Maison départementale des personnes handicapées de la HAUTE-GARONNE

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2025

Sommaire

Edito

L'année 2025

- **Le Plan d'action MDPH – CD31 - CNSA**
- **Le Tour de France des solutions**
- **La Feuille de route 2026-2028**
- **Informer et aider les usagers dans leurs démarches**
- **L'enquête de mesure de satisfaction des usagers**

L'activité de la MDPH

Une année 2025 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**
- **Sur le territoire**
- **Les autres actions partenariales**

Les moyens au service du GIP

- **Les ressources humaines**
- **Les évolutions dans les services et missions de la MDPH**
- **Le budget**

Glossaire

Annexes

Edito

L'année 2025 s'inscrit dans la continuité des efforts engagés par la Maison départementale des personnes handicapées de la Haute-Garonne pour répondre à une activité toujours plus soutenue tout en améliorant la qualité de service rendu aux usagers.

Dans un contexte marqué par une forte augmentation du nombre de demandes et des sollicitations adressées à la MDPH, l'ensemble des équipes a poursuivi son engagement afin de garantir l'accès aux droits des personnes en situation de handicap et de leurs proches. Les résultats enregistrés en matière de réduction des délais de traitement et de maîtrise du nombre de dossiers en attente témoignent des effets positifs des actions engagées ces dernières années.

Au-delà de ces résultats, l'année 2025 a été marquée par plusieurs évolutions structurantes. L'année 2025 a également été marquée par la consolidation du système d'information, la mise en œuvre de correctifs et d'évolutions sur le téléservice Ma MDPH en ligne et l'amélioration de la qualité des données.

L'amélioration de l'expérience usager a également constitué un axe majeur de travail. L'étape haut-garonnaise du Tour de France des solutions a permis de recueillir les attentes exprimées par les personnes en situation de handicap, leurs familles et les associations. Les enseignements de cette concertation ont mis en évidence des besoins partagés de simplification des démarches, d'accompagnement renforcé, de meilleure orientation des usagers et de compréhension accrue des décisions rendues.

Ces constats ont nourri plusieurs chantiers engagés dès 2025, parmi lesquels les premières réflexions sur l'évolution des modalités de primo-accueil, le développement du langage clair dans les courriers et notifications, ainsi que le renforcement de la coordination avec les partenaires du territoire pour mieux répondre aux situations les plus complexes.

L'année 2025 a également été marquée par le lancement des travaux d'élaboration du projet 2026-2028 de la MDPH. Cette démarche a reposé sur une large concertation associant plus de 80 partenaires institutionnels, associatifs et acteurs de terrain. Les échanges organisés à l'automne 2025 ont permis d'engager une réflexion collective sur le parcours des personnes en situation de handicap et de

leurs aidants, le fonctionnement des instances partenariales et l'accompagnement des situations complexes.

Ces travaux ont fait émerger plusieurs priorités partagées : renforcer le partage d'information entre acteurs, améliorer la coordination des interventions, accroître la lisibilité des parcours et des décisions, et développer des réponses plus adaptées aux situations nécessitant une mobilisation collective.

Poursuivant la démarche engagée l'an dernier, le rapport d'activité 2025 est proposé dans un format unique destiné à l'ensemble des publics, avec un niveau d'accessibilité numérique encore renforcé. À ce titre, plusieurs tableaux figurant en annexe ont été adaptés afin de faciliter leur consultation par les personnes recourant à des outils et technologies de compensation du handicap.

Dans la continuité de l'édition 2024, ce rapport est structuré de manière à présenter les faits marquants de l'année, les principaux chiffres d'activité de la MDPH ainsi que les projets et actions ayant marqué l'exercice 2025. Il met également en perspective des thématiques essentielles telles que les partenariats institutionnels, les dispositifs portés par le Fonds départemental de compensation et la mise en œuvre de la démarche « Réponse accompagnée pour tous ».

Les réalisations présentées dans ce rapport témoignent ainsi d'une année 2025 à la fois riche en résultats opérationnels et structurante pour l'avenir. Il témoigne avant tout de l'engagement des agents de la MDPH, des membres de la CDAPH, des associations et de l'ensemble des partenaires qui contribuent chaque jour à la mise en œuvre d'un service public au plus près des besoins des personnes en situation de handicap.

Alain Gabrieli

Conseiller départemental du canton de Toulouse 3
Membre de la Commission Permanente
Vice-Président du Conseil départemental - Personnes âgées - Personnes handicapées - Santé
Président délégué de la MDPH de la Haute-Garonne

L’année 2025

Le plan d’actions MDPH – CD31 - CNSA

Le plan d'action élaboré en 2024 a été déployé en 2025 et a porté ses fruits sur les différents indicateurs de suivi. Plusieurs axes prioritaires ont ainsi été définis et sont travaillés par l’ensemble des équipes avec pour objectif prioritaire la résorption du volume de dossiers en attente d’une décision et la réduction des délais de traitement tout en travaillant à conserver une qualité de traitement de dossiers à toutes les étapes.

Les principales actions se sont donc concentrées sur les priorités suivantes :

- L’information des usagers pour une meilleure complétude de leur dossier
- Une meilleure qualification des demandes avant passage en évaluation
- Une nouvelle structuration des équipes pluridisciplinaires d’évaluation
- Un renforcement de la formation sur les fondamentaux de l'évaluation
- Les partenariats

En termes de résultats, le nombre de personnes en attente d’une décision est en baisse significative, passant de 19 277 personnes au 1er janvier 2024 à 14 041 au 1er octobre 2025. Les délais de traitement moyen des différentes demandes issues d’un dossier MDPH sont passés de 5,5 mois au 1er janvier à 4,8 mois au 1er octobre 2025.

La feuille de route 2026-2028

L’élaboration du projet 2026-2028 s’est appuyée sur une concertation partenariale large et continue. Plus de 80 partenaires institutionnels, associatifs et acteurs de terrain ont ainsi été invités à participer aux travaux d’élaboration de ce projet et ont pu prendre part aux échanges organisés tout au long de l’automne 2025 et du début de l’année 2026.
Quatre grandes séquences ont rythmé cette démarche :

- le 24 septembre 2025 et le 13 octobre 2025 autour de la thématique du parcours de la personne en situation de handicap et de ses aidants,
- le 26 novembre 2025 autour d’un temps dédié aux instances partenariales et à l’amélioration de l’accompagnement des parcours complexes,

- le 20 mars 2026 autour de la restitution de ces travaux permettant de partager une première ébauche du projet MDPH 2026-2028 et de confirmer les grandes orientations émergentes.

Ces rencontres ont fait ressortir plusieurs priorités convergentes :

- la nécessité d'un meilleur partage d'information entre acteurs,
- une coordination renforcée entre institutions et opérateurs,
- une lisibilité accrue des rôles, décisions et interfaces,
- et une attention particulière à la gestion des situations complexes, qui nécessitent une réponse assemblée, cohérente et continue.

