, etc.)
- Organisation de liens ténus entre le service accueil et les coordonnateurs des services d'évaluation pour signaler des dossiers urgents

Mission 3 – Instruction & Evaluation

- Amélioration de la qualification faite par le service d'instruction (GDD) avant l'étape évaluation
- Travail relatif au cahier des charges interservices
- Efforts de retour d'expérience pour l'amélioration des pratiques
- Recensement et classement des procédures existantes

* Retrouvez la liste des sigles et acronymes dans le glossaire en pages 46-47

Mission 4 - Décision

- Échanges avec les membres de la CDAPH* pour une CDAPH* adaptée aux attentes des membres et des usagers et dans le respect du travail de l'équipe d'évaluation

Mission 5 - Médiation, conciliation, recours

- Mise à jour du logigramme relatif à la conciliation
- Consolidation des procédures de recours
- Mise à jour des lettres au juge et transmission systématique aux requérants

Mission 6 - Suivi des décisions

- Travail autour de l'outil ViaTrajectoire en lien avec e-santé et référente dédiée
- Assistante Rapt* en transversalité aux deux services pour une harmonisation des pratiques

Mission 7 - Pilotage

- Travail sur des mémentos à destination des équipes et des membres de la CDAPH* (finalisation du Mémento Transports en 2023) pour piloter l'harmonisation des pratiques interservices (information donnée aux usagers, soutien à l'évaluation, etc.)

Partenariats

En 2023 les échanges avec les partenaires ont perduré selon les modalités mises en place depuis la crise sanitaire telles que les visioconférences. Ainsi la MDPH* assure en "mixte" (présentiel – visioconférence) des réunions d'information, de présentation sur ses missions, des réunions d'équipe pluridisciplinaire, des réunions spécifiques sur des dossiers suivis pour mettre à jour les informations respectives et apporter une réponse aux situations.

Les échanges d'information avec les partenaires dédiés, dès lors qu'elle concerne une situation spécifique, font l'objet d'un traitement adapté afin d'apporter une réponse dans des délais les plus courts possibles. De même, un travail de proximité a été mis en place avec les professionnels des maisons des solidarités du Conseil départemental et avec les CCAS*. Une adresse-mail dédiée "partenaires" permet d'apporter une réponse à toutes les questions-problèmes soulevés.

Concernant les flux entre partenaires, le flux n°4 spécifique à la Caf* travaillé en 2023 sera opérationnel en 2024 évitant ainsi la transmission par navette des notifications et donc des demandes transmises par les usagers, qui verront leur délai de versement diminué. Le flux France travail travaillé en 2023 sera également opérationnel en 2024.

RENCONTRES

- 15/01** • Rencontre avec l'équipe mobile de rééducation pédiatrique du SMR* Paul Dottin
- 01/02** • Participation et intervention au cours de la journée annuelle Études Supérieures et Handicap : c'est possible au Creps *
- 01/03** • Rencontre avec l'équipe du parcours complexe du CHU*
- 14/03** • Rencontre avec le service de suite et de réadaptation (SSR*) de la Clinique Verdaich
- 31/08** • Rencontre avec l'équipe d'orientation spécialisée de France Travail
- 25/09** • Participation à la table ronde de l'association la Mêlée sur l'inclusion numérique
- 13/10** • Intervention auprès des membres du Groupement Interassociatif Scolarisation et Handicap (GISH*)
- 16/11** • Rencontre avec l'établissement et service de réadaptation professionnelle (ESRP*) UCRM
- 21/11** • Participation et intervention au colloque de l'Observatoire Départemental de la Protection de l'Enfance
- 24/11** • Rencontre avec l'équipe mobile d'expertise en réadaptation neurolocomotrice (EMER) du CHU*

FORMATIONS

- 07/02** • Formation MDPH à destination des conseillers pénitentiaires d'insertion et probation
- 14/02** • Formation sur les compensations enfants à destination d'une proviseure adjointe et d'un auditeur de justice
- 13/04** • Formation à destination des agents du service public de l'emploi
- 22/06** • Formation à destination des travailleurs sociaux du secteur sanitaire

Du 26/09 au 21/11 • Formation à destination des étudiants du Master Certificat d'aptitude professionnelle aux pratiques de l'éducation inclusive (CAPPEI*)

06/11 • Formation à destination des étudiants du Master Droit de la santé

28/11 • Formation à destination des étudiants du Master Ingénierie d'accompagnement et d'intervention pour une Société Inclusive (IDAISI*)

FORMATION 1^{er} ACCUEIL EN MDS*

- 23/01** • Cazères
- 30/01** • Empalot
- 04/03** • Pont-Vieux
- 06/03** • Blagnac
- 11/03** • Toulouse Centre
- 04/04** • Saint-Jean
- 05/06** • Balma
- 19/06** • Castanet
- 03/07** • Revel
- 06/07** • Auterive
- 21/09** • Muret
- 03/10** • Villefranche de-Lauragais
- 05/10** • La Faourette
- 06/10** • La Salvetat-Saint-Gilles
- 19/10** • Frouzins
- 07/11** • Bagatelle
- 20/11** • Carbonne
- 05/12** • Amouroux Bonnefoy
- 18/12** • Aucamville

* Retrouvez la liste des sigles et acronymes dans le glossaire en pages 46-47

La plate-forme du service Accueil dédiée aux partenaires apporte des informations ciblées afin de répondre au mieux aux questions les plus courantes. Si depuis de nombreuses années, les partenariats avec les acteurs de terrain sont soutenus, il n'en demeure pas moins que les actions de sensibilisation, d'information, de formation doivent être

prises en œuvre chaque année, pour assurer un véritable suivi des personnes sur les territoires. La messagerie dédiée fonctionne bien et répond aux attentes des partenaires en termes de réactivité et de disponibilité des agents de la MDPH* aux demandes diverses. Des rencontres d'information se poursuivent également de manière régulière.

