



RAPPORT D'ACTIVITE 2024

SOMMAIRE

Edito

L'année 2024

- Notre Plan d'action 2024-2025
- Le lancement de l'application Le Guide
- Ma MDPH en ligne interconnectée
- Le premier Comité Social d'Administration de la MDPH
- L'enquête de mesure de satisfaction des usagers

L'activité de la MDPH

Une année 2024 en chiffres

Focus sur deux dispositifs de la MDPH

- La Réponse accompagnée pour tous (Rapt)
- Le Fonds départemental de compensation (FDC)

Avec nos partenaires

- Les instances de la MDPH
- L'accueil des usagers sur le territoire
- Les autres actions partenariales

Les moyens au service du GIP

- **Les ressources humaines**
- **La modernisation de la MDPH et la démarche qualité**
- **Le budget**

Glossaire

Annexes

Madame, Monsieur,

La Maison départementale des personnes handicapées (MDPH) de la Haute-Garonne est heureuse de vous présenter son bilan d'activité pour l'année 2024.

Ce document numérique est conçu pour être 100% accessible aux personnes en situation de handicap. Le rapport s'adapte à toutes les technologies numériques de compensation du handicap, améliorant ainsi notre communication auprès de publics toujours plus nombreux. Atteindre cette exemplarité dans notre communication est une première étape qui annonce d'autres actions similaires dès 2025.

Le GIP MDPH y présente notamment son outil innovant, mis en valeur par la Ministre déléguée à l'Autonomie et que les autres MDPH souhaitent reprendre : « le Guide », qui vient en soutien des personnes, de leurs aidants et des professionnels pour compléter leur demande auprès de la MDPH.

L'année 2024 a été la première année de notre Plan d'action pour améliorer les délais de traitement, élaboré conjointement avec le Conseil départemental de la Haute-Garonne et la Caisse nationale de solidarité et d'autonomie. Vous découvrirez au fil des pages les différentes actions phares des services : modernisation de notre organisation, développement de la relation aux usagers, nouvelles actions de communication. Ce travail collectif nous a permis d'obtenir des premiers résultats encourageants, avec une baisse significative du volume de dossiers en attente d'une décision d'une part, et des délais de traitement des dossiers d'autre part. Ces succès sont à souligner, alors même que de réelles difficultés perdurent pour les habitants du territoire, tensions que nous retrouvons notamment dans la mise en place de nos dispositifs, de la Réponse accompagnée pour tous au Fonds départemental de compensation.

Volontaire et engagée, la MDPH continue de prendre toute sa place en tant que coordinateur territorial de l'ensemble des partenaires intervenant dans le champ du handicap, avec la conviction que l'interconnaissance et les collaborations nous amèneront à améliorer sans cesse la fluidité du parcours des personnes en situation de handicap, de leurs familles et de leurs aidants.

Je vous souhaite une bonne lecture de ce nouveau rapport d'activité.

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 de la Haute-Garonne

L'année 2024

Notre Plan d'action 2024-2025

À la suite de notre travail de diagnostic sur notre activité en 2023, finalisé avec des ateliers de cartographie rassemblant l'ensemble des agents, la MDPH a élaboré un plan d'action pour les années 2024 et 2025. Pour ce faire, elle a pu compter sur le soutien de la CNSA et du Conseil départemental, les trois institutions ayant signé une convention de partenariat renforcé en décembre 2023, avec notamment le recrutement d'agents en renfort pour soutenir les actions menées. Neuf agents renforts ont été prévus dans la contractualisation avec la CNSA, pour un total de 8 temps plein et un mi-temps : 4 renforts administratifs et 5 renforts de la filière médico-sociale. Plusieurs axes prioritaires ont ainsi été définis et travaillés par l'ensemble des équipes :

- Résorber le volume global des dossiers en attente de décision et réduire nos délais de traitement,
- Mettre en place de nouvelles méthodes de travail dans tous les services, de manière pérenne ou expérimentale avec pour objectif leur intégration définitive dans l'activité des services en juin 2025,
- Organiser des actions de formation auprès de l'ensemble des professionnels de la MDPH et renforcer des actions de partenariats avec notre réseau.

Les principales actions menées

Une meilleure information sur le dossier MDPH

Sur le volet des outils d'information, un nouveau Dossier MDPH composée de 4 documents a été élaboré. Au sein d'une pochette d'information générale sur le parcours de l'usager, les demandeurs trouvent, en complément des deux formulaires Cerfa obligatoires, une brochure recensant l'ensemble des pièces de complétude nécessaires à l'évaluation, à apporter en complément des pièces obligatoires. Ce nouvel outil a été largement diffusé, notamment auprès du service Accueil, sur le site internet, ou auprès des 57 structures de proximité du Conseil départemental.

Nos partenaires sont également progressivement sensibilisés en tant qu'acteurs importants du parcours du dossier. Le nouveau dossier MDPH a ainsi été également diffusé aux membres de la CDAPH, de l'Education nationale, ou encore aux membres de la Comex. Chaque réunion partenariale est également

l'occasion de sensibiliser de nouveaux acteurs. En 2025, cette diffusion s'étendra aux CCAS ainsi qu'aux associations et partenaires du secteur de l'éducation ou médico-social (Caf, CPAM, travailleurs sociaux, tuteurs, etc.).

L'ensemble de ces actions vient en complément du développement soutenu du service Accueil mené depuis 2022, avec notamment la mise en place d'une messagerie numérique dédiée aux partenaires de la MDPH assurant l'accompagnement médico-social et administratif des hauts-garonnais.

La complétude des dossiers de demandes

Une première expérimentation a été menée par l'ensemble des services pour améliorer la qualité des dossiers déposés par les usagers.

A l'étape d'instruction des demandes, le service Gestion des droits (GDD) a intensifié le travail de qualification des dossiers dès la phase d'instruction afin de faciliter et de fluidifier l'évaluation de la demande. Les gestionnaires de droits repèrent également dans les dossiers des éléments de complétude manquants, en complément des pièces de recevabilité. Ces éléments ont été identifiés collectivement durant l'été 2024. Si nécessaire, le service de gestion des droits (GDD) envoie un courrier de demande de pièces aux usagers. En cas d'information incomplète ou manquante, les gestionnaires de droits contactent directement les usagers par téléphone après analyse du dossier. Ce processus de travail s'appelle l'aller vers et se développe par contact téléphonique et courriers personnalisés. La réalisation de cette mission a une double vertu : faciliter le travail des évaluateurs et favoriser le lien direct avec les usagers satisfaits de cette prise de contact.

En 2024, l'aller-vers s'est concentré sur les primo demandeurs, ces usagers effectuant une première demande, et pour lesquels une moins bonne complétude des dossiers avait été identifiée. Il sera étendu en 2025 à d'autres situations, y compris de publics ayant déjà effectué une demande, et toujours grâce au travail de diagnostic et de repérage des demandes les plus complexes. Il s'agit notamment des demandes simultanées Enfants-Adultes*, des demandes liées à la vie scolaire, des demandes de PCH pour la vie quotidienne et des demandes d'aide dans la vie professionnelle (hors RQTH).