Le projet sera finalisé en juin 2026 par la présentation d'une version définitive pour vote en Commission exécutive.

Informer et aider les usagers dans leurs démarches

L'année 2025 a confirmé la forte sollicitation du service Accueil sur l'ensemble de ses canaux de contact. Les équipes ont dû faire face à une augmentation continue des demandes d'information, dans un contexte de hausse des dossiers déposés à la MDPH et d'attentes croissantes des usagers.

En 2025, la MDPH a ainsi enregistré 238 105 appels entrants, dont 53 521 appels présentés aux conseillers d'information. S'agissant des mails, plus de 117 000 courriels ont été réceptionnés au cours de l'année, confirmant la place croissante du numérique dans les relations entre les usagers, les partenaires et la MDPH. Cette évolution témoigne des attentes de réactivité des différents publics mais génère également une charge d'activité importante pour les équipes, qui doivent assurer le traitement et l'orientation des demandes tout en maintenant un niveau de qualité de service élevé. Les demandes portent principalement sur les prestations, les délais de traitement ou les modalités de paiement, mais également sur des sujets extérieurs au champ de compétence de la MDPH. Les conseillers d'information assurent alors un rôle essentiel d'orientation vers les interlocuteurs compétents.

Face à cette situation de surcharge croissante, la MDPH poursuit son objectif de garantir un accueil de proximité grâce à un partenariat étroit avec les Maisons des Solidarités (MDS), les Maisons départementales de Proximité (MDP) et les CCAS. En 2025, elle a achevé ses actions de formation auprès de ces partenaires et relancé l'idée de groupes de travail interservices afin de renforcer l'information des

usagers au plus près de leur lieu de vie et de favoriser leur orientation vers les points d'accueil de proximité.

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 faciliteurs de vie (APPV- assistants aux parcours et aux projets de vie), les accueils de proximité peuvent constituer une réponse à ce besoin clairement repéré.

Le Tour de France des Solutions

Le 26 mai 2025, la MDPH recevait l'étape haut-garonnaise du ***Tour de France des solutions***, initiative ministérielle dédiée à la simplification des démarches administratives pour les personnes en situation de handicap. Après la visite d'une dizaine de MDPH partout en France, Mme Charlotte PARMENTIER-LECOCQ et les équipes de la Direction interministérielle de la transformation publique (DTIP) sont donc venues compléter leur diagnostic sur notre territoire.

Au préalable, la Ministre a été reçue par M. Sébastien Vincini, Président du Conseil départemental, pour des échanges autour de l'autonomie et du handicap.

Trois moments ont ensuite rythmé cette journée d'échange :

• des ateliers avec une quinzaine d'usagers de la MDPH suivis d'une restitution et d'un échange avec la Ministre (2 heures)

• une rencontre avec les encadrants de la MDPH (30 mn)

• un échange avec les associations représentatives des usagers, présentes en CDAPH (30 mn).

Une journée riche en contributions

La production de récits, de constats et d'idées de cette journée a été très importante. Si les associations ont choisi de remettre une lettre ouverte à la Ministre en complément de leurs témoignages, la direction de la MDPH a remis un document synthétique de restitution des apports des agent.e.s et des encadrants. D'une manière générale, les témoignages des différents publics sollicités convergent sur plusieurs constats partagés.

En amont, mais aussi tout au long du parcours, le besoin d'accompagnement, d'écoute et d'explications pour faciliter les démarches est un point fondamental évoqué par tous les contributeurs. Cette problématique renvoie ainsi à un besoin de renforcement des dispositifs d'accueil et d'orientation qui doivent venir compléter les efforts de la MDPH. Le maillage territorial reste insuffisant du côté des Maisons France Services ou dans les services spécifiques de chaque municipalité, la proximité étant pourtant un préalable important pour pouvoir accéder à une aide dans les démarches. Ce développement territorial de l'accompagnement des personnes et de leurs aidants reste donc une thématique prioritaire dans les années à venir au niveau départemental, comme identifié au sein de notre plan d'actions.

Du côté de l'État, c'est surtout une facilitation des démarches qui est souhaitée et attendue. Le dossier de demande reste le point le plus compliqué. Complexe, volumineux, parfois incompréhensible, le Cerfa concentre de nombreuses insatisfactions. Ainsi, côté MDPH, il est estimé qu'il n'informe pas suffisamment la personne sur les pièces à fournir pour permettre l'évaluation au plus juste des besoins ; côté usagers, il est difficile de comprendre les attendus de la partie dédiée au « projet de vie » selon les indications proposées. En outre, le certificat médical reste un document que les médecins ont encore des difficultés à s'approprier, ce qui ne fait qu'ajouter à la complexité du parcours des demandeurs.

Évoquant leur parcours, les usagers ont souhaité saluer la qualité d'écoute de la MDPH et la qualité du travail fourni, ce malgré les problèmes divers et des délais toujours longs face à l'urgence du quotidien. Les contacts téléphoniques, les messages adressés, la qualité d'accueil physique, notamment la LSF, sont autant d'actions appréciées. Avoir un référent unique reste cependant un vœu pour l'avenir, tout comme une plus grande lisibilité et pédagogie des notifications de décisions, notamment en cas de refus. Les usagers et les associations ont aussi très largement évoqué leurs difficultés sur « l'après-MDPH », le second parcours de mise en œuvre des décisions dans lequel ils rencontrent une multitude de problèmes auprès des partenaires (France Emploi, Education nationale, Caf, etc.) ou des structures d'accueil.

Les travaux menés avec l'État à l'automne

En suite des annonces ministérielles, la MDPH a participé entre septembre et décembre au groupe de travail partenarial sur les notifications mené par la DITP, la CNSA et la DGCS, et coordonné au sein de comité opérationnel chaque semaine. Ce groupe de travail a abouti à l'organisation d'un atelier "Simplificathon" dans les locaux de la MDPH avec une participation commune des agents et des usagers. Ce travail est venu alimenter le diagnostic et la mise en place d'un deuxième atelier de construction collective. L'objectif était d'aboutir à l'élaboration d'un prototype de notification type posant un certain nombre de nouvelles bases pédagogiques et syntaxiques, afin de permettre une lecture plus fluide et plus compréhensible des courriers délivrés par la MDPH quel que soit le type de message délivré (accord d'un droit, refus, voies de recours). Ce travail doit être consolidé par la CNSA pour validation et mise en application au sein des différentes MDPH de France.

L'enquête MSU

2 749 usagers ont participé à l'enquête, soit une hausse de 35%. Cette hausse peut être mis en relation avec celle du nombre de dossiers en cours d'évaluation à la MDPH sur l'année.