■ Systèmes d'information

Les principales actions de l'année 2023 se sont concentrées sur :

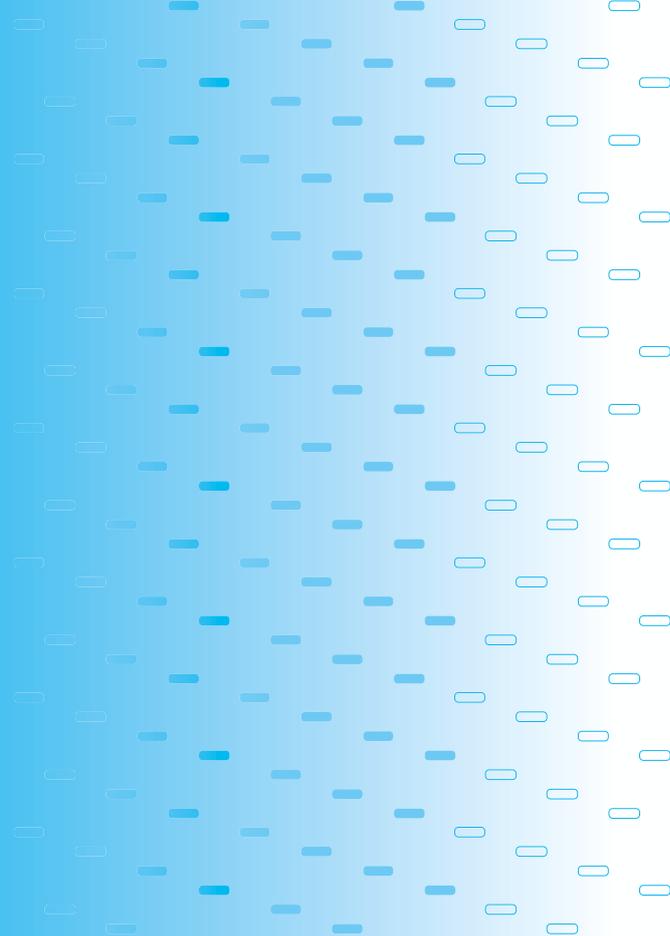
- les extractions des bases de données et les tableaux de bord,
- le passage au flux 4 avec la Caf* et au flux France travail,
- la mise en place du téléservice *Ma MdpH en ligne*,
- le déploiement de l'outil ViaTrajectoire (voir ci-dessous).

(Rapt*) d'affiner leur suivi des situations et la construction de leur Plan d'Accompagnement Global (Pag*). Nous observons une baisse des demandes d'assistance des ESMS* et une meilleure gestion des notifications qui leur sont adressées. Nous réalisons désormais fréquemment des extractions de données afin de cibler les secteurs et les ESMS* en tension. Nous avons notamment pu travailler en collaboration avec des partenaires sur des chantiers à l'aide de ces extractions.

ViaTrajectoire

L'utilisation de ViaTrajectoire à la MDPH s'est développée en 2023, notamment grâce à la nomination d'un référent en interne sur ce projet. Nous avons organisé ses missions selon 4 axes : la formation interne, l'accompagnement des Etablissements et Services Médico-Sociaux (ESMS*) à l'intégration des notifications d'orientation, l'extraction, à la commande, des données, la fiabilisation des données. En mesure de réaliser une recherche d'établissement via le répertoire (par type, secteur, ressources et/ou modalités d'accueil) et de consulter l'historique des accompagnements d'un usager. Cette appropriation de l'outil a notamment permis aux agents rattachés à la cellule Réponse Accompagnée Pour Tous

05



Grands
chantiers

Les points clés de l'année

Les différents chantiers sur lesquels la MDPH* intervient impliquent bien souvent des partenaires communs.

Ce travail essentiel de partenariat permet d'avancer progressivement sur chaque pan du parcours de la personne en situation de handicap. La prise en compte multidimensionnelle de ce parcours exige une transversalité entre les différents acteurs qui concourent à la réalisation de chaque projet de vie dans une visée inclusive.

Concernant la Réponse accompagnée pour tous (Rapt*), les postures et positions sont forcément différentes selon les établissements médico-sociaux et il est regrettable que certaines structures n'aient pas pris la mesure de l'évolution de fond qui doit être mise en œuvre dans ce secteur vers une logique de projet et non de place et dans une approche inclusive. En revanche, il ne peut être ignoré que les personnes accueillies présentent des troubles de plus en plus importants. A ce jour, les directeurs des établissements médico-sociaux soulignent que les personnes accompagnées par leur structure dans le cadre d'un PAG* requièrent souvent un accompagnement beaucoup plus soutenu.

Le système n'est pas organisé pour l'accueil des nouveaux publics exigeant un étayage très important et les crédits non reconductibles de l'ARS* ne constituent qu'une réponse ponctuelle à une problématique structurelle. La fin de la spécialisation des établissements ne trouve pas aujourd'hui de mise en œuvre concrète et les établissements en capacité d'accueillir les situations les plus complexes telles que les personnes en situation de polyhandicap restent encore trop peu nombreux et sont davantage sollicités. De même, les tensions très fortes du secteur sanitaire (pédopsychiatrie et psychiatrie), confronté notamment à une offre d'accompagnement réduite, ne permet pas toujours aux secteurs d'apporter l'appui indispensable aux établissements médico- sociaux.

Concernant l'école, l'appui du secteur médico-social s'avère maintenant indispensable auprès des équipes éducatives, si l'on souhaite que le dispositif de scolarité inclusive soit effectif. L'inclusion scolaire peine encore à être effective et le nombre de demandes d'accueil en Institut médico-éducatif (IME*) en atteste. La MDPH* s'efforce de proposer des solutions aux besoins exprimés dans une approche davantage inclusive. Pour que cette tendance se concrétise, les solutions territoriales doivent être opérationnelles et visibles. La MDPH* a pu participer à des groupes de travail autour de la cartographie des dispositifs « Institut Thérapeutique Éducatif et Pédagogique » (Ditep*) sous la direction de l'ARS* en présence des partenaires concernés. Elle participe également à l'orientation des enfants vers les unités Autisme via les équipes d'évaluation (et non plus aux commissions d'admission depuis 2023) et participe aux comités de pilotage. Le nombre de places au sein de ces dispositifs reste encore trop restreint et la question de l'orientation en fin de parcours est complexe quand les enfants ne relèvent pas du milieu ordinaire. C'est la question du parcours et de la nécessaire continuité qui se pose alors même que les listes d'attente sont toujours bien présentes en Haute-Garonne.