* Un usager qui demande à la fois des droits Enfant et Adulte dans un même dossier du fait de son âge

La qualification des dossiers

Au-delà de la qualification selon les dominantes (vie professionnelle, vie quotidienne, vie scolaire), les services Évaluation et Gestion des droits ont travaillé sur le logiciel métier (IODAS) pour construire les dispositifs utiles à cette étape de qualification pour répondre encore davantage à la nécessité de faciliter le passage des dossiers dans les équipes pluridisciplinaires appropriées et donc

de réduire les délais en fluidifiant le parcours du dossier. Cette qualification en dispositifs faite par le service de gestion des droits (GDD) et opérationnelle depuis juin 2022 pour les RQTH et les CMI permet également de garantir des délais satisfaisants pour les demandes considérées comme simples. En 2024, l'organisation de la qualification en dispositifs permet notamment de prévenir au mieux les ruptures d'AAH (allocation adulte handicapé). Certains dispositifs ont été ajoutés dans le cadre d'un cahier des charges interne entre le service de gestion des droits (GDD) et les services d'Evaluation. Ce travail se poursuivra en 2025.

La structuration des équipes pluridisciplinaires (EP)

Grâce au travail de qualification des demandes par GDD et par l'instauration du codage directement en EP (équipe pluridisciplinaire), les deux services Évaluation ont pu remplacer l'ensemble des EP « Tri » par de nouvelles configurations d'équipes. Comme identifié lors des ateliers de janvier, ces nouvelles équipes permettent un traitement plus efficace des demandes et de supprimer plusieurs doublons. Les nouvelles équipes traitent donc des dossiers avec une plus grande efficacité : les primo demandeurs, les dossiers centrés sur l'autonomie des adultes et les demandes concernant des problématiques liées à la fois aux enfants et aux adultes.

La formation des agents

Chaque nouvel arrivant à la MDPH bénéficie d'une formation assurée par la conseillère en pratiques professionnelles et/ou la chargée de projets transversaux. C'est également le cas pour tous les renforts liés au plan d'action. Au service Gestion des droits, les gestionnaires sont formés aux spécificités de leurs nouvelles missions sur la complétude et l'aller/vers. Une formation qui sera complétée dès le mois de janvier 2025. Au service Evaluation, l'ensemble des évaluatrices ont été consultées en novembre 2024 pour recenser leurs besoins autour des fondamentaux de l'évaluation, notamment sur le retentissement des maladies mentales. Un plan de formation sera proposé pour répondre à ces enjeux au 1er trimestre 2025. Par ailleurs, les infirmières et les ergothérapeutes sont formées au codage par un accompagnement assuré en interne par une évaluatrice médecin.

Les résultats de l'année 2024

Depuis sa mise en place à l'été 2024, plus de 7 000 dossiers ont pu bénéficier des actions d'aller-vers favorisant la complétude du dossier.

Plus globalement, l'ensemble de ces nouveaux processus de travail exposés précédemment ont permis de faire passer le nombre de personnes en attente d'une décision de 19 275 (au 31 décembre 2023) à 13 214 au 31 décembre 2024,

une dynamique nous permettant d'espérer une poursuite de ces bons résultats en 2025.

Les délais de traitement des dossiers ont également baissé entre le début et la fin de l'année :

- Pour les dossiers Enfants de 6,9 mois à 5,8 mois
- Pour les dossiers Adultes de 6,8 à 5,3 mois.

La CDAPH a ainsi rendu 138 140 avis et décisions en 2024 contre 120 979 en 2023.

Le lancement de l'application LE GUIDE

Le projet LE GUIDE consiste en une immersion de l'utilisateur au sein d'un outil d'aide au remplissage formulaire Cerfa de demande à 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 proposer 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 - 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 handicapées et leur famille. Grâce à l'application *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.

Lancé en décembre 2023, nous avons consacré les deux premiers mois d'utilisation à tester l'application auprès des usagers, avec la mise en ligne d'un outil de recueil des remarques des usagers, et la mise en place d'un stand de test au sein des permanences d'accueil du public de la MDPH. La version finalisée a été lancée le 1er mars 2024.

En 2025, l'application sera développée pour permettre l'accessibilité numérique la plus complète via la mise en place d'une déclinaison de « Le Guide » aux normes RGAA sous forme de PDF, et la déclinaison de ce document pour une accessibilité via l'application Lisio déjà disponible sur notre site internet.

Les résultats

14 475 visites ont été recensées sur l'année 2024, 12 617 visites de Haute-Garonne (89,5%) et 1 485 visites d'autres départements (10,5%). Des visiteurs de tous les départements français ont visité l'application le Guide. Chaque visiteur fait en moyenne environ 47 actions sur le site (navigation, ouverture et fermeture de bulle d'information et d'alerte). 30% des visites durent plus d'une minute (de 1 mn à 30 mn). Seuls 6% de visiteurs quittent le site après la page d'accueil.

Ma MDPH en ligne interconnectée

Il s'agit d'une évolution majeure du téléservice Ma MDPH en ligne qui permet de remplir son dossier MDPH sur internet, via un espace personnalisé, et d'y déposer toutes les pièces nécessaires. Depuis le mois de septembre 2024, grâce à cette nouvelle version, les demandeurs et bénéficiaires de prestations de compensation Haut-Garonnais, ainsi que leurs proches peuvent corriger ou compléter les informations communiquées, suivre l'avancement de leur dossier et consulter les droits et prestations qui leur sont accordés, directement depuis le téléservice, sans se déplacer.

Au 31 décembre, les premiers mois de mise en œuvre ont permis de recenser plusieurs dysfonctionnements en cours de résolution. Une amélioration de l'outil est attendue par la MDPH en 2025.

Le premier Comité Social d'Administration de la MDPH

La loi du 6 août 2019 de transformation de la fonction publique a réorganisé les instances représentatives du personnel en créant le Comité Social d'Administration (CSA). Cette instance unique a été créée afin de développer une vision intégrée des politiques de ressources humaines et des conditions de travail.

Le premier comité social d'administration de la MDPH s'est tenue le 18 décembre 2024, en remplacement de l'ancienne instance de dialogue social, la Commission Locale de Concertation (CLC).

L'enquête MSU

La mesure de la satisfaction des usagers (MSU) de la MDPH de la Haute-Garonne est un dispositif mis en œuvre par la CNSA pour toutes les MDPH de France depuis plusieurs années. Cette enquête, appelée « Ma MDPH, mon avis », est organisée via un questionnaire accessible sur Internet du 1er janvier au 31 décembre de chaque année, à l'adresse <https://mamdpH-monavis.fr>. En 2024, la MDPH a privilégié la mise en place d'un dispositif permanent de communication, principalement ciblé sur les usagers ayant une demande en cours à la MDPH, en publiant une bannière permanente sur le site Usagers de la MDPH. Cette publication invitait chaque usager à participer à l'enquête, du 1er avril au 31 décembre 2024.

2 026 usagers ont participé à l'enquête. Le niveau de satisfaction est globalement stable depuis 2019. Il se situe autour de 65% d'usagers satisfaits ou très satisfaits de la MDPH.

Les raisons des sollicitations des usagers restent relativement conformes aux années précédentes avec une forte représentation des demandes professionnelles, des demandes de CMI et des aides financières. Dans le détail, il convient de noter en évolution, une baisse des sollicitations pour demandes professionnelles (-10%), une hausse de demandes relatives aux parcours de scolarisation (+6%). La satisfaction à l'égard de la MDPH évolue également de manière positive sur l'identification des interlocuteurs (+5,3%), le sentiment d'exprimer ses besoins (+5,8%) et la compréhension des droits et aides disponibles (+4,3%)

Concernant l'accueil des usagers, les résultats positifs des années précédentes sont confirmés. Le travail mené dans les services porte par ailleurs ses fruits avec une augmentation de la satisfaction des usagers quant à leurs relations avec les agents de la MDPH. La satisfaction des usagers quant à l'accès aux services d'accueil de la MDPH (mail, téléphone, courrier) progresse de 10,7% en une année, validant l'investissement important des équipes et de l'accompagnement dont ils ont bénéficié depuis plusieurs mois. Cependant, la facilité de contact avec la MDPH via différents modes (téléphone, courrier ou mail) n'a hélas pas progressé malgré des délais de réponse sur l'accueil numérique en nette progression depuis le deuxième semestre 2023. Ceci peut être imputé à des résultats de taux de décroché aux appels téléphoniques inférieur à 50%.