Le panel 2025 des usagers ayant répondu à l'enquête a les caractéristiques suivantes (entre parenthèses, l'évolution entre 2024 et 2025). 63% des participants sont situés dans la tranche 25-58 ans (-2 points) et 26% dans la tranche 59-73 ans (+1 point),

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.

Le niveau de satisfaction est en hausse de près de 5% en 2025, ce qui est un résultat probant, quoique modéré, face à l'ensemble des actions mis en place dans le plan MDPH-CNSA-CD31.

Un retour a néanmoins été fait à la CNSA car la mise en page du questionnaire pousse une partie importante des répondants (61%) à ne pas répondre à cette question, ce depuis plusieurs années avec une tendance regrettable à la hausse.

Concernant l'accueil des usagers, les résultats positifs des années précédentes sont confirmés et se stabilisent à un niveau très élevé :

- l'accueil en général recueille 89,5% d'avis positifs,
- la qualité d'écoute est saluée par 86,1% d'avis positifs,
- la qualité de la réponse fournie reçoit 80,3% d'avis positifs.

La satisfaction des usagers quant à l'accès aux services d'accueil de la MDPH (mail, téléphone, courrier) stagne à 56%, après une forte hausse l'an dernier qui était venue valider l'investissement important des équipes et de l'accompagnement dont ils ont bénéficié depuis plusieurs mois.

La satisfaction sur la MDPH évolue également de manière positive sur :

- l'identification des interlocuteurs (55,6% d'avis positifs, + 0,9 points)
- le sentiment d'exprimer ses besoins (81,4%, % d'avis positifs, - 2,0 points)
- la compréhension des droits et aides disponibles (72,7% d'avis positifs, -0,4 points)

Sur l'adéquation des aides par rapport aux besoins des usagers, la satisfaction des usagers est là encore d'une très grande stabilité, avec un nombre d'indécis en légère baisse, ce qui profite à toutes les autres modalités d'expression.

Dernier point du questionnaire, la question du temps de réponse de la MDPH aux demandes d'aide permet d'observer une hausse de la satisfaction des usagers (+3,8 points), ce qui porte à 10 points d'augmentation la hausse sur les deux dernières années. Cela constitue une véritable cohérence entre le ressenti des usagers et l'amélioration effective des délais de traitement observée sur l'ensemble de l'année 2025.

L’activité de la MDPH

Une année 2025 en chiffres

Une population en hausse

Avec une superficie de 6 309 km², la Haute-Garonne compte 1 519 613 habitants (+1%, estimation Insee au 1er janvier 2026), soit 24,3 % de la population de la région Occitanie (6 246 988 habitants) pour une densité de 241 habitants au Km².
La Haute-Garonne est un département dont la population est jeune (22 % de moins de 20 ans).
La population augmente régulièrement chaque année (elle était de 1 503 240 en 2025 et de 1 487 248 habitants en 2024).

L’accueil physique, numérique et téléphonique des usagers

A l’accueil physique de la MDPH, 15 371 personnes ont été reçues lors d’une des deux demi-journées d’accueil hebdomadaire proposées, avec un accueil en Langue des Signes Française (LSF). En deux ans, l’augmentation du nombre de personnes reçues s’élève à 41% (10 896 en 2023).

En accueil numérique, 117 127 courriers électroniques ont été réceptionnés (+20%). 73% des messages sont adressés par des usagers (demandeurs, aidants) et 27% par des partenaires de la MDPH (MDS, MDP, assistantes sociales, etc.) Sur 3 ans, la hausse du nombre de messages reçus s’élève à 66% (70 433 messages en 2023), soit plus de 40 000 messages supplémentaires.

A l’accueil téléphonique, 53 521 personnes ont pu échanger avec l’un des conseillers d’informations (-2%). Au total, le volume d’appels entrants s’élève à 238 105 appels.

Le site internet Usagers, qui permet justement de suivre son dossier, a recensé 592 563 visites, soit 1 600 visites par jour.

Notre site internet www.mpdh31.fr a reçu 286 640 visiteurs (-2,6%) pour 1 197 744 pages visitées (+16,4%).

Outre la page d’accueil, 43% des visiteurs consultent l’une des 5 pages suivantes :

- « Se faire aider pour constituer mon dossier MDPH »
- « Comment déposer un dossier ? »
- « Déposer un dossier en ligne »
- « Où en est mon dossier ? »
- « Comprendre le taux d’incapacité »

Cette répartition confirme le besoin d'accompagnement des usagers dans leurs démarches. A ce titre, l'application Le Guide, reconnue par la Ministre et par les autres MDPH comme un outil efficace et particulièrement utile, a été utilisée 9 233 fois, par 3 025 visiteurs connus. Le site internet Usagers, qui permet justement de suivre son dossier, continue d'être visité assidûment par les personnes ayant une demande en cours avec 501 120 visites (592 563 en 2024), soit plus de 40 000 visites par mois.

Les dossiers déposés par les usagers

43 919 dossiers[1] ont été déposé à la MDPH en 2025 (+ 9,75%), soit 3 902 dossiers supplémentaires en une seule année. Cette augmentation est toutefois bien plus importante que l'augmentation annuelle de la population du territoire (1%).

10 388 dossiers ont été déposés en ligne via le téléservice ***Ma Mdph en ligne*** (23,6% du total de dossiers reçus, soit +1.6 points). Au total, ce sont 42 006 personnes (+ 7,8%) qui ont déposé au moins un dossier à la MDPH en 2025, dont 14 561 primo demandeurs (+0.4%).

A ceci s'ajoutent 1 332 dossiers d'usagers transférés à la MDPH car arrivant d'un autre département et déjà titulaire d'un dossier à la MDPH (+1,1%). Dans l'autre sens, c'est-à-dire les usagers quittant la Haute-Garonne, 1 396 personnes ont demandé un transfert de dossier vers un autre département (+6,3%).

Le traitement des dossiers par les services

Pour les dossiers enfants, le délai de traitement est passé de 5,8 mois au 1er janvier 2024 à 4,9 mois en fin d'année. Pour les dossiers adultes, il est passé de 5,3 mois au 1er janvier 2024 à 4,5 mois en fin d'année. En moyenne, le délai moyen de traitement des différentes demandes exprimées dans chaque dossier Adulte était de 4,8 mois en 2025 et de 4,5 pour chaque dossier Enfant.

Le nombre de dossiers déposés en attente d'une décision s'est stabilisé pour passer de 17 456 demandes au 1er janvier 2025 à 17 911 au 31 décembre. Ce chiffre représente 14 602 personnes. (RA 2024 : 13 214 personnes étaient en attente d'une décision au 1er janvier 2025).

---

[1] 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* ».