L'emploi des personnes en situation de handicap doit bien rester l'objectif premier des politiques nationales, sans ignorer que la baisse observée laisse une plus large place à la précarité et à une insertion professionnelle souvent à temps très partiel. Le travail des équipes de la MDPH* ne peut se faire sans l'appui des différents acteurs de ce champ et rassemble autant que possible les partenaires autour de situations à multiples problématiques dans le cadre d'équipes pluridisciplinaires de niveau 3 afin de trouver des solutions adaptées à chaque personne. Le droit commun est la piste prioritairement envisagée.

* Retrouvez la liste des sigles et acronymes dans le glossaire en pages 46-47

I Réformes nationales et initiatives départementales

Des projets innovants ont pu voir le jour en 2023.

- Sur le volet des délais d'envoi des notifications, des gains de temps ont été obtenus grâce à l'externalisation de la prestation :
 1. Les Hauts-Garonnais reçoivent les décisions et avis moins de 8 jours après l'édition de la CDAPH,
 2. Les envois sont tracés,
 3. La qualité de remise des plis a été améliorée,
 4. La mise sous pli qui était un travail "chronophage" pour les gestionnaires de droits n'est plus faite en interne.
- Sur le volet de développement de la qualité d'accueil et d'évaluation, le recrutement d'une conseillère en pratiques professionnelles (2022) a permis le développement de formations internes et de renforcement des liens partenariaux.

La MDPH* avait fait le constat de plusieurs besoins complémentaires :

- la nécessité d'une formation continue adaptée de niveau 1 pour les conseillers d'information et les partenaires du territoire qui les soutiennent sur cet accueil (CCAS, maisons des solidarités, maisons départementales de proximité, associations),
- le besoin d'une formation continue de niveau 2 pour la montée en compétences de conseillers d'information,
- le besoin de montée en compétences des agents quel que soit le service et d'échanges entre services avec des formations entre pairs,
- le besoin d'une formation adaptée aux nouveaux arrivants et à leur niveau de compétences à leur prise de fonctions.
- le besoin d'une harmonisation de nos

pratiques et des réponses apportées aux usagers et aux partenaires

Cette agente experte au regard de son expérience au sein de la MDPH accompagne désormais les services de manière transversale et garantit la forme et le fond des différentes interventions auprès de nos partenaires.

Comme en 2022, la MDPH a organisé, en 2023, des formations à l'attention des services territoriaux départementaux et des CCAS.

L'objectif mené a été d'associer les MDS* à un cahier des charges adapté à leurs besoins afin de leur apporter une information et des supports simples pour un accueil facilité des personnes en situation de handicap au sein de leurs territoires. Ces sessions se déroulent dans le cadre d'une animation en binôme entre la conseillère en pratiques professionnelles et le responsable du service accueil. Elles demandent un investissement conséquent mais constituent un investissement à long terme pour une meilleure sensibilisation à cet accueil inclusif de proximité. Il a été proposé à certaines MDS* d'y associer des partenaires de leur territoire pour favoriser l'interconnaissance locale et véhiculer l'idée que cet accueil est bien l'affaire de tous.

En 2023, un outil facilitant l'accessibilité des usagers et des professionnels à la complétude du CERFA a été mis en œuvre. **Le Guide**, désormais disponible sur le site internet de la MDPH*. Le Guide propose de naviguer dans le formulaire de demande à la MDPH* et de découvrir des commentaires et des indications permettant de comprendre le vocabulaire, les terminologies, les attendus et les demandes précises d'informations souhaitées au sein de chaque rubrique. Il s'agit bien à la fois d'aider les personnes dans la formulation de leurs besoins et attentes pour compenser leur handicap ou celui de leur enfant, et de leur permettre de déposer le dossier le plus complet possible.

Deux constats sont à la genèse de cette initiative. Le premier concerne la difficulté pour certaines personnes à remplir le formulaire national obligatoire - perçu comme trop complexe - de manière autonome et sereine. Avec *Le Guide* - qui s'adresse aux personnes ayant accès au numérique - nous avons voulu donner plus de pouvoir d'agir et d'autonomie aux citoyens de Haute-Garonne.

Le second constat est le besoin de soutien des professionnels du secteur social et médico-social en charge d'accompagner les personnes dans l'accès aux droits, dans un

contexte de forte demande. Plus globalement, chaque agent du service public peut aujourd'hui se retrouver en situation d'orienter les personnes en situation de handicap et leur famille. Grâce à *Le Guide*, tous les professionnels du service public pourront à minima orienter les personnes et / ou s'appuyer dans leur travail sur une information uniformisée, fiable et claire, sécurisant leurs pratiques, et la qualité de leur rôle d'orientation ou d'accompagnement.

Fruit d'un travail interne confronté aux observations des membres de la CDAPH* lors d'une séance de travail et d'une expérimentation en ligne fin 2023, il est désormais opérationnel. La prochaine étape pour cet outil est de le rendre totalement accessible.

I Campagne de recueil de la satisfaction des usagers de MDPH

Initiée par la CNSA*, cette enquête permet aux usagers d'exprimer leurs attentes et satisfactions vis-à-vis de leur MDPH* de référence. Les usagers sont invités à participer par différentes actions de sensibilisation :

- un affichage et une mise à disposition de flyers au cours des permanences d'accueil du public (mardis matin et jeudis matin),
- la publication d'une bannière permanente sur le site Internet, accessible depuis un ordinateur ou un smartphone, invitant à participer à l'enquête,
- un texte incitatif précédant les signatures des conseillers d'informations de l'équipe numérique du service Accueil dans leurs réponses aux usagers,
- la création d'une fenêtre d'information s'ouvrant systématiquement à chaque connexion à la page d'accueil du site Usagers permettant de suivre son dossier en ligne.