Dernier point du questionnaire, la question du temps de réponse de la MDPH aux demandes d'aide permet d'observer une amélioration de la satisfaction des usagers (+6,2%) qui peut être mis en relation avec l'amélioration des délais de traitement observé dans le dernier trimestre 2024.

L'activité de la MDPH

Une année 2024 en chiffres

Une population en hausse

Avec une superficie de 6 309 km², la Haute-Garonne recense 1 506 391 habitants (estimation au 1er janvier 2024), soit 24,3 % de la population de la région Occitanie (6 201 587 habitants). Il s'agit d'une hausse de 17 437 habitants en une seule année. Depuis 2020, la population du département a augmenté de 105 456 habitants.

La Haute-Garonne est un département dont la population est jeune (23 % de moins de 20 ans): 346 324 de 0 à 19 ans, 809 427 de 20 ans à 59 ans, 350 640 de 60 ans et plus.

L'information à destination des usagers

A l'accueil physique de la MDPH, 13 228 personnes ont été reçues (+21.4%), soit 130 personnes reçues par permanence (8h15-12h, deux jours par semaine), avec un accueil en Langue des Signes Française (LSF). A l'accueil téléphonique, 54 649 personnes ont pu échanger avec l'un des conseillers d'informations (-15.98%), soit 240 appels par jour. Par ailleurs, 97 366 messages électroniques ont été réceptionnés (+4.45%), soit environ 400 messages par jour ouvré. Il s'agit de 70 613 mails d'usagers et de 26 753 mails de partenaires.

Notre site internet www.mpdh31.fr a reçu 294 000 visiteurs pour 1 029 285 pages visitées. Outre la page d'accueil, les pages les plus visitées sont « Contacter la MDPH », « Comment déposer un dossier ? » et « Où en est mon dossier ? ». Le site internet Usagers, qui permet justement de suivre son dossier, a recensé 592 563 visites, soit 1 600 visites par jour.

Les dossiers déposés par les usagers

Les habitants du département ont déposé 40 017 dossiers à la MDPH en 2024. Un dossier de demandes est un ensemble de demandes déposées. Selon la CNSA, *« Les demandes déposées sont définies par l'art R 146-25. Il peut s'agir d'une demande explicite ou générique. La nomenclature des demandes est celle du formulaire de demandes (formulaire Cerfa N°15692*01). Il s'agit du nombre de dossiers de demandes de compensation (unique c'est-à-dire sans doublon) avec une date de dépôt renseignée. Les recours déposés ne sont pas inclus dans les dossiers de demandes déposées »*.

8 997 dossiers (22,5%) ont été déposés en ligne via le téléservice Ma MdpH en ligne. Au total, ce sont 38 963 personnes, dont 14 501 primo demandeurs (10 580 + 20 ans, 3 921 – 20 ans), qui ont déposé au moins un dossier à la MDPH en

2024. A ceci s'ajoutent 1 317 dossiers d'usagers transférés à la MDPH car arrivant d'un autre département et déjà titulaire d'un dossier à la MDPH. Dans l'autre sens, c'est-à-dire les usagers quittant la Haute-Garonne, 1 313 personnes ont demandé un transfert de dossier vers un autre département. La tendance à la hausse depuis quelques années est donc confirmée et ce malgré l'impact attendu des droits attribués Sans Limitation de Durée (SLD).

Le traitement des dossiers par les services

Comme indiqué dans le plan d'action annuel, de multiples actions ont permis cette année de baisser le délai de traitement des dossiers. Pour les dossiers enfants, il est passé de 6,9 mois au 1er janvier 2024 à 5,8 mois en fin d'année. Pour les dossiers adultes, il est passé de 6,8 mois au 1er janvier 2024 à 5,3 mois en fin d'année.

5 448 plans personnalisés de compensation (PPC) ont été proposés aux personnes avant passage à la CDAPH, ainsi que 34 projets personnalisés de scolarité (PPS).

Au 1^{er} janvier 2025, 13 214 personnes étaient en attente d'une décision, ce qui représente 25 764 demandes.

Les avis et décisions de la CDAPH

En 2024, 46 817 personnes ont vu leurs demandes faire l'objet d'un avis ou d'une décision de la CDAPH. Au total, cela représente 13 8140 avis et décisions, en hausse de 14% par rapport à 2023. Ce total intègre notamment :

- 79 657 décisions et avis relatifs à la vie quotidienne des usagers, dont 322 décisions et avis sur la PCH parentalité
- 12 420 décisions et avis relatifs à la scolarité, dont 6 195 décisions d'AESH (2 074 AESH individuels et 4 121 AESH mutualisés)
- La vie professionnelle représente 25 404 décisions et avis

Le taux d'accord sur les demandes présentées est de 70,68%. Depuis 2022, ce taux est en baisse de 12 points. Une des hypothèses est celle d'une recrudescence des demandes ne relevant pas d'une situation de handicap mais d'une situation sociale complexe.

Suite à ces décisions, les usagers peuvent demander 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 de la MDPH de la Haute-Garonne en termes de préparation et de suivi. En 2024, 227 conciliations (contre 155 en 2023) ont été demandées : 153 pour des dossiers Adultes et 74 pour des dossiers Enfants.

- 138 conciliations "Adultes" ont été transformées en RAPO, 8 ont donné lieu à rendez-vous avec le conciliateur et 5 ont été classées sans suite ;
- 57 conciliations "Enfants" ont été transformées en RAPO, 16 ont donné lieu à rendez-vous avec le conciliateur.

Les recours et les contentieux

5 045 recours administratifs ont été déposés par les usagers sur leurs situations. 226 situations ont abouti à la mise en place d'un recours contentieux. Ils se répartissent de la manière suivante :

- 175 contentieux ont été déposés auprès du Tribunal Judiciaire, dont 149 recours pour des dossiers Adultes et 26 recours pour des dossiers Enfant.
- 42 recours ont été déposés auprès du Tribunal Administratif
- 8 recours ont été déposés auprès de la Cour d'appel
- 1 recours a été déposé devant la Cour de cassation.

Les droits ouverts à la MDPH

148 346 habitants de Haute-Garonne avaient au moins un droit ouvert à la MDPH au 31 décembre 2024, soit 9,5 % de la population du département.

Ces personnes bénéficient de 443 379 droits ouverts. Il s'agit notamment :

- 136 350 bénéficiaires d'une carte mobilité inclusion
- 87 899 droits ouverts relatifs à la RQTH
- 82 670 droits ouverts relatifs à une orientation professionnelle (Esat, Ueros, ESRP, ESPO, Emploi accompagné, Marché du travail)
- 32 305 personnes bénéficiaires de l'AAH
- 29 701 droits ouverts relatifs à une orientation scolaire
- 20 551 droits relatifs à l'orientation d'un adulte ou d'un enfant vers au moins un établissement ou un service médico-social
- 16 829 bénéficiaires de l'AAEH

Focus sur les dispositifs de la MDPH

La Réponse accompagnée pour tous (Rapt)

Le dispositif Rapt accompagne des personnes présentant des situations complexes et/ou critiques. Chez les adultes, une prédominance de profil d'usagers accueillis au titre de l'amendement Creton, ainsi que des jeunes accompagnés par l'Aide Sociale à l'Enfance est observée. Par ailleurs, on retrouve des personnes hospitalisées en psychiatrie, et qui restent en hospitalisation faute de place dans le secteur médico-social. Pour le volet Enfance, il s'agit pour plus des trois quarts des demandes d'enfants présentant un Trouble du développement intellectuel (TDI), associé pour la moitié à des

Troubles du Spectre Autistiques (TSA), et en attente d'une place en IME. Les travaux menés sont réalisés avec nos partenaires*, engagés et présents à nos côtés au sein des Groupe Opérationnel de Synthèse (Gos).