10 136 plans personnalisés de compensation (PPC) ont été proposés aux personnes avant passage à la CDAPH. Ce chiffre est en hausse de 86%.

49 projets personnalisés de scolarité (PPS) ont également été envoyés aux personnes concernées (+44%).

Les avis et décisions de la CDAPH

En 2025, la CDAPH s'est réunie à 51 reprises. 67 dossiers adultes et 26 dossiers enfants ont fait l'objet d'une présentation détaillées aux membres, avec ou sans présence des familles.

44 443 personnes ont vu leurs demandes faire l'objet d'un avis ou d'une décision de la CDAPH (+5%). Au total, cela représente 123 074 avis et décisions (-10%).

Les décisions et avis se répartissent de la manière suivante ;

- 60,7% sont relatifs à la vie quotidienne des usagers, (PCH, PCH parentalité, CMI, AEEH, AAH)
- 10,8% sont relatifs à la scolarité, avec 7 075 décisions d'AESH (+ 14,2%) avec 2 416 AESH individuels et 4 659 AESH mutualisés
- 13,4% sont relatifs à la vie professionnelle (RQTH, orientations diverses)
- 15,1% regroupent les demandes génériques, où l'usager n'a exprimé aucun droit en particulier, et les recours gracieux (RAPO).

Le taux d'accord sur les demandes ayant fait l'objet d'une décision est de 63,17% (- 7,51 points). Depuis 2022, ce taux est en baisse de près de 20 points. Cette évolution doit être interprétée avec prudence. Elle intervient dans un contexte de forte augmentation du nombre de demandes déposées auprès de la MDPH et peut refléter plusieurs phénomènes : une meilleure qualification des demandes, une augmentation des demandes ne répondant pas aux critères réglementaires d'ouverture des droits, ainsi qu'un traitement plus rapide de certains dossiers permettant une décision plus précoce lorsqu'aucun droit ne peut être attribué.

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 2025, 131 conciliations ont été demandées (contre 227 en 2024).

- Pour les 75 demandes de conciliations sur les dossiers Adultes, 69% d'entre elles ont été clôturées du fait d'une demande de Rapo déposée par l'usager avant son rendez-vous avec le conciliateur.
- Pour les 56 demandes sur des dossiers Enfants, 91% sont clôturées du fait d'un Rapo avant le rendez-vous. Seules 5 demandes ont abouti.

Les recours et les contentieux

5 686 recours administratifs ont été déposés par les usagers suites aux décisions de la CDAPH (+12,7%), ce qui représente 4,62% des décisions et avis qui sont contestés (+1 point). La hausse observée du nombre de RAPO doit être appréciée dans un contexte marqué par l'augmentation continue du nombre de demandes déposées et du nombre de décisions rendues par la CDAPH. Elle peut également traduire une meilleure connaissance par les usagers de leurs voies de recours et une vigilance accrue quant aux décisions les concernant. Cette progression appelle une attention particulière, les recours représentant une activité significative pour les services administratifs, les équipes d'évaluation et les membres de la CDAPH. Elle souligne l'importance de poursuivre les actions engagées en matière de qualification des courriers reçus, de qualité des évaluations, de motivation des décisions et de clarté de l'information délivrée aux usagers.

240 situations ont abouti à la mise en place d'un recours contentieux. Elles se répartissent de la manière suivante :

- 175 contentieux ont été déposés auprès du Tribunal Judiciaire (-27%), dont 98 recours pour des dossiers Adultes et 29 recours pour des dossiers Enfant.
- 101 recours ont été déposés auprès du Tribunal Administratif (+140%)
- 5 recours ont été déposés auprès de la Cour d'appel (-38%)
- Aucun recours n'a été déposé devant la Cour de cassation.

Les bénéficiaires des droits ouverts à la MDPH

158 482 habitants de Haute-Garonne avaient au moins un droit ouvert à la MDPH au 31 décembre 2024 (+6,8) ce qui représentent 462 653 droits ouverts. Leurs caractéristiques principales sont les suivantes.

- Ces personnes représentent 10,5 % de la population du département (+0,6 points).
- 84% ont 20 ans et plus, pour 16% de moins de 20 ans
- 47,8% d'entre eux (75 801 personnes) bénéficient d'un droit sans limitation de durée, soit une augmentation de 47% sur les deux dernières années.

Ces personnes bénéficient en moyenne de 2,9 droits par personne.

- 83% sont bénéficiaires d'une des trois CMI, d'une carte invalidité, d'une carte priorité ou d'une carte européenne de stationnement.
- Pour les CMI, 61,3% d'entre elles (soit 73 454 droits ouverts) sont accordées sans limitation de durée.
- 64% des bénéficiaires sont titulaires d'une RQTH
- 50,7% bénéficient d'une orientation professionnelle (Ueros, Esat, ESRP, ESPO, emploi accompagné, marché du travail)
- 10 661 personnes bénéficient d'une PCH (+8,9%). Le montant versé par le Conseil départemental pour ces aides représente 125 287 751 euros, soit plus de 22 millions d'euros d'augmentation entre 2024 et 2025.
- 20 050 bénéficiaires de l'AEEH
- 36 455 personnes bénéficiaires de l'AAH
- 646 bénéficiaires de l'ACTP
- 37 bénéficiaires des aides ménagères PH

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. Les travaux menés sont réalisés avec nos partenaires, engagés et présents à nos côtés au sein des Groupe Opérationnel de Synthèse (Gos*) : 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.

Les faits marquant de 2025

L'année 2025 a été marquée par l'engagement d'une réflexion approfondie sur le positionnement de la démarche RAPT avec l'ensemble des partenaires et son organisation en interne à la MDPH. Les pratiques ont en ce sens évolué en généralisant le recours au DOP (dispositif d'orientation permanent) comme une réponse de premier niveau dans le cadre de la démarche RAPT et en instituant des temps de travail réguliers entre cellule RAPT et dispositifs de coordination. Au sein de la MDPH, dans ce contexte, le repositionnement de la démarche RAPT a également été retravaillé avec les évaluatrices en lien avec les familles afin d'harmoniser les pratiques et les niveaux de réponse. Cette même dynamique a

été réalisée auprès de partenaires, afin de lever certains malentendus dans le rôle et les missions de chacun, tout en rappelant le volet partenarial du dispositif. Enfin, la cellule RAPT a été identifiée comme interlocutrice clé dans le suivi des situations complexes.

En novembre 2025, un rapport visant à repositionner le dispositif de la RAPT en Haute Garonne a été présenté à la COMEX. Ce rapport prévoit des évolutions et des pistes de travail s'appuyant sur des projets, tels qu'une convention avec le CD31-volet Aide Sociale à l'Enfance. La réflexion autour de la refonte des instances de la RAPT, sur le fond - démarche de co-construction de solution et non plus seulement recherche de place - comme sur la forme : participation en présentiel, repositionnement des acteurs et notamment ceux de la coordination a été engagée en 2025 et se poursuivra en 2026. Il en va de même pour la réflexion interinstitutionnelle de repérage croisé des situations les plus critiques pour favoriser leur identification par les établissements et services médico-sociaux. Cette dynamique s'engage également en Haute Garonne autour de la question des jeunes accompagnés dans le cadre de l'amendement Creton.