3 328 usagers ont participé à l'enquête, soit une hausse de 35%. Cette hausse est appréciable, même si elle démontre que la mise en place d'un dispositif permanent sur 12 mois ne permet pas une hausse exponentielle du nombre de répondants. Pour l'année 2024, les moyens à mobiliser pour la valorisation de la MSU pourraient donc être réduits au dispositif proposé en 2023 afin de permettre de communiquer sur d'autres sujets au sein des outils de communication de la MDPH, et notamment le site internet. Sur les 3 328 réponses, 70% des questionnaires ont été remplis via un ordinateur, contre 30% sur un smartphone ou une tablette. Il s'agit d'un recul de 15% de l'usage des appareils nomades par rapport à 2022.

Le panel 2023 des usagers ayant répondu à l'enquête a les caractéristiques suivantes (entre parenthèses, l'évolution entre 2022 et 2023) : 68 % des participants sont situés dans la tranche 25-58 ans (-7 %) et 24 % dans la tranche 59-73 ans (+7%), 77 % des usagers remplissent le questionnaire pour eux-mêmes, 23 % pour une personne de leur

* Retrouvez la liste des sigles et acronymes dans le glossaire en pages 46-47

entourage (chiffres stables par rapport à 2022), 2 participants sur 3 (63,1 %) a déjà reçu un courrier de la MDPH* (chiffres stables par rapport à 2022).

Le niveau de satisfaction est globalement stable depuis 2019. Si les avis observés étaient partagés selon une vision « positif / négatif », les avis positifs (satisfaits + très satisfaits augmentent de 3,1 % par rapport à 2022. Concernant l'accueil des usagers, les résultats positifs des années précédentes

sont confirmés. Plusieurs qualités sont ainsi plébiscitées par les usagers : l'accueil en général (84,7 % d'avis positifs, soit +1,1 %), l'écoute (79,6 % d'avis positifs, soit +0,5 %), la qualité de la réponse (70,6 % d'avis positifs, stable depuis 2022). Dernier point du questionnaire, la question du temps de réponse de la MDPH* aux demandes d'aide permet d'observer une stabilité de la satisfaction des usagers autour de 23 % d'avis positifs seulement.

I Rapt*, la Réponse accompagnée pour tous

La Rapt* est organisée sur deux volets : enfance/ jeunesse et adultes/séniors, pilotée par les deux cheffes de service. Il n'y a pas de cellule dédiée à la Rapt*. Une assistante administrative (dédiée Rapt* et ViaTrajectoire) gère les demandes et les aiguille vers le service adéquat.

Les coordinatrices réalisent une EP* de niveau 1 afin d'évaluer la demande et oriente en fonction vers d'autres partenaires si la situation ne relève pas d'un Groupe Opérationnel de Synthèse (Gos). Lorsque la situation est évaluée comme pouvant relever d'un Gos, elle est orientée en EP de niveau 2 avec la désignation d'un référent. Au sein de cette équipe sont présents la cheffe de service, la coordinatrice Rapt*, le médecin référent et l'évaluateur référent afin d'évaluer les besoins, de faire des prises de contact et d'organiser un Gos de niveau 1 ou 2. A l'issue de ces Gos*, un Plan d'Accompagnement Global (PAG) ou un compte-rendu de réunion partenariale est envoyé et un coordonnateur de parcours est nommé. Certaines situations nécessitent plusieurs suivis de PAG* afin de permettre d'atteindre la cible principale.

Une restructuration de la RAPT est prévue en 2024 afin de répondre de manière plus adéquate aux besoins. A noter: il est de plus en plus complexe de trouver des solutions et non seulement des places dans le cadre des Gos* notamment pour les situations enfance.

Le dispositif d'orientation permanent (DOP)

Le Dispositif d'Orientation Permanent (axe 1) est le dispositif de suivi des dossiers pour lesquels la Rapt* est engagée. Le dispositif peut être saisi par toute personne en situation de handicap reconnu par la CDAPH* ou par son représentant, quels que soient sa situation ou son âge en cas d'indisponibilité ou d'inadaptation des réponses et en cas de risque ou de constat de rupture de parcours. Le consentement de l'utilisateur ou de son représentant est indispensable.

Dans le cadre du DOP*, le plan d'accompagnement global (PAG*) peut être utilisé pour formaliser une solution alternative, en attente d'une solution plus pérenne. Il est construit avec la personne concernée et l'ensemble des acteurs qui s'engagent autour de la solution proposée. La Comex* a défini certains critères à savoir : les jeunes accueillis en IME* au titre de l'amendement Creton, les situations à domicile sans aucune prise en charge ou accompagnement médico-social, les personnes hospitalisées ou en voie de sortie d'hospitalisation sans relais possible au domicile. Le décret n° 2017-137 du 7 février 2017 prévoit que les acteurs en charge de la programmation de l'offre ou du développement de nouveaux dispositifs

communiquent à la MDPH* les informations nécessaires à l'élaboration des plans d'accompagnement global et à leur modification.

En 2023, le DOP a accompagné 339 enfants et adultes en 2023, dont 46 étaient considérés en situation critique et 105 en situation complexe.

La construction des parcours dans le DOP

Les profils accompagnés par la Rapt* adulte séniors se composent de tous types de déficiences : Déficience Intellectuelle (DI), Troubles du spectre autistique (TSA), déficience psychique, polyhandicap, maladies neurodégénératives. On observe une prédominance de profils d'usagers accueillis au titre de l'amendement Creton ainsi que des jeunes accompagnés par l'Aide Sociale à l'Enfance.

Pour le volet enfance, nous observons que plus des trois quarts des demandes concernent une Déficience Intellectuelle (DI) et cognitive. La moitié est associée à des Troubles du Spectre singulier (TSA). Les situations Polyhandicap concernent la quasi-totalité des situations restantes.

Parmi les situations à forte récurrence, nous constatons :

- La primo-intégration à un Institut Médico-Éducatif (IME) pour la déficience intellectuelle
- La primo-intégration en Établissement pour Enfants et Adolescents Polyhandicapés (EEAP*)
- La fin de prise en charge sanitaire (CASP*, CATTP*, Hôpital de Jour)
- La fin de prise en charge PCPE*
- L'insuffisance ou l'inadéquation des prises en charge avec l'aggravation de problématiques sociales (ASE*).

Les saisines Rapt* dans le cadre du polyhandicap sont en majorité des situations critiques. Afin de répondre à ces besoins, le volet enfance a mis en place des réunions

partenariales polyhandicap. Ces instances représentent 50 présentations de situations en 2021 et en 2022. Ces rencontres mettent en exergue un réel déficit de solutions pour le département et des familles en grand désarroi.