La Rapt a été saisie de 156 nouvelles saisines en 2024 (163 en 2023) dont 94 pour des enfants et 62 pour des adultes. Au total, la Rapt a accompagné 228 personnes (339 en 2023), dont 136 enfants et 92 adultes en 2024.

En matière de coordination territoriale, parmi les situations :

- 46 % aboutissent à une réponse coordonnée d'acteurs (ESMS, ASE, Psychiatrie, Education Nationale, etc.),
- 21 % aboutissent à une prise en charge par un ESMS unique,
- 6 % sont orientées vers une plateforme ou un dispositif de diagnostic par la MDPH (PCPE, PCO ou autre),
- 6 % sont orientées vers un dispositif de coordination (C360, DAC, PCPE, autre) pour appuyer la mise en œuvre de la réponse.

En 2024, 68 plans d'accompagnement global ont été signés en 2024 : 18 pour des enfants et 50 pour des adultes. 25 % des PAG signés prévoient une dérogation (double notification, moyens supplémentaires, etc.). Un PAG rassemble en moyenne 7 partenaires et le délai moyen d'élaboration d'un PAG est de 6 mois (il était de 7 mois en 2023).

Retour sur l'année 2024

La coordination de l'ensemble des acteurs* faite par la MDPH reste encore tout à fait nécessaire pour jouer le rôle d'assembler face à des situations critiques. Toutefois, l'engagement des acteurs au regard de ces freins, est régulièrement soumis à des problématiques financières qui doivent être intégrés notamment 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.

*L'ARS, le Conseil départemental, les ESMS, le PCPE, les plateformes de diagnostic (CAMSP, CRA, PCO, etc.), l'Education nationale, l'Aide sociale à l'enfance, C360, le secteur sanitaire (CHU, CH psychiatrique, SSR, médecins et personnel paramédical du secteur libéral, cliniques, etc.), le secteur des tutelles, du secteur médico-social, du secteur social.

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 approche 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 moins en moins de trouver des solutions parfois avant passage en

GOS pour les situations complexes (dérogations ARS/CD en appui). 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 logique inclusive. Un moindre investissement du secteur médico-social est ainsi perceptible au regard d'un fort enjeu de places et des difficultés du secteur sanitaire avec une forte tension sur les situations à double voire triple vulnérabilité qui peinent à trouver une solution. 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 de 1 pour 1. Le plateau technique n'est pas toujours organisé pour l'accueil des nouveaux publics alors même qu'est demandée la polyvalence des établissements sur une logique de territoire. 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. Le manque d'informations sur la réalité des places et le contenu des CPOM complexifie le rôle d'assembler de la MDPH. Une refonte du dispositif Rapt est indispensable.

La MDPH constate une carence de l'offre médico-sociale adaptée. Elle note particulièrement un manque de solutions d'accompagnement en ESMS. Les 50 000 solutions ont permis l'ouverture de places en SESSAD mais certains enfants restent encore hors critères. Concernant les places en établissement, les solutions ont été largement insuffisantes pour répondre à l'ensemble des besoins du territoire et ce malgré la remontée des besoins faite par l'équipe de la MDPH, qui reste en difficulté pour prioriser l'entrée en établissement au regard du cadre réglementaire actuel. 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'Education Nationale, en Unités d'Enseignements Autisme ainsi que la difficulté à obtenir une place via les plateformes de répit. Il est à souligner également 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 ARS et CPAM. Le partenariat en impliquant également l'Education nationale, la CPAM et le PCPE, reste crucial. Il est à noter toutefois que le PCPE doit voir son utilisation et son recours clarifiés

afin de l'optimiser au mieux dans le cadre des 3 PCPE existants en Haute-Garonne (enfance, adultes, étudiants). Un travail doit s'engager en 2025.

De nombreux dispositifs ont vu le jour mais une coordination et une lisibilité des missions attribuées à chacun des partenaires sont attendues afin de les rendre opérationnels. L'objectif est bien qu'ils soient au service des situations rencontrées par la RAPT et qu'ils puissent venir relayer la MDPH afin de proposer des solutions inclusives aux personnes, en mettant en exergue la logique de solutions et non systématiquement de places.

Le Fonds départemental de compensation

L'objectif du FDC a été réaffirmé en 2024 : assurer son rôle fondamental, à savoir, être une aide subsidiaire pour les Hauts-Garonnais en situation de handicap, bénéficiaires de la prestation de compensation (PCH) ayant un reste à charge pour acquérir leurs aides techniques, aménager leur logement ou encore, leur véhicule. Les contributeurs examinent, en détail, toutes les demandes déposées auprès du FDC ce qui permet d'apporter une réponse personnalisée à chaque situation.

En 2024, 284 demandes (contre 254 en 2023) ont été reçues, représentant 332 projets, pour des aides techniques, des prothèses auditives, des aménagements de logement ou de véhicule, ou des charges exceptionnelles diverses dont les séjours de vacances adaptées. 265 projets ont fait l'objet d'une aide financière pour un total de 604 704,70 € d'aides qui ont été accordées par les membres du comité de gestion. Le montant moyen d'intervention s'élève à 2 281,90 € par projet. Le reste à charge moyen est de 948,35 € après déduction de tous les cofinanceurs.

L'année 2024 a permis d'échanger sur l'avenir du FDC de la Haute-Garonne. Si la participation, l'implication des partenaires territoriaux (l'État, la Caisse primaire d'assurance maladie, le Conseil départemental de Haute-Garonne, la Caisse d'allocations familiales et la Mutuelle sociale agricole), la qualité des échanges effectués lors des comités ainsi que la dynamique du dispositif sont à souligner. La problématique de la pérennité financière du FDC est devenue prégnante ainsi que la nécessité de mettre en place nouveaux paramètres. La modification du règlement intérieur du fonctionnement de ce dispositif d'aides extra-légales était donc nécessaire.

Une nouvelle version du Règlement intérieur a été présentée lors du Comité de gestion FDC du 8 octobre 2024, puis votée lors de la session de la Commission exécutive de la MDPH du 14 novembre 2024. L'ensemble des signataires ont validé le document en date du 22 novembre 2024. Cette évolution a pour objectifs d'appliquer de nouvelles règles d'attribution des aides afin de dégager des marges de manœuvre financière pour assurer la pérennité du dispositif et de

mettre à jour plusieurs articles et le cadre réglementaire afférant à certaines situations. Concernant les évolutions réglementaires sur l'attribution des aides, les évolutions retenues ont été décidées afin de réduire au maximum l'impact sur le nombre de projets soutenus, de diminuer le montant des aides accordées par le FDC, et de conserver le pouvoir de débat et de décision des membres du comité de gestion.

Avec nos partenaires

La gouvernance de la MDPH repose sur un partenariat étroit entre le Conseil départemental et l'Etat d'une part, et la participation effective et particulièrement active des associations représentant les personnes en situation de handicap d'autre part. Elle 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. 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.