Les établissements

Le manque d'informations sur la réalité des places en établissement et le contenu des CPOM complexifient le rôle d'assemblier de la MDPH. Or, les postures et positions sont forcément différentes selon les établissements médico-sociaux entre persistance d'une logique de place et volonté d'avancer vers une logique de projet et d'approche inclusive. 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 nombreuses 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.

L'activité de la RAPT

Le dispositif d'orientation permanent (DOP) a reçu 160 nouvelles saisines en 2025 (156 en 2024) dont 79 % pour des enfants et 21 % pour des adultes. 39 GOS ont été organisés permettant à 3 enfants et 2 adultes d'être accueillis de façon pérenne

en établissement médicosocial. Au total, le DOP a accompagné 279 enfants et adultes en 2025 (228 en 2024), considérés en situation critique et complexe.

- 61 % des saisines concernent les primo-admissions en IME, majoritairement des enfants en attente d'une prise en charge en unité TSA. Certaines situations cumulent plusieurs facteurs de vulnérabilité : handicap, mesures ASE, et parfois la nécessité d'un étayage sanitaire renforcé, notamment en psychiatrie. Le manque de ressources psychiatriques constitue un frein majeur aux admissions, en raison de la nécessité d'un double portage médico-social et sanitaire.
- 11% des saisines concerne des adultes maintenus en IME au titre de l'amendement Creton, faute de solution adaptée, et restent en attente d'une place en Établissement d'Accueil Médicalisé, spécifiquement sur une unité TSA.
- 4 % des saisines concernaient des enfants ou adultes déjà admis, sollicitant partenariat sanitaire durable.

En matière de coordination territoriale, parmi les situations :

21 % aboutissent à une réponse coordonnée d'acteurs (ESMS, ASE, Psychiatrie, Educ Nat, etc.).

20 % sont orientées vers une plateforme ou un dispositif de diagnostic par la MDPH [PCPE, PCO ou autre).

20 % sont orientées vers un dispositif de coordination (C360, DAC, PCPE, autre) pour appuyer la mise en œuvre de la réponse.

19 % aboutissent à une prise en charge par un ESMS unique.

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. Au total, 36 PAG ont été signés en 2025 (68 en 2024) : 22 pour des enfants et 14 pour des adultes. 14 % de PAG signés prévoient une dérogation (double notification, moyens supplémentaires, etc.).

Le Fonds départemental de compensation

L'année 2025 a principalement été consacrée à la mise en œuvre opérationnelle et au suivi des effets du nouveau règlement intérieur du Fonds départemental de compensation, adopté par la Commission exécutive de la MDPH le 14 novembre 2024 et validé par l'ensemble des signataires le 22 novembre 2024.
Les nouvelles règles d'attribution, mises en place afin de préserver la pérennité financière du dispositif tout en maintenant son rôle de soutien aux personnes en situation de handicap confrontées à un reste à charge après intervention de la

PCH, ont été pleinement appliquées tout au long de l'exercice. Les premiers constats apparaissent encourageants :

- les nouvelles modalités d'attribution ont permis de mieux maîtriser les engagements financiers du Fonds ;
- l'objectif de préservation de la capacité d'intervention du dispositif est atteint ;
- les projets les plus coûteux, notamment en matière d'aides techniques, d'aménagement du logement et d'aménagement du véhicule, continuent à être accompagnés dans un cadre mieux maîtrisé ;
- le nombre de situations examinées et soutenues demeure satisfaisant au regard des objectifs poursuivis par les partenaires.

L'année 2025 a ainsi permis de confirmer la pertinence des évolutions adoptées en 2024 et de vérifier que les nouveaux mécanismes de plafonnement permettent de concilier solidarité envers les bénéficiaires et soutenabilité financière du Fonds départemental de compensation.

10 comités de gestion (CG) organisés sur l'année, sur un rythme d'un comité par mois à l'exception des mois de janvier et d'août. 301 demandes ont été étudiées, chaque demande pouvant comporter plusieurs projets. 46 demandes enfants (- de 20 ans) :

- 182 demandes pour les bénéficiaires âgés entre 21 et 59 ans,
- 73 demandes pour les bénéficiaires âgés de plus de 60 ans.

386 projets différents ont été présentés aux membres du FDC, portant sur les thèmes suivants : aides techniques, prothèses auditives, fauteuils roulants manuels et électriques, aménagements du logement, aménagement du véhicule, charges exceptionnelles, séjours de vacances adaptés. 239 projets ont fait l'objet d'un accord par les membres du Comité de gestion. Le total des aides accordées s'élève à 479 333,49 €, soit 2 005,57 € accordés en moyenne par projet Le délai d'instruction moyen des demandes est de 4 à 6 semaines.

Avec nos partenaires

Sous la tutelle administrative et financière du Conseil départemental, la gouvernance de la MDPH, fondée sur une implication de toutes les parties prenantes, à commencer par l'Etat et la place donnée aux associations représentant les personnes en situation de handicap, constitue un levier essentiel pour garantir la prise en compte des besoins des usagers, tant en matière de compensation que d'accessibilité.

Les travaux menés au sein de la Commission Exécutive (COMEX), de la CDAPH et des inter-CDAPH favorisent la confrontation des points de vue, l'émergence de nouvelles perspectives et l'évolution des pratiques professionnelles. Malgré certaines contraintes, ces échanges permettent de construire collectivement des réponses adaptées aux besoins des personnes en situation de handicap. La MDPH poursuit par ailleurs son ambition de renforcer ses partenariats tout en maintenant un équilibre avec les enjeux de traitement des demandes et de réduction des délais.

Les instances de la MDPH

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.

- Points d'étape et avenant sur la convention MDPH – Cd31 – CNSA (séances du 20 mars, du 19 juin et du 20 novembre)
- Bilan des actions de formation organisées en 2024 et perspectives 2025
- Convention entre le GIP-MDPH et les services Académiques de l'Education Nationale (séance du 19 juin) :
- Convention entre la Préfecture de la Haute-Garonne et le GIP MDPH pour la transmission électronique des actes budgétaires au représentant de l'Etat (séance du 20 novembre)
- Constat de la RAPT pour de nouvelles perspectives (séance du 20 novembre)
- Évolution du dispositif téléphonique de la MDPH 31 – Fin du numéro vert (séance du 20 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.