La MDPH* constate une carence de l'offre médico-sociale adaptée. Elle note particulièrement un manque de places en ESMS* ou Sessad*. Pour le volet enfance, il est également souligné le manque de places en structure sanitaire, à l'Aide Sociale à l'Enfance, d'accompagnement par l'Éducation Nationale, en Unités d'Enseignements Autisme ainsi que la difficulté à obtenir une place via les plateformes de répit.

Le manque de lisibilité sur l'existant et notamment sur les dispositifs inclusifs qui pourraient répondre aux problématiques présentées est un véritable frein alors même que la MDPH* souhaite accompagner au mieux les personnes dans une logique inclusive et dans le respect du projet des personnes. Le travail de partenariat avec le Conseil départemental, l'ARS* et les directions des ESMS* permet de trouver des solutions parfois avant passage en Gos* pour les situations complexes notamment grâce à l'appui des dérogations de l'ARS* et du Conseil départemental.

La Rapt* Enfance souligne l'importance dans un premier lieu de l'accompagnement social. La résolution des problématiques est permise par une priorisation suite à un Gos* pour une entrée en EMS*, les moyens supplémentaires pour les établissements et familles mis en place par des dérogations de l'ARS* et de la CPAM*. Le volet enfance appuie également l'importance d'un partenariat impliquant l'Éducation nationale, la CPAM* et le PCPE*. Il est à noter toutefois que ce dernier doit voir son utilisation et son recours clarifiés afin de l'optimiser au mieux dans le cadre des 3 dispositifs de Haute-Garonne (enfance, adultes, étudiants). Un travail prévu initialement en 2023 doit être engagé en 2024.

* Retrouvez la liste des sigles et acronymes dans le glossaire en pages 46-47

CHIFFRES CLÉS

DOP

163

nouvelles saisines (+8)
dont 114 pour des
enfants (+3) et 49 pour
des adultes (+5)

339 situations
accompagnées (-28)

46

étaient considérées en
situation critique (+35)
et 105 en situation
complexe (-125)

PAG*

Un Plan
d'Accompagnement
Global (PAG)
rassemble
en moyenne
6 partenaires
et le délai moyen
d'élaboration d'un
PAG* est de
7 mois (+ 1 mois).
La durée moyenne
d'accompagnement
est de 17 mois.

69

PAG* ont été signés
en 2023 (+13)

16

PAG prévoient
une dérogation -11)
(notification, moyens
supplémentaires...)

25 PAG* Enfants (+2)
et 44 PAG* Adultes
(+11)

Les coordinations territoriales

En matière de coordination territoriale, parmi les 339 situations qui mobilisent le DOP* :

- 15 situations ont été orientées par la MDPH* (-19) vers une plateforme ou un dispositif de diagnostic (Pôle de compétences et de prestations externalisées – PCPE* - de l'association Agapei, PCO ou autre)
- 15 situations (+3) ont été orientées vers un dispositif de coordination (Communautés 360, Dispositif d'appui à la coordination, PCPE*, autre) pour appuyer la mise en œuvre de la réponse
- 46 situations (+2) aboutissent à une prise en charge par un ESMS* unique tandis que 104 (+97) situations aboutissent à une réponse coordonnée d'acteurs (ESMS*, Aide Sociale à l'Enfance, Psychiatrie, Education Nationale, etc.) par la MDPH*.

DÉFINITION

Le paragraphe 1b de l'article 89 de la loi Santé prévoit la mise en place d'un plan d'accompagnement global (PAG), lorsque :

- Les réponses connues sont indisponibles ou inadaptées

Dans le cadre de la démarche Rapt*, certains partenaires notamment ESMS* alertent sur les limites du dispositif et la question du projet dans les situations complexes se heurte à des problématiques de places et de plateau technique.

La coordination faite par la MDPH* reste encore tout à fait nécessaire pour jouer le rôle d'ensemblier face à des situations critiques. Toutefois, l'engagement des acteurs au regard de ces freins est régulièrement soumis à des problématiques financières et doivent être intégrés dans le cadre des CPOM*. Une plus grande lisibilité sur ces engagements pourrait permettre à la MDPH* d'animer des instances de manière plus aisée.

Au regard de la complexité grandissante de la Rapt*, la MDPH* fait le choix en 2024 (projet travaillé en 2023) de recruter un chargé de mission parcours complexes afin de mieux structurer ce dispositif et de fluidifier les réponses apportées aux usagers et aux partenaires.

- La réponse à apporter est complexe ou lorsqu'il y a un risque ou un constat de rupture de parcours
- La personne ou son représentant légal le demande

DÉFINITION

La Réponse Accompagnée pour Tous vise à répondre, de manière systémique, à plusieurs difficultés rencontrées de manière récurrente, par les personnes en situation de handicap et les institutions qui les accompagnent :

- l'insuffisance qualitative et quantitative de l'offre adaptée, dont la tension génère des risques de rupture dans l'accompagnement des personnes handicapées,
- la difficulté des acteurs à donner aux personnes en situation de handicap la place centrale que celles-ci doivent occuper dans la définition de leur projet et de leur parcours,
- le partage de responsabilité entre toutes les parties prenantes, qui ne peuvent couvrir l'ensemble des besoins de la personne handicapée qu'en croisant leur périmètre de compétence.

La MDPH* est fortement impliquée dans les réponses apportées notamment dans l'attente de cette mise en place. En outre, les sollicitations émises par courriel par la plateforme nationale sont souvent liées à des problématiques de dossier de demande de droits.

- L'EP* souhaite améliorer la qualité de l'accompagnement. Le PAG* est proposé par l'équipe pluridisciplinaire soit de sa propre initiative, soit à la demande de la personne ou de son représentant légal. Le PAG* est établi avec l'accord de la personne ou de son représentant légal, associé à son élaboration. Le PAG* est un document contractuel dans lequel les différents partenaires s'engagent dans la réalisation du plan décidé en commun. Il est actualisé au minimum une fois par an.