L'année 2024 a été l'occasion pour les équipes de participer à différents événements organisés par ou avec les différents partenaires, acteurs des territoires, membres de la CDAPH et du FDC. Les événements se sont souvent déroulés en présentiel mais aussi en visioconférence. Ces participations ont aussi bien concerné des établissements ou services, des institutions, des organismes de formation et d'enseignement supérieur, ainsi que des associations. La MDPH a pour ambition de répondre encore davantage aux très nombreuses sollicitations.

Interventions et formations

- 7 février : Participation et intervention au cours de la journée annuelle Études Supérieures et Handicap au Creps *
- 20 et 21 mars : Stand MDPH au Salon Autonomie de Toulouse
- 5 avril : Intervention pour les étudiants du Master GESS
- 22 juin : Formation MDPH et complétion du Cerfa de demande à destination des assistantes sociales du secteur sanitaire
- 28 juin : Présentation de la MDPH et du décret relatif au forfait surdiécité à l'occasion de la Journée mondiale de la surdiécité organisée par le GEM Surdiécité
- 5 juillet : Formation MDPH et complétion du Cerfa de demande à destination du Réseau des Assistantes Sociales

- 1er octobre : Formation MDPH et complétude du Cerfa de demande à destination des professionnels de UCRM Secteur asile et réfugié
- 1er octobre et 26 novembre : Formation à destination des étudiants du Master Certificat d'aptitude professionnelle aux pratiques de l'éducation inclusive (CAPPEI*)
- 4 novembre : Formation à destination des étudiants du Master Droit de la santé
- 8 novembre : Formation MDPH et complétude du Cerfa de demande à destination des référents Handicap de la Ville de Toulouse
- Du 19 au 22 novembre : A l'occasion de la Semaine européenne pour l'emploi des personnes handicapées (SEEPH 2024), organisation de permanences pour répondre aux questions relatives aux situations de handicap enfants et adultes (Préfecture, antennes du Conseil départemental de Saint-Gaudens et de Toulouse)
- 20 novembre : Formation MDPH et complétude du Cerfa de demande à destination des professionnels de La Case santé
- 26 novembre : Formation à destination des étudiants du Master Ingénierie d'accompagnement et d'intervention pour une Société Inclusive (IDAISI*)
- 27 novembre : Permanence à destination des étudiants pour répondre aux questions relatives aux situations de handicap à l'occasion du Forum Info Day Handicap de l'Université de Toulouse (site Rangueil)
- 28 novembre : Formation MDPH et complétude du Cerfa de demande à destination des professionnels de la MECS Pargaminières
- 13 décembre : Formation MDPH et complétude du Cerfa de demande à destination des professionnels de l'association UNISCITE

Les instances de la MDPH

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 porteuses de sens. Malgré des freins, les travaux engagés avec nos partenaires sont de qualité et permettent de construire ensemble la meilleure réponse aux personnes.

La Commission exécutive (Comex)

Outre les rapports accompagnant son fonctionnement (rapports annuels, budget, compte administratif, compte de gestion), les principaux rapports présentés ont été les suivants.

- Convention de partenariat entre la CPAM et la MDPH de la Haute-Garonne (Séance du 3 mars)
- Création du Comité Social d'Administration (séance du 3 mars)

- Recours aux compétences externes au sein de l'équipe pluridisciplinaire (séance du 20 juin)
- Stratégie de communication 2024-2025 (séance du 20 juin)
- Convention entre la MDPH 31, les Etablissements et services de réadaptation professionnelle (ESRP) et les Etablissements et services de pré-orientation (ESPO) du territoire haut-garonnais (séance du 14 novembre)
- Évolution du règlement intérieur du Fonds départemental de compensation (séance du 14 novembre)
- Règlement intérieur de la Commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées (séance du 14 novembre)
- Plan d'action CNSA CD MDPH31 : Point d'étape (séance du 14 novembre)

La Commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées (CDAPH)

Comme les années précédentes, des réunions Inter-CDAPH ont été organisées facilitant les liens entre les membres de la CDAPH et permettant d'échanger avec les membres de la CDAPH sur des problématiques internes de la MDPH ou des thématiques actuelles du secteur du handicap.

- Jeudi 6 juin : Intervention de la CPAM sur la présentation de l'articulation entre l'invalidité et les droits MDPH et intervention de la CAF sur les éléments relatifs au cumul des droits AAH et AEEH avec les autres droits
- Jeudi 5 septembre : Point d'étape sur le plan d'action MDPH.

En 2024, un nouveau règlement intérieur a été mis en place.

Ce document a été l'objet d'un travail participatif basé sur plusieurs temps d'échanges entre les membres de la CDAPH, qui a donné un lieu à un avis CDAPH puis un vote en COMEX le 14 novembre 2024. Cette refonte du règlement intérieur permet de fixer les compétences et le fonctionnement de la CDAPH de la Haute-Garonne notamment en mode « mixte » (en présentiel et visioconférence) afin de garantir une continuité de l'activité de l'instance. Les nouvelles règles prévoient notamment les modalités d'élection du président ou de la présidente et du vice-président ou de la vice-présidente de la commission en formalisant la possibilité de vote par voie électronique, ainsi que les pouvoirs du président ou de la présidente. Il fixe également l'organisation de l'instance, les modalités d'établissement de l'ordre du jour et rappelle les règles de quorum et de vote de la CDAPH telles que fixées par le cadre réglementaire. Par ailleurs, le RI entérine les bonnes pratiques quant au rôle et à la place des acteurs de la commission. Concrètement, les membres de la commission ont voix délibérative, à l'exception des deux représentants des organismes gestionnaires des établissements ou de services pour personnes en situation de handicap qui ont voix consultative. S'agissant de la confidentialité des débats, le texte rappelle que

les membres de l'équipe pluridisciplinaire et de la commission sont tenus au secret professionnel.

L'accueil du public sur le territoire

Il s'avère indispensable que l'ensemble des acteurs de terrain, les collectivités territoriales, dont les Maisons départementales des solidarités (MDS) et les Maisons départementales de proximité (MDP) du Conseil départemental, les autres institutions, les organismes sociaux, les associations assurent un accompagnement de terrain encore plus soutenu afin que la MDPH de la Haute Garonne puisse maintenir son action d'accès aux droits, sans rupture pour les personnes. En effet, de nombreux acteurs de terrain continuent à segmenter les accompagnements en fonction des sollicitations parcellaires des personnes en réorientant vers la MDPH, dès lors qu'une personne précise être en situation de handicap, et ce même si la demande porte sur la recherche de logement, l'accès aux loisirs, les transports, etc. Les personnes doivent pouvoir bénéficier d'un véritable accompagnement de proximité, pour l'accès aux droits mais aussi à une participation citoyenne prenant en compte les différences, dans une approche inclusive. La sensibilisation et l'appel à de nouveaux dispositifs tels que la Communauté 360, les facilitateurs de vie (APPV- assistants aux parcours et aux projets de vie), les accueils de proximité peuvent constituer une réponse à ce besoin clairement repéré. Par ailleurs, la signature en 2024 d'un protocole de coopération tripartite entre la MDPH, le Conseil départemental et l'Union départementale des CCAS donnera lieu en 2025 à une convention plus opérationnelle entre la MDPH et les CCAS du territoire haut-garonnais.