- 30 janvier : *AESH, AESH Référent et dispositif d'autorégulation (DAR) : Questionner les pratiques dites inclusives*
  Présentation du travail de recherche de Marie Letoullec : *Assujettissement, tensions et dépassement, le cas des AESH dans l'institution scolaire française*.
  Présentation du projet de recherche DARautiscol

- 5 juin : Présentation de ViaTrajectoire Handicap et du Dossier unique d'admission par l'équipe de ViaTrajectoire
- 2 octobre : Formation des membres de la CDAPH sur différents thèmes : fonctionnement de la MDPH, prestations et droits, mémento transports, glossaire, règlement intérieur
- 5 septembre : Point d'étape sur le plan d'action MDPH.

Sur le territoire

L'année 2025 confirme ainsi le dynamisme des partenariats engagés par la MDPH. Si les relations avec les acteurs du territoire sont anciennes et solides, elles nécessitent d'être entretenues en continu afin de garantir un accompagnement cohérent et coordonné des personnes en situation de handicap tout au long de leur parcours. La qualité du service rendu aux personnes en situation de handicap repose en grande partie sur la coopération quotidienne entre la MDPH et les nombreux acteurs intervenant sur les territoires. Dans ce cadre, la MDPH poursuit une politique active de partenariat fondée sur la disponibilité des équipes, le partage d'informations et la recherche de solutions adaptées aux situations individuelles. Les dispositifs dédiés aux professionnels, notamment la Hotline "1146" et la boîte mail partenaires, sont désormais pleinement intégrés dans les pratiques. Ils permettent aux partenaires institutionnels, sociaux, médico-sociaux, sanitaires, associatifs et éducatifs d'obtenir des réponses ciblées et réactives sur les situations suivies ou sur les procédures relevant du champ de compétence de la MDPH. La boîte mail dédiée continue de répondre aux attentes des partenaires en matière de réactivité, de lisibilité des échanges et d'accès à une information fiable. Elle constitue un outil facilitant les relations quotidiennes entre les professionnels et les services de la MDPH. Au-delà de ces outils, la MDPH a poursuivi en 2025 ses actions d'information, de sensibilisation et d'appui auprès des acteurs de terrain. Ces temps d'échanges demeurent indispensables pour accompagner les évolutions réglementaires, partager les bonnes pratiques et favoriser une meilleure compréhension des droits et prestations liés au handicap.

Les autres actions partenariales

Concernant l'appui majeur du Conseil départemental, la MDPH s'est adaptée comme toutes les autres directions du CD en devant désormais avoir une plus grande autonomie opérationnelle de la MDPH, notamment dans les domaines des achats, de l'équipement ou de certaines prestations de fonctionnement. Parallèlement, les coopérations opérationnelles avec les services territoriaux du Conseil départemental se sont poursuivies, en particulier dans le cadre de la territorialisation de l'action sociale, du partenariat avec les Maisons des Solidarités

et du développement de solutions de proximité pour les usagers. Ces évolutions soulignent la nécessité de poursuivre les travaux engagés visant à clarifier les rôles de chacun entre MDPH, MDS et Maisons départementales de proximité, à sécuriser les modalités de coopération et à adapter le cadre conventionnel aux enjeux actuels et futurs du service public du handicap.

Avec l'Éducation nationale, des travaux communs se sont engagés : un calendrier est ainsi distribué au sein des établissements dès la rentrée 2025 ce qui permet que les dossiers soient déposés dans les délais. D'autres travaux sont en cours autour des PAS, du LPI ou du DOCE (Document d'Observations et Compétences de l'Enfant). Des groupes de travail sur différents thèmes ont été mis en place avec le SDEI et des temps d'échanges sont organisés entre le service Enfance et les IEN-ASH sur les situations individuelles d'élèves en difficulté. Enfin, une nouvelle convention entre la MDPH et les services académiques a été élaborée afin de renforcer l'accompagnement des élèves en situation de handicap, mieux préparer les rentrées scolaires, clarifier les missions des 47 enseignants référents de scolarité et sécuriser le recrutement de 7 enseignants spécialisés mis à disposition.

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 logique davantage inclusive. Pour que cette tendance se concrétise, les solutions territoriales doivent être opérationnelles et visibles Elle 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. La question des dispositifs doit se clarifier en 2026.

Interventions et formations

- 14 janvier : sensibilisation au fonctionnement de la MDPH pour les agents de la CPAM.
- 15 janvier : accompagnement au remplissage du CERFA pour l'association Un Chez-Soi d'Abord.
- 24 janvier : rencontre avec l'équipe de Médecine Physique et de Réadaptation (MPR) du CHU de Purpan autour de l'accompagnement au remplissage du dossier MDPH.

- 15 mai : intervention auprès des étudiants du Master Gestion des Entreprises Sociales et de Santé (GESS).
- 6 juin : : formation au certificat médical à destination des médecins du CHU, de l'Oncopole et du CH Marchant
- 26 juin : formation au CERFA pour les travailleurs sociaux du CHU, du CH Marchant et de l'Oncopole
- 16 septembre : participation aux *Estivales* du Conseil départemental avec une sensibilisation des agents territoriaux à l'*aller vers* et à l'application Le Guide (https://leguide.mdph31.fr)
- 30 septembre : intervention dans le cadre du certificat d'aptitude professionnelle aux pratiques de l'éducation inclusive (CAPPEI)
- 3 novembre : intervention auprès des étudiants du Master Santé Publique
- 13 novembre : participation au Forum Info Day Handicap
- 20 novembre : participation à la Semaine Européenne pour l'Emploi des Personnes Handicapées (SEEPH) au Conseil départemental et à la Préfecture
- 25 novembre : intervention dans le cadre du certificat d'aptitude professionnelle aux pratiques de l'éducation inclusive (CAPPEI)
- 2 décembre : intervention auprès des étudiants du Master Ingénierie d'Accompagnement et d'Intervention pour une Société Inclusive (IDAISI).

Webinaires thématiques organisés par la MDPH

- 7, 13, 20 et 21 mai, puis 11 juin : sensibilisation aux dispositifs de compensation pour adultes à destination des professionnels des ESMS enfants.
  26 mai : présentation des dispositifs de compensation à destination des professionnels des SAVS et SAMSAH

Journées thématiques organisées par la MDPH

- 16 mai : *Les troubles des apprentissages et du neurodéveloppement* avec le Centre Référent des Troubles du Langage et des Apprentissages (CRTLA), les services de neurologie et de neuropsychologie du CHU et les associations Apedys et Avenir Dysphasie
- 27 juin : *Le handicap moteur et les maladies rares* avec le service de Médecine Physique et de Réadaptation (MPR) du CHU et les associations APF France Handicap, SED31 et AFM-Téléthon
- 17 octobre : *Les troubles du spectre de l'autisme* avec le Centre Ressources Autisme (CRA) et les associations Les Enfants Extraordinaires, Sésame Autisme, Autisme 31 et GEM Le Ciel Bleu

Les moyens au service du GIP

Le budget

La MDPH de la Haute-Garonne assure sa mission de service public en témoignant d'une gestion maitrisée des coûts en 2025.