Pour répondre à ces enjeux, la Rapt* mise sur le développement de l'intelligence collective et les réponses de bon sens entre partenaires, dans le cadre du déploiement des 4 axes de travail.

- **Axe 1** : La mise en place du dispositif d'orientation permanent (DOP*) par les MDPH*
- **Axe 2** : le déploiement d'une réponse territorialisée avec le renforcement du partenariat sur le territoire
- **Axe 3** : la création d'une dynamique d'accompagnement et de soutien par les pairs
- **Axe 4** : l'accompagnement au changement des pratiques Il s'agit très concrètement, d'assurer un appui et un accompagnement individualisé pour les personnes en situation de handicap, qui sont ou risquent de se retrouver sans solution. Sont ciblées les situations très complexes qui présentent un risque majeur de rupture du parcours de l'enfant ou de l'adulte en situation de handicap.

CHIFFRES CLÉS

6 667 orientations scolaires de la CDAPH

2 980 AESH (en équivalent temps plein)

4 014 décisions d'AESH* (-12,2 %).

68 % sont des AESH* mutualisés (2 725 notifications) et 32 % sont des AESH* Individuels (1 289 notifications)

1 210 élèves scolarisés en Ulis (soit 9,1 pour 1 000 élèves)

Scolarité

Les échanges avec l'Éducation nationale doivent avoir lieu tout au long de l'année scolaire. Au regard des attentes des familles comme des besoins d'information des équipes éducatives, ce partenariat est essentiel. Les différentes rencontres réalisées en 2023 et notamment à partir de septembre ont permis progressivement à la MDPH* d'explicitier ses missions au regard d'une équipe IENASH* renouvelée, son cadre d'intervention et le champ d'application des décisions de la CDAPH* auprès des différents acteurs mobilisés sur ce chantier.

À cette organisation structurante se rajoutent effectivement d'autres temps d'échanges plus opérationnels tels que les réunions trimestrielles en tripartite avec l'ARS* ainsi que les réunions avec les deux inspecteurs AESH* à la fois pour finaliser certaines procédures mais également pour faire le point sur les situations individuelles d'élèves en difficulté et en attente des compensations. Des thèmes tels que le déploiement du Ditep*, le déploiement des UEEA* et UEMA*, et les situations complexes ont pu être abordés.

Le parcours inclusif

Points positifs

- Une plus grande possibilité pour les écoles d'accueillir les services médico-sociaux en leur sein (niveau logistique, niveau organisationnel) même s'il reste beaucoup d'efforts à entreprendre
- Le développement des unités externalisées et des unités autisme
- L'expérimentation des tablettes par le rectorat
- L'élaboration du projet de Dispositif d'Autorégulation (DAR*) qui verra le jour en septembre 2024 et de manière expérimentale donc avec un effectif très réduit

Points négatifs

- Le manque de lisibilité dans les parcours intégrés IME* / Unité externalisée / Ulis*
- L'attente de projets plus inclusifs (projet de dispositif d'auto-régulation pour 2024 en Haute-Garonne)
- Le manque d'aide humaine
- La nécessité d'une meilleure interconnaissance et de la confiance dans les évaluations faites par la MDPH*.

Emploi

Les acteurs du Service Public de l'Emploi sont parties prenantes dans le fonctionnement de l'équipe pluridisciplinaire de niveau 3. Les conseillers emploi sont en lien constant avec les 4 référentes d'insertion professionnelle. Les différentes procédures définies en collaboration ainsi que les circuits dédiés mis en place au sein de la MDPH* permettent de présenter les propositions en lien avec l'emploi, l'insertion, la formation à la CDAPH* dans des délais de traitement de la demande très restreints.

Le nouveau décret sur les Esat* et France travail va amener pour 2024 un maillage et travail de partenariat avec le SPE* et les Esat*. La loi plein emploi de manière générale rend nécessaire une refonte (mais également l'opportunité) de la convention qui unit les acteurs du SPE*. C'est un chantier pour 2024. De même, la MDPH* travaille à un nouveau conventionnement avec les ESRP* et les ESPO* pour l'année 2024, même si les évaluations de courte durée sont d'ores et déjà mises en place.

CHIFFRES CLÉS

11 457 personnes demandeurs d'emploi en situation de handicap* au 31 décembre 2023, soit 9 % de la totalité des demandeurs d'emploi en fin de mois (contre 10 419 en 2022)
*bénéficiaires de l'obligation d'emploi (BOE)

51 % avec une formation de niveau CAP ou sans diplôme

88 799 droits ouverts relatifs aux orientations professionnelles en Haute-Garonne (+24,8 %)

85 405 bénéficiaires de la RQTH* dont 26 804 bénéficiaires en droits Sans Limitation de Durée

41 008 décisions et avis de la CDAPH relatifs à la vie professionnelle en 2023 (+14,9%)

197 orientations en Ueros* (+30,4 %)

3584 orientations en Esat* (+3,8 %)

1913 orientations en ESRP* (+1,9 %)

1229 orientations en ESPO* (+3,6 %)

216 orientations vers l'emploi accompagné (+32,5 %)

CHIFFRES CLÉS

(droits ouverts au 31 décembre 2023)

29 957 CMI* Invalidité (+24,9%) dont 21 276 (+38,6%) en droits sans limitation de durée

35 672 CMI* Priorité (+11,3%) dont 15 201 (+23,6%) en droits sans limitation de durée

36 042 CMI* Stationnement (+15,9%) dont 13 097 (+30,7%) en droits sans limitation de durée

12 280 cartes invalidité (-10,3%)

7 950 cartes de priorité (-4,3%)

11 277 Cartes européennes de stationnement (- 9,79%)

Carte mobilité inclusion

Pour mettre en œuvre la Carte Mobilité Inclusion (CMI*), la MDPH* et le Conseil départemental se sont fixés les objectifs suivants :

- renforcer le rôle des équipes médico-sociales APA* par une approche globale des besoins ;
- simplifier les démarches des personnes ;
- fluidifier les processus de décisions ;
- améliorer la qualité du service rendu à l'utilisateur.