Pour appuyer ses partenaires principaux, la MDPH a finalisé ses actions de formation auprès des MDS, MDP et des CCAS pour un accueil au plus près des habitants dans la logique du Service Public Départemental de l'Autonomie (SPDA). A terme, ce travail de soutien devra 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 logique inclusive. Les MDP et MDS sont également soutenues par une ligne téléphonique dédiée et une messagerie numérique, ces canaux de communication sont gérés par l'équipe du service Accueil. La plate-forme Partenaires du service Accueil (hotline téléphonique et messagerie dédiée) prend une véritable ampleur permettant une plus grande réactivité. 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.

Les autres actions partenariales

La scolarité

Concernant l'école, la MDPH s'efforce de proposer des solutions aux besoins exprimés dans une logique davantage inclusive. La MDPH participe à l'orientation des enfants vers les unités Autisme ou vers le DAR via les équipes d'évaluation dédiées. 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'inclusion scolaire peine encore à être effective et le nombre de demandes d'accueil en Institut médico-éducatif (IME) en atteste. 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.

Le partenariat avec l'Éducation nationale se doit d'être très étroit. Au regard des attentes des familles comme des besoins d'information des équipes éducatives, ce partenariat est essentiel. Avec un effectif moindre d'agents mis à disposition par l'Education nationale, la MDPH a rencontré en 2024 des difficultés pour orienter des enfants au sein d'un parcours de scolarisation. Une nouvelle convention, à signer en 2025, augure d'un partenariat plus constructif sur cette question. Les récentes rencontres ont permis progressivement à la MDPH d'explicitier ses missions, son cadre d'intervention et le champ d'application des décisions de la CDAPH auprès des différents acteurs mobilisés sur ce chantier.

L'emploi

Le nouveau décret sur les ESAT et France travail crée un maillage et travail de partenariat avec le Service public de l'emploi (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 2025, dans l'attente des décrets d'application. De même, la MDPH a travaillé un nouveau conventionnement avec les ESRP et les ESPO en 2024, même si les évaluations de courte durée étaient d'ores et déjà mises en place.

L'habitat

L'habitat inclusif, qui repose principalement sur la PCH pour la MDPH, doit faire l'objet d'une véritable étude de terrain, qualitative et quantitative pour éviter les dysfonctionnements relevés dans de nombreuses situations, notamment du fait du delta significatif relevé entre les attentes des personnes et les moyens offerts par les services à domicile. D'année en année, les bailleurs sociaux ont pris la mesure de leur obligation et s'attachent à faire évoluer leur parc. La MDPH

s'appuie sur le soutien du Conseil Départemental dans le déploiement de ces habitats inclusifs.

Les moyens au service du GLP

Les ressources humaines

La MDPH reste depuis plusieurs années face à des difficultés de recrutement et de mobilité importantes. Organisé sur un socle de 152,6 postes en équivalent temps plein, le fonctionnement de 2024 s'est opéré sur 127,9 postes en équivalent temps plein effectivement travaillés

	Total ETP effectivement travaillés	Total ETP théoriques
Accueil	14.2	17
Instruction	25.9	34.5
Evaluation et élaboration des plans	55.4	57.5
Accompagnement, suivi des décisions	1	1.5
Référent d'insertion professionnelle	3.7	4.6
Correspondant de scolarisation	1.7	7.6
Référent compensation technique	1.9	2.2
Coordonnateur EP / responsable des EMS APA	3.8	4.4
Direction, pilotage	9.2	12
Fonction support (RH, budgétaire, services généraux, communication)	10.1	10.3
Gestion système d'information	0	0
Numérisation des dossiers	0	0
Observation statistique	1	1
Total ensemble des missions ETP	127.9	152.6
Différence entre ETP travaillés vs théoriques	-24.7	
Taux de renouvellement (en %)	15.44	

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. Ils doivent également s'adapter aux évolutions constantes du logiciel métier et faire preuve d'une grande agilité. Certains métiers restent en tension et posent la question de leur attractivité (tels que les médecins) et des solutions à trouver par défaut pour assurer malgré tout la pluridisciplinarité des évaluations de dossiers. 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 les agents de l'Education nationale, la vigilance doit être accrue s'agissant des futurs recrutements d'enseignants conformément à la convention en présence. La question de l'absentéisme (multiples arrêts maladie et un arrêt maladie de plus d'un an) met en difficulté la continuité du service. Les postes d'assistantes sociales restés vacants ont eu un impact sur l'activité du service Enfance-Jeunesse.

Les principaux recrutements

Des réflexions menées en 2023 notamment pour réorganiser la mission Rapt et pour améliorer la coordination au sein des services ont permis, via un redéploiement interne, le recrutement d'un chargé de mission Rapt parcours complexes, d'un chargé de mission projets transverses à la fin du premier semestre 2024 et la poursuite des missions du chargé de mission pratiques professionnelles et partenariats.

Depuis juin 2024, un poste est dédié à la conduite des travaux transversaux dont la question du déploiement du SIH (process, suivi des évolutions du système d'information, évolution des flux, accompagnement des équipes pour la prise en main et l'adaptation du logiciel métier).

L'année 2024 a été marquée par le recrutement des renforts budgétés par la CNSA : renforts pour l'évaluation (référents d'insertion sociale, infirmières, ergothérapeutes) et renforts pour la saisie des propositions. Ces recrutements ont demandé une formation très adaptée afin de garantir une opérationnalité rapide pour répondre aux besoins de la MDPH.

Les actions majeures de 2024

- Réadaptation des fiches de poste et meilleure communication pour un recrutement plus attractif, travail fait en lien avec le service des ressources humaines du Conseil départemental
- Nouvelle sollicitation appuyée auprès du CNFPT pour planifier des formations adaptées

- Participation plus étendue des agents (anciens et nouveaux arrivants) aux webinaires CNSA
- Clarification et réactualisation des procédures pour rendre plus lisible le travail effectué
- Travail en mode projet avec une réunion cadres bimensuelle autour du suivi des projets
- Accompagnement méthodologique de la Mission d'Appui Opérationnel de la CNSA
- Journées de formation à destination des gestionnaires de droit dans le cadre de leur travail à la complétude des dossiers

Pour 2025, plusieurs travaux sont à l'étude : l'organisation de formations sur les fondamentaux de l'évaluation et la mise en place d'un outil type Foire aux questions destiné à l'ensemble des services.

La modernisation de l'activité et la démarche qualité

Les systèmes d'information et les téléservices

Les dysfonctionnements mis au jour régulièrement dans le cadre du déploiement du système d'information harmonisé (SIH) majorent encore cette année 2024 la gestion délicate du dispositif. Cette 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, qui doivent adapter les paramètres requis et faire des liens fréquents avec l'éditeur. 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 métier.

Toutefois, 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 primodemandeurs. La mobilisation de tous dans le déploiement du Système d'information harmonisé (SIH) et le déploiement de Via Trajectoire sont deux éléments clé qui devraient progressivement amener une harmonisation des pratiques sur le territoire et un meilleur accès aux droits.

Concernant le téléservice Viatrajectoire, dans la lignée de 2022, 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 Via Trajectoire
- La fiabilisation des données

Cette appropriation de l'outil a notamment permis aux agents rattachés à la cellule Réponse Accompagnée Pour Tous (Rapt) d'affiner leur suivi des situations et la construction de leur Plan d'Accompagnement Global (PAG).

Nous observons une baisse des demande 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.