Le soutien du Conseil Départemental garantit la pérennité financière de la MDPH. L'Education nationale, avec la mise à disposition de 7 agents (6,6 ETP) est également un acteur important du GIP-MDPH. Une vigilance est à accorder quant au remplacement. Au regard de l'augmentation constante de l'activité et de la présence nécessaire des agents de l'EN au sein des EPE Vie scolaire (cadre réglementaire), l'absence ou la vacance des agents impacte directement le traitement des demandes dans le délai de 4 mois. La DDETS participe depuis septembre 2023 à hauteur d'un budget dédié de 33 000 euros en remplacement d'un agent mis à disposition. Si l'ARS n'intervient pas directement au travers de subventions, les liens doivent être réguliers. 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. La vigilance est de mise pour que la RAPT puisse continuer à proposer des solutions aux personnes en rupture d'accompagnement. Pour ce faire, l'information sur les réelles possibilités offertes par le territoire est essentielle.

En complément des financements directs, la MDPH ne pourrait pas remplir sa mission si elle ne pouvait pas s'appuyer sur les acteurs du Service Public de l'Emploi, des établissements et services médico-sociaux, du secteur sanitaire, des centres ressources, 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. Les liens avec les plateformes doivent être clarifiés afin de communiquer une information lisible et fiable aux familles notamment au regard des financements de prise en charge.

Comme indiqué plus haut, il s'avère indispensable que l'ensemble des acteurs de terrain, les collectivités territoriales, dont les maisons départementales de la solidarité 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… 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 faciliteurs de vie, les accueils de proximité peuvent constituer une réponse à ce besoin clairement repéré.

Dans un contexte de prise en charge croissante de dépenses par la MDPH et de fortes contraintes pesant sur les finances départementales, une réflexion apparaît aujourd'hui nécessaire afin d'actualiser les modalités de financement et de valorisation des contributions des membres du GIP, notamment dans le cadre d'une révision de la convention de prestations de missions conclue en 2009.

Les ressources humaines

La MDPH reste depuis plusieurs années face à des difficultés de recrutement et de mobilité importantes. Organisé sur un socle de 140 postes en équivalent temps plein, le fonctionnement de 2024 s’est opéré sur 106,5 postes en équivalent temps plein effectivement travaillés.

Les missions de la MDPH connaissent une complexification croissante, conduisant les professionnels à développer des compétences transversales élargies sur l'ensemble des champs du handicap. Cette évolution répond aux attentes grandissantes des personnes qui sollicitent des réponses toujours plus adaptées à leur situation. Les agents doivent également faire preuve d’une forte capacité d'adaptation face aux évolutions régulières du logiciel métier et aux transformations des pratiques professionnelles. Plus globalement, la prise de fonction et la formation des agents constituent des enjeux majeurs de la politique RH et conditionnent la qualité des évaluations et donc du service rendu.

En matière d'accueil et d'information, l'expertise attendue des conseillers nécessite un investissement constant en matière de formation et de développement des compétences. Malgré une mobilisation importante des RH pour répondre à l'augmentation des sollicitations, les moyens demeurent contraints. La gestion simultanée des différents canaux d'accueil dans un contexte d'activité soutenue reste ainsi un enjeu majeur, faisant de la formation continue un levier essentiel de

maintien de la qualité de service. Le plan d'action a nécessité des ajustements notamment pour les agents GDD davantage mobilisés dans une démarche proactive d'accompagnement des usagers. Concernant l'évaluation, certaines fonctions requièrent des recrutements ciblés en raison de la nécessité de maîtriser l'ensemble des dispositifs existants, d'entretenir une connaissance approfondie des partenariats et d'appréhender la diversité des parcours des usagers. Plusieurs métiers demeurent par ailleurs en tension, notamment les fonctions médicales, ce qui interroge leur attractivité et nécessite la recherche de solutions alternatives afin de garantir la tenue des réunions des EP. S'agissant des enseignants mis à disposition par l'Éducation nationale, les difficultés de recrutement, le recours à des enseignants non spécialisés ainsi que le non-remplacement de certaines absences de longue durée fragilisent l'évaluation des demandes relatives aux parcours de scolarisation. Or, la réglementation impose la participation d'un enseignant aux équipes pluridisciplinaires dédiées à ces situations. Cette situation impacte la continuité du service et appelle une vigilance renforcée concernant les futurs recrutements, conformément aux engagements prévus par la convention renouvelée en 2025.

La modernisation de l’activité et la démarche qualité

Les évolutions au sein des services et missions de la MDPH

Accueil

- Poursuite de la réflexion sur l'organisation de l'accueil physique dans un contexte de forte fréquentation ;
- Observation des motifs de venue des usagers afin de mieux comprendre leurs attentes et d'identifier les besoins d'évolution de l'offre de service ;
- Poursuite du dispositif d’ « aller vers » mis en place à destination de certains primodemandeurs lorsque des éléments de complétude apparaissent manquants ou nécessitent des précisions ;
- Déploiement du kit d’accueil MDPH et des listes actualisées des pièces justificatives attendues pour les demandes adultes et enfants ;
- Enrichissement des informations disponibles sur le site internet afin d'accompagner les usagers dans leurs démarches ;
- Poursuite des réflexions relatives aux outils de gestion de la relation usager et à l'évolution du portail usagers ;

- Participation aux travaux nationaux relatifs au langage clair dans l'objectif d'améliorer progressivement la compréhension des informations et décisions adressées aux usagers.

Gestion des droits (instruction)

- Poursuite des démarches d'accompagnement (aller-vers) notamment des primodemandeurs afin de favoriser la qualité des dossiers transmis et faciliter l'accès aux droits.
- Stabilisation des nouvelles modalités de qualification et d'orientation des dossiers vers les équipes d'évaluation.
- Montée en charge du téléservice interconnecté et de ses impacts sur l'organisation du travail des gestionnaires de droits, avec le maintien de difficultés techniques générant une charge de travail supplémentaire pour les équipes.
- Réflexion engagée sur la simplification des circuits de traitement et sur les outils de gestion de la relation usager dans le cadre de la feuille de route 2026-2028.