Ainsi s'agissant des bénéficiaires de l'APA* (GIR 1 - 2 - 3 - 4) éligibles à une des trois CMI*, les équipes des Maisons des solidarités assurent l'ouverture des droits et les liens avec l'Imprimerie nationale. En revanche, les personnes relevant d'un GIR 5-6 sont invitées à déposer un dossier de demande et dans ce cas, le traitement de la CMI* est entièrement assuré par la MDPH*, le président du Conseil départemental ayant délégué la gestion des étapes préalables à la prise de décision. La MDPH* assure la notification pour le compte du président du Conseil départemental.

L'organisation prévue pour l'obtention de la CMI* s'avère complexe et le circuit sera sans doute à revisiter en 2024 dans le cadre du plan d'action.

Une difficulté relevée, malgré tout l'intérêt du système mis en place par l'Imprimerie nationale, reste la « fracture numérique ». Le « tout numérique » est très difficile à gérer pour certaines personnes confrontées à l'e-administration : la fracture numérique est réelle et touche toujours les publics les plus fragiles. Les personnes qui ne disposent d'aucun outil informatique sollicitent régulièrement la MDPH* afin que ses équipes assurent les procédures de connexion au portail de l'Imprimerie Nationale à leur place. Le Conseil départemental a mis en place les Maisons départementales de proximité pour accompagner les démarches notamment et particulièrement des personnes en situation de handicap.

Glossaire

- AAH** : Allocation d'adulte handicapé
- ACFP** : Allocation compensatrice pour frais professionnels
- ACTP** : Allocation compensatrice tierce personne
- AEEH** : Allocation d'éducation de l'enfant handicapé
- AESH** : Accompagnant d'élèves en situation de handicap
- APA** : Aide personnalisée à l'autonomie
- ARS** : Agence régionale de santé
- Ase** : Aide sociale à l'enfance
- Caf** : Caisse d'Allocations Familiales
- Carsat** : Caisse d'Assurance Retraite et de la Santé au Travail
- Casp** : Cabinet d'aide et de soutien psychologique
- CCAS** : Centre communal d'action sociale
- CDAPH** : Commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées
- CDCA** : Conseil départemental de la citoyenneté et de l'autonomie
- CMI** : Carte mobilité inclusion
- CMPP** : Centre Médico Psycho Pédagogique
- CNFPT** : Centre national de la fonction publique territoriale
- CNH** : Conférence nationale du handicap
- CNSA** : Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie
- Comex** : Commission exécutive
- CPAM** : Caisse primaire d'assurance maladie
- CPOM** : Convention pluriannuelle d'objectifs et de moyens
- CATTP** : Centres d'Accueil Thérapeutiques à Temps Partiel
- DDETS** : Direction départementale de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités*
- Direccte** : Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi
- Ditep** : Dispositifs Institut thérapeutique éducatif et pédagogique
- DOP** : Dispositif d'orientation permanent
- DSDEN** : Direction des services départementaux de l'Éducation Nationale
- Dude** : Dossier unique du demandeur d'emploi
- EEAP** : Établissement pour Enfants et Adolescents Polyhandicapés
- EP** : Équipe pluridisciplinaire
- Esat** : Établissement et service d'aide par le travail
- ESMS** : Établissements et services médico-sociaux
- ESRP** : Établissements et service de réadaptation professionnelle
- ESPO** : Établissements et services de pré-orientation

Falc : Facile à lire et à comprendre

FDC : Fonds départemental de compensation

Finess : Fichier national des établissements sanitaires et sociaux

Ged : Gestion Électronique des Documents

Geva : Guide d'Évaluation

Gip : Groupement d'intérêt public

GISH : Groupement Interassociatif Scolarisation et Handicap

Gos : Groupe opérationnel de synthèse

IME : Institut médico-éducatif

Itep : Institut thérapeutique éducatif et pédagogique

LSF : Langue des signes française

MDP : Maison départementale de proximité

MDPH : Maison départementale des personnes handicapées

MDS : Maison des solidarités

Mispe : Mise en situation professionnelle (en Esat)

MSA : Mutualité sociale agricole

Opo : Outil de pilotage opérationnel

Pag : Plan d'accompagnement global

PCH : Prestation de compensation du handicap

Plie : Plan local insertion emploi

PPC : Plan personnalisé de compensation

PPS : Plan personnalisé de scolarisation

Rapo : Recours administratif préalable obligatoire

Rapt : Réponse accompagnée pour tous

RGPD : Règlement général pour la protection des données

RH : Ressources humaines

RIP : Référent insertion professionnelle

RQTH : Reconnaissance de la qualité Travailleur handicapé

Sameth : Service d'appui au maintien dans l'emploi des travailleurs handicapés

Sessad : Service d'éducation spéciale et d'éducation à domicile

SIH : Système d'information harmonisé

Spip : Service Pénitentiaire d'Insertion et de Probation

TA : Tribunal administratif

TJ : Tribunal judiciaire

Ulis : Unité locale pour l'inclusion scolaire

UUE : Unité d'enseignement externalisée

UEMA : Unité d'Enseignement en Maternelle Autisme

Ueros : Unité d'évaluation de réentraînement et d'orientation sociale et professionnelle