Les actions majeures de 2024

- Elaboration et développement de tableaux de bord pour le pilotage de l'activité
- Mise en place du flux 4 avec la CAF
- Mise en place du flux France travail
- Mise en place du téléservice Ma MDPH en ligne interconnecté
- Ouverture d'un annuaire des ESMS sur le téléservice Viatrajectoire

La démarche qualité

Depuis le mois d'août 2024, la MDPH de la Haute-Garonne a accès au téléservice Mon compte Partenaire de la Caf. Cette base de données sur les usagers de la CAF permet ainsi aux conseillers d'information de la MDPH d'accompagner les Hauts-Garonnais à comprendre la mise en œuvre (ou la non mise en œuvre) de leurs droits appelés à être payés par l'organisme (AAH et AEEH). Dans les prochains mois, il sera pertinent que le périmètre d'échanges de données soit élargi pour des besoins propres à d'autres services (ex : accès au taux d'activité des parents).

Suite à la mise en place annoncée de nouvelles formules d'aménagement du temps de travail au 1^{er} janvier 2025, une réflexion sur une nouvelle organisation de l'accueil du public a été entamée dès le mois de septembre 2024 visant la réorganisation des plages d'accueil dédiées aux différents canaux d'accueil (numérique, physique, téléphonique). Les objectifs sont d'améliorer le niveau de qualité du service rendu aux usagers avec un objectif de maintien du temps d'accueil physique proposé sur la semaine pour une mise en œuvre au cours de l'année 2025.

Le budget

La MDPH de la Haute-Garonne assure sa mission de service public en témoignant d'une gestion maîtrisée des coûts en 2024. Les prochaines prévisions budgétaires se doivent également de prendre en compte encore cette année :

- L'augmentation de l'activité, mais aussi l'augmentation de la complexité de l'activité (ex. codage, appropriation des nouveaux outils « métiers », intégration de nouveaux paliers du SI harmonisé, gestion de Via Trajectoire, montée en compétences de certains métiers, etc.),
- L'impact des évolutions réglementaires récentes et à venir dans le fonctionnement quotidien (ex. PCH, école inclusive, habitat inclusif, etc.), et ce bien que ces modifications aient pour objectif de permettre à terme une réduction du nombre de dossiers de renouvellement de droits et une simplification du parcours du dossier.

L'équilibre du budget 2024 est possible en raison du report de l'excédent constaté dans le Compte Administratif de 2023. Cela étant, le Budget 2024 de la MDPH prend en compte :

- Le plan d'Action MDPH dans le cadre de la convention CNSA-CD31-MDPH 31 ;
- La feuille de route 2024 et les orientations budgétaires 2024 ;
- L'impact des évolutions réglementaires

Enfin, le budget 2024 budgétise une dotation de 278 000 € en dépenses RH (renfort et formation hors « cotisation CNFPT ») dans un objectif d'amélioration des délais de traitement des demandes notamment ceux de l'évaluation.

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

APPV : Assistant aux projets et aux parcours de vie

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

DAR : Dispositif d'auto-régulation

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
Misp : 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 réentrainement et d'orientation sociale et professionnelle

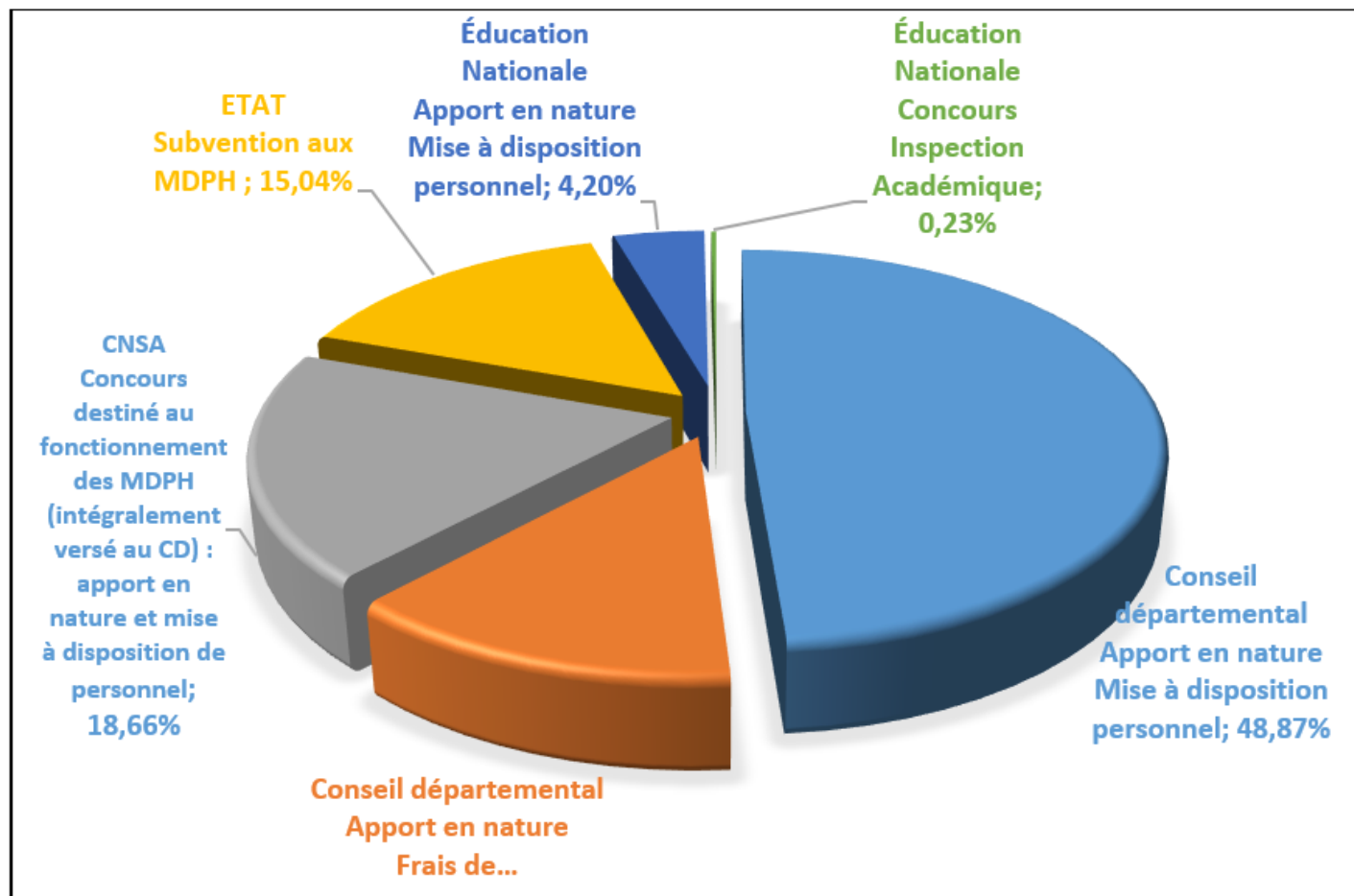
ANNEXES

1. Le budget de la MDPH

		Exercice n-1 : 2023		Exercice n : 2024	
		MDPH/MDA		MDPH/MDA	
		Dépenses	Recettes	Dépenses	Recettes
REALISATIONS DE L'EXERCICE (mandats et titres)	Section de fonctionnement (hors FDC)	1 126 893.69	1 528 489.52	1 430 788.49	1 553 750.29
	Section d'investissement	66 099.3	64 067.12	17 926.85	44 500.81
	+	+	+	+	+
REPORTS DE L'EXERCICE N-1 (cumulé)	Report en section de fonctionnement (002) (hors FDC)		2 414 719.19		2 816 315.02
	Report en section d'investissement (001)		274 938.92		272 906.74
	=	=	=	=	=
	TOTAL EXERCICE (réalisations + reports N-1)	1 192 992.99	4 282 214.75	1 448 715.34	4 687 472.86
	+	+	+	+	+
RESTES A REALISER A REPORTER EN N+1	Section de fonctionnement	0	0		
	Section d'investissement	0	0		
	TOTAL des restes à réaliser à reporter en N+1	0	0	0	0
	=	=	=	=	=
RESULTAT CUMULE	Section de fonctionnement	1 126 893.69	3 943 208.71	1 430 788.49	4 370 065.31
	Section d'investissement	66 099.3	339 006.04	17 926.85	317 407.55
	TOTAL CUMULE	1 192 992.99	4 282 214.75	1 448 715.34	4 687 472.86