Évaluation

- Poursuite du travail d'optimisation de l'organisation des équipes pluridisciplinaires et du pilotage de l'activité (ex : passage d'une organisation d'équipe pluridisciplinaire en trinôme à un binôme d'évaluateurs afin de pouvoir s'adapter au volume de dossiers à traiter et aux postes effectivement travaillés)
- Formation approfondie des agents par des actions de la conseillère en pratiques professionnelles, des cycles thématiques en lien avec le CNFPT et des webinaires organisés par la CNSA.
- Organisation de journées thématiques associant usagers, professionnels extérieurs et associations

Juridique

L'année 2025 a confirmé la place croissante des questions juridiques dans l'activité quotidienne de l'établissement. Les demandes de conseil émanant des services, les recours administratifs préalables obligatoires (RAPO), les contentieux ainsi que les interrogations relatives à l'application des textes nécessitent une mobilisation importante des équipes d'encadrement. Cette activité contribue à sécuriser les décisions prises par la MDPH, à harmoniser les pratiques et à accompagner les professionnels dans la gestion de situations souvent complexes sur les plans règlementaires et jurisprudentiel. Dans ce contexte, le renforcement de l'expertise

juridique interne constituerait un levier d'amélioration significatif pour accompagner les équipes, sécuriser les pratiques et répondre à l'augmentation des sollicitations.

Les systèmes d'information et les téléservices

- Poursuite de la dématérialisation des démarches grâce aux évolutions et correctifs apportés au téléservice de dépôt des demandes.
- Amélioration de la qualité des données et fiabilisation des outils de pilotage et de suivi de l'activité.
- Accompagnement des agents dans l'appropriation des évolutions du système d'information et des outils numériques.
- Poursuite des actions de sécurisation des systèmes d'information (ex. cartographie des habilitations IODAS) et de renforcement de la protection des données personnelles.
- Développement des outils de suivi statistique facilitant le pilotage de l'activité et l'aide à la décision.
- Amélioration continue du paramétrage d'IODAS afin de répondre aux évolutions réglementaires et aux besoins des utilisateurs.

La démarche qualité

- Poursuite de la formalisation et de l'harmonisation des procédures internes afin de sécuriser les pratiques et de garantir l'équité de traitement des demandes.
- Participation aux travaux nationaux visant à harmoniser les pratiques des MDPH et à favoriser le partage d'expériences entre territoires.
- Engagement des premiers travaux sur le langage clair dans les courriers, notifications et supports d'information, notamment dans le cadre du Tour de France des solutions.
- Réalisation d'une enquête auprès des usagers de l'accueil physique portant sur les motifs de venue au siège de la MDPH, 10 place Alfonse Jourdain, afin d'orienter les évolutions de l'offre de service.
- Mobilisation des équipes autour des démarches de simplification des parcours et de réduction des ruptures dans l'accès aux droits.
- Renforcement de l'accessibilité de l'information afin de favoriser la compréhension des droits, des procédures et des décisions par les usagers.
- Développement d'une culture d'amélioration continue fondée sur l'analyse des pratiques, des retours des usagers et des résultats d'activité.

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

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 réentrainement et d'orientation sociale et professionnelle

Annexes

1. Le budget 2025 de la MDPH

REALISATIONS DE L'EXERCICE (mandats et titres)

Section de fonctionnement (hors FDC) – Dépenses : 1 592 101.94 €

Section de fonctionnement (hors FDC) – Recettes :1 540 064.94 €

Section d'investissement - Dépenses : 67 110.69 €

Section d'investissement - Recettes : 34 711.84 €

REPORTS DE L'EXERCICE N-1 (cumulé)

Report en section de fonctionnement (hors FDC) - Recettes : 2 939 276.82 €

Report en section d'investissement – Recettes : 299 480.70 €

TOTAL EXERCICE (réalisations + reports N-1)

Dépenses : 1 659 212.63 €

Recettes : 4 813 534.3 €

RESULTAT CUMULE

Section de fonctionnement - Dépenses : 1 592 101.94 €

Section de fonctionnement - Recettes : 4 479 341.76 €

Section d'investissement – Dépenses : 67 110.69 €

Section d'investissement – Recettes : 334 192.54 €

TOTAL CUMULE

Dépenses : 1 659 212.63 €

Recettes : 4 813 534.30 €

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

Conseil départemental : 4 722 290 € (46,68%) - Apport en nature, Mise à disposition de personnel (net du concours CNSA)

Conseil départemental : 1 384 061,00 € (13,68%) - Apport en nature, Frais de fonctionnement)

État : 1 516 006,00 € (14,98%) - Subvention au fonctionnement des MDPH

CNSA : 2 008 804,00 € (19,86%) - Concours en compensation des mises à disposition du personnel

Éducation Nationale : 462 379,80 € (4,57%) - Apport en nature, Mise à disposition personnel

Éducation Nationale : 23 483,52 € (0,23%) - Concours Inspection Académique

TOTAL : 10 117 024,32 €

3. Mise à disposition de personnels

MDPH

Salaires payés ou refacturés (brut chargé) : 77 735.39 €

Conseil départemental

Mise à disposition non refacturées (brut chargé) : 6 731 094.01 €

Education nationale

Mise à disposition non refacturées (brut chargé) : 462 379.80 €

TOTAL : 7 271 209.20 €

4. Externalisation des prestations

Externalisation des prestations	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	10 510
dont plateforme téléphonique	Non			
Evaluation	Oui partiellement	• Département	• Département	
dont évaluation aide humaine	Non			
dont évaluation emploi/ insertion professionnelle	Non			
dont évaluation aide technique/ bâti/	Non			

aménagement du logement				
dont évaluation scolarisation	Non			
dont évaluation/ expertise médicale ou médico-sociale	Oui	• Département	• Département	19 250
Instruction	Non			
Accompagnement suivi des décisions	Non			
Support	Oui	• Département • Autre	• Département • MDPH	
dont support informatique	Oui partiellement	• Département	• Département	69 156
dont support juridique	Oui partiellement	• Département	• Département	931
dont support RH	Oui partiellement	• Département	• Département	96 928
dont support logistique	Oui partiellement	• Département	• Département • MDPH	1 186 208
dont support documentaire	Oui partiellement	• Département	• Département	1 078

5. Axes et actions de la démarche qualité

Principaux éléments d'amélioration réalisés en 2025	
Mission 1 **Information, communication**	- 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**	- 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'usager
Mission 3 **Instruction administrative**	- 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**	- 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**	- 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**	- 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
Mission 7 **Organisation et pilotage**	Mesure de satisfaction des usagers (MSU) 2025 Travail sur des mémentos à destination des équipes et des membres de la CDAPH pour piloter l'harmonisation des pratiques interservices (information donnée aux usagers, soutien à l'évaluation...) 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 : Cibler les zones de tensions et ajuster nos moyens Déceler les éventuelles anomalies il s'agit donc de: - 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 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).
Mission 8 **Accompagnement et suivi**	Flux France travail : en routine Flux 4 avec la CAF même si le système est à parfaire. Le flux 4 enrichi modifié est attendu pour 2026. 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.