Annexes

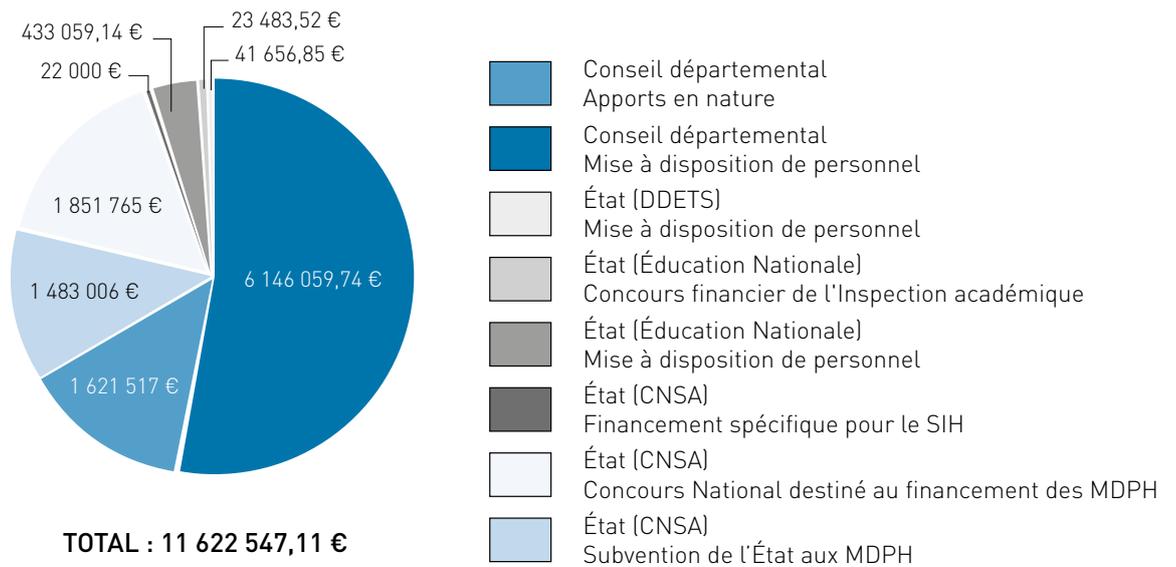
Mise à disposition de personnels

	EMPLOYEUR	MDPH	Département	Éducation nationale	DDETS	DREETS				TOTAL
Exercice 2022	Salaires payés ou refacturés BRUT CHARGÉ	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	MAD non refacturées BRUT CHARGÉ		5 545 195.25	4 335 548.72	65 547.55		0	0	0	6 111 839.07
	Total par employeur (payant + gratuit) BRUT CHARGÉ	0	5 545 195.25	4 335 548.72	65 547.55		0	0	0	6 111 839.07
Exercice 2023	Salaires payés ou refacturés BRUT CHARGÉ	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	MAD non refacturées BRUT CHARGÉ		6 146 059.74	4 333 059.14	41 656.85		0	0	0	6 662 432.58
	Total par employeur (payant + gratuit) BRUT CHARGÉ	0	6 146 059.74	4 333 059.14	41 656.85		0	0	0	6 662 432.58
Comparatif 2022/2023	Salaires payés ou refacturés BRUT CHARGÉ	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	MAD non refacturées BRUT CHARGÉ		600 864.49	-2 489.58	23 890.70		0	0	0	598 374.91
	Total par employeur (payant + gratuit) BRUT CHARGÉ		600 864.49	-2 489.58	23 890.70		0	0	0	598 374.91

Budget 2023

		Exercice N-1 : 2022		Exercice N : 2023		Pour les MDA le cas échéant : EMS APA (CD)	
		MDPH/MDA	MDPH/MDA			Dépenses	Recettes
		Dépenses	Recettes	Dépenses	Recettes	Dépenses	Recettes
RÉALISATIONS DE L'EXERCICE (mandats et titres)	Section de fonctionnement (hors FDC)	1 142 310.22	1 540 388.23	1 126 893.69	1 528 489.52		
	Section d'investissement	18 561.96	69 195.95	66 099.3	64 067.12		
REPORTS DE L'EXERCICE N-1 (cumulé)	Report en section de fonctionnement (002) (hors FDC)		2 016 641.18		2 414 719.19		
	Report en section d'investissement (001)		224 304.93		274 938.92		
TOTAL EXERCICE (réalisations + reports N-1)		1 160 872.18	3 850 530.29	1 192 992.99	4 282 214.75	0	0
RESTES À RÉALISER À REPORTER EN N+1	Section de fonctionnement						
	Section d'investissement						
	TOTAL des restes à réaliser à reporter en N+1	0	0	0	0	0	0
RÉSULTAT CUMULÉ	Section de fonctionnement	1 142 310.22	3 557 029.41	1 126 893.69	3 943 208.71	0	0
	Section d'investissement	18 561.96	293 500.88	66 099.3	339 006.04	0	0

○ Répartition des apports des partenaires au dispositif MDPH
(Hors -FDC)



Externalisation des prestations

Externalisation des prestations suivantes :	Si oui, indiquer le ou les principaux prestataire(s)				
	OUI/NON	Qui fournit la(es) prestation(s) ?	ETP Concernés (en nombre d'ETP)	Qui finance la(es) prestation(s) ?	Valorisation de(s) prestation(s) (€)
ACCUEIL	Oui	- Département - Autre		- Département - MDPH	27 497
dont plateforme téléphonique	Non				
ÉVALUATION	Oui partiellement	- Département		- Département	
dont évaluation aide humaine	Non				
dont évaluation emploi / insertion professionnelle	Non				
dont évaluation aide technique / bâti/ aménagement du logement	Non				
dont évaluation scolarisation	Non				
dont évaluation / expertise médicale ou médico-sociale	Oui partiellement	- Département		- Département	8 450
INSTRUCTION	Non				
ACCOMPAGNEMENT SUIVI DES DÉCISIONS	Non				
SUPPORT	Oui partiellement	- Département - Autre		- Département - MDPH	
dont support informatique	Oui partiellement	- Département		- Département	99 971
dont support juridique	Oui partiellement	- Département		- Département	931
dont support RH	Oui partiellement	- Département		- Département	171 496
dont support logistique	Oui partiellement	- Département - Autre		- Département - MDPH	1 312 094
dont support documentaire	Oui partiellement	- Département - Autre		- Département	1 078

Participation des partenaires aux réunions des EPE

Type de partenaire	Nombre de 1/2 journées d'EPE annuelles	Part
Association		0 %
ESMS	50	20.75 %
ANAH		0 %
Apprentissage adapté	22	9.13 %
Cap Emploi	30	12.45 %
CARSAT	8	3.32 %
CCAS		0 %
Centre hospitalier	22	9.13 %
CLIC		0 %
Conseil départemental		0 %
CPAM		0 %
DDETS		0 %
DREETS		0 %
Education nationale	46	19.09 %
Mission locale	22	9.13 %
MSA		0 %
Mutualité		0 %
PACT		0 %
Pôle emploi	22	9.13 %
SIADV (déficients visuels)		0 %
SAMSAH		0 %
SAVS		0 %
Université		0 %
Centre-ressources	11	4.56 %
Autres	8	3.32 %
TOTAL	241	100 %

M D P H

Maison
départementale des
personnes handicapées
de la **HAUTE-GARONNE**