2. Répartition des apports des partenaires au dispositif MDPH (hors FDC)

Conseil départemental Apport en nature Mise à disposition de personnel	4 969 988,24 €	48,87%
Conseil départemental Apport en nature Frais de fonctionnement	1 322 422,00 €	13,00%
CNSA Concours destiné au fonctionnement des MDPH (intégralement versé au CD) : apport en nature et mise à disposition de personnel	1 897 378,00 €	18,66%
ETAT Subvention aux MDPH	1 529 866,00 €	15,04%
Éducation Nationale Apport en nature Mise à disposition personnel	427 524,07 €	4,20%
Éducation Nationale Concours Inspection Académique	23 483,52 €	0,23%
TOTAL	10 170 661,83 €	100,00%



3. Mise à disposition de personnels

	Exercice 2023			Exercice 2024			Comparatif 2024 / 2023		
EMPLOYEUR	Salaires payés ou refacturés BRUT CHARGÉ	MAD non refacturées BRUT CHARGÉ	Total par employeur (payant + gratuit) BRUT CHARGÉ	Salaires payés ou refacturés BRUT CHARGÉ	MAD non refacturées BRUT CHARGÉ	Total par employeur (payant + gratuit) BRUT CHARGÉ	Salaires payés ou refacturés BRUT CHARGÉ	MAD non refacturées BRUT CHARGÉ	Total par employeur (payant + gratuit) BRUT CHARGÉ
MDPH	0		0	53 384.1		53 384.1	53 384.1		53 384.1
Département	0	6 146 059.74	6 146 059.74	0	6 867 366.24	6 867 366.24	0	721 306.5	721 306.5
Education nationale	0	433 059.14	433 059.14	0	427 524.07	427 524.07	0	-5 535.07	-5 535.07
DDETS	0	41 656.85	41 656.85	0	0	0	0	-41 656.85	-41 656.85
DREETS	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	0	6 620 775.73	6 620 775.73	53 384.1	7 294 890.31	7 348 274.41	53 384.1	674 114.58	727 498.68

4. Externalisation des prestations

		Si oui, indiquer le ou les principaux prestataire(s)		
Externalisation des prestations suivantes	OUI/NON	Qui fournit la(es) prestation(s) ?	Qui finance la(es) prestation(s) ?	Valorisation de(s) prestation(s) (€)
Accueil	Oui	Département Autre	Département MDPH	13 960
<i>dont plateforme téléphonique</i>	Non			
Evaluation	Oui partiellement	Département	Département	
<i>dont évaluation aide humaine</i>	Non			
<i>dont évaluation emploi/ insertion professionnelle</i>	Non			
<i>dont évaluation aide technique/ bâti/ aménagement du logement</i>	Non			
<i>dont évaluation scolarisation</i>	Non			
<i>dont évaluation/ expertise médicale ou médico-sociale</i>	Oui	Département	Département	19 250
Instruction	Non			
Accompagnement suivi des décisions	Non			
Support	Oui partiellement	Département Autre	Département MDPH	
<i>dont support informatique</i>	Oui partiellement	Département	Département	77 574
<i>dont support juridique</i>	Oui partiellement	Département	Département	931
<i>dont support RH</i>	Oui partiellement	Département	Département	148 101
<i>dont support logistique</i>	Oui partiellement	Département	Département	1 061 528
<i>dont support documentaire</i>	Oui partiellement	Département	Département	1 078

5. Axes et actions de la démarche qualité

Principaux éléments d'amélioration réalisés	
Mission 1 Information, communication	<ul style="list-style-type: none"> - Plan de communication interne déployé - Multiplication des formations et informations aux partenaires - Brochures dédiées aux partenaires et aux professionnels du CD31 - Travail de réactualisation régulière du site internet - Mise en place du GUIDE pour aide à la complétude 100% accessible. - Chargé de communication dédié depuis 2021
Mission 2 Accueil	<ul style="list-style-type: none"> - Meilleure amplitude horaire de l'accueil - Travail de formation des conseillers d'information - Travail de formation des partenaires de niveau 1 - Accueil des nouveaux arrivants avec formation dédiée - Organisation de liens ténus entre le service accueil et les coordonnateurs des services d'évaluation pour signaler des dossiers urgents - Nouveau dossier accompagnant le Cerfa de demande avec liste des pièces de complétude et explication pédagogique du parcours du dossier pour l'utilisateur
Mission 3 Instruction administrative	<ul style="list-style-type: none"> - Amélioration de la qualification faite par le service d'instruction (Gestion des droits) avant l'étape évaluation - nouvelles actions des gestionnaires de droits : pour une partie des dossiers, aide à la complétude avant passage à l'étape évaluation, « aller vers » téléphonique et courriers individualisés pour indiquer aux personnes les pièces ou les éléments à ajouter au Cerfa avant passage à l'évaluation - Travail relatif au cahier des charges de qualification interservices - Efforts de retour d'expérience pour l'amélioration des pratiques - Recensement et classement des procédures existantes
Mission 4 Evaluation	<ul style="list-style-type: none"> - Restructuration des équipes pluridisciplinaires (EP) en ciblant les compétences au bon niveau d'EP et en fonction de la demande (primo ou renouvellement, dominante PCH, dominante parcours scolarité..) - Appel aux pièces complémentaires réservé à certaines situations (critères déterminés) suite au travail de complétude de GDD - Contact téléphonique aux personnes si changement de prestation avec impact financier
Mission 5 Proposition et décision	<ul style="list-style-type: none"> - Echanges 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 6 Litiges	<ul style="list-style-type: none"> - Nouvelle mise à jour du logigramme relatif à la conciliation pour éviter la perte de temps si requalification en RAPO. - Consolidation des procédures de recours - Mise à jour des lettres au juge et transmission systématique aux requérants

<p>Mission 7</p> <p>Organisation et pilotage</p>	<p>Mesure de satisfaction des usagers (MSU) 2024</p> <p>Travail sur des mémentos à destination des équipes et des membres de la CDAPH (finalisation memento transports en 2023) pour piloter l'harmonisation des pratiques interservices (information donnée aux usagers, soutien à l'évaluation...)</p> <p>Dans le cadre de sa démarche qualité, la MDPH 31 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 :</p> <p>Cibler les zones de tensions et ajuster nos moyens</p> <p>Déceler les éventuelles anomalies</p> <p>il s'agit donc de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - tableaux de bord adaptés au pilotage de l'activité par les coordonnateurs (instruction et évaluation) - tableaux de bord de pilotage stratégique pour les cadres et l'équipe de direction <p>Les tableaux de bord ne sont pas encore à la hauteur des attentes en termes de pilotage opérationnel et stratégique malgré des progrès manifestes et une meilleure maîtrise de l'Outil opérationnel de pilotage (OPO).</p>
<p>Mission 8</p> <p>Accompagnement et suivi</p>	<p>Flux France travail</p> <p>Flux 4 avec la CAF même si le système est à parfaire. Les flux d'échange avec les partenaires (EN, CAF) ne sont pas encore parfaitement opérationnels et ils ne permettent pas à la MDPH de récupérer des informations.</p>