# RAPPORT D'ACTIVITE 2021

E-mail : mdph@ardeche.fr

Site web : www. ardeche.fr

Tél. : 0800 07 07 00

ardèche
MAISON DU HANDICAP

TABLE DES MATIERES


I. **Présentation générale : les données clés** 3
I.1.Description du territoire 3
I.2. Données principales d'activités 4
I.2.1. Les demandes déposées 4
I.2.2. Les décisions et avis rendus 5
I.2.3. Données générales sur l'accueil 11
I.2.4. Les délais moyens de traitement des demandes 12
I.2.5. Taux d'accord sur l'ensemble des prestations et orientations 13
I.2.6. Recours et contentieux 13
I.2.7. Les points clés de l'année 14

**II. Moyens humains et budgétaires** 14
II.1. Effectifs 14
II.2. Budget de la MDPH 17
II.2.1. Exécution du budget 17
II.2.2. Fonds départemental de compensation 18
II.2.3. Externalisation des prestations 20
II.2.4. Moyens : les points clés de l'année 20
II.3. Organisation 20
II.3.1. Territorialisation de la MDPH 20
II.3.2. Fonctionnement de la MDPH par processus métier 21
II.3.3. Organisation : les points clés de l'année 26

**III. Pilotage** 27
III.1. Management des ressources humaines 28
III.2. Formalisation des processus et des procédures 29
III.3. Démarche qualité 30
III.4. Système d'information 30
III.4.1. Déploiement du tronc commun SI MDPH 30
III.4.2. Les flux 31
III.4.3. Gestion électronique des documents 32
III.4.4. Le suivi des décisions et des orientations 32
III.5. Partenariats et liens avec le conseil départemental 32
III.5.1. Partenariats 32
III.5.2. Liens avec le conseil départemental 33
III.6. Pilotage : les points clés de l'année 34

**IV. Chantiers et thématiques** 35
IV.1. Scolarité 35
IV.2. Carte mobilité inclusion 37
IV.3. Aides techniques 38
IV.4. Parcours 38
IV.4.1. Réponse accompagnée pour tous 38
IV.4.2. Acte 2 de la réponse accompagnée pour tous 39

IV.5. Chantiers et thématiques : les points clés de l'année 39

**V. Projets MDPH** 40

# I. PRESENTATION GENERALE : LES DONNEES CLES

## I.1. Description du territoire

Le Département de l'Ardèche est un territoire rural et vieillissant qui compte 328 278 habitants. L'offre médico-social sur le secteur enfant est disparate, en effet si notre département est plutôt bien doté en ITEP 3 établissements, il manque cruellement de places en IME, SESSAD. Ratio places de services (SESSAD toutes déficiences dont TCC) dans l'offre globale départementale enfance (SESSAD/ITEP/IME/IEM/EEAP) : 34,60 %, ratio moyen régional : 37 %. Le département dispose de 4 CMPP et 2 annexes ainsi que 4 CAMSP. Le taux d'équipement en SESSAD est inférieur à la moyenne régionale. Les services SESSAD sont en grande majorité polyvalents. Des zones blanches existent notamment sur le Nord de l'Ardèche. Si le département ne dispose pas de service dédié aux déficiences sensorielles, une réponse est apportée par des services implantés en Drôme services à vocation bi-départementale.

Nous disposons aussi ESMS ressources comme le PRH 07: Porté par la fédération des APAJH, dans le cadre d'un partenariat avec le Conseil départemental, la Caisse d'Allocations Familiales et la Mutualité Sociale Agricole, le Pôle Ressources Handicap 07 fonctionne depuis 2012, reconnu par la CNAF dans le cadre d'un appel à projet national destiné à soutenir l'accueil des enfants de 0 à 6 ans en situation de handicap, dans les structures d'accueil petite enfance ardéchoises. Le Pôle Ressources Handicap 07 s'adresse aux familles et aux professionnels, nous avons aussi un Centre d'évaluation et de diagnostic autisme (CEDA) qui couvre les deux départements de l'Ardèche et de la Drôme. Il réalise des diagnostics (en 3ème ligne), développe la formation auprès des professionnels et mène des activités de recherche.

Sur le secteur adulte, pour le volet emploi l'offre de places en ESAT s'inscrit dans les taux constatés au niveau régional, ce qui est plutôt positif pour notre département lorsqu'on sait que nous ne disposons pas de CRP. Les usagers sont orientés vers les départements, limitrophes ou sur d'autres régions, disposant de structures de ce type. Pour les ESMS très bonne couverture en MAS par rapport aux FAM. Quant aux

services nous bénéficions de 11 structures pour 260 places mais nous avons un très faible taux de places en SAMSAH.

## I.2. Données principales d'activités

### I.2.1. Les demandes déposées

7683 demandes ont été déposées à la MDPH en 2021 contre 8030 en 2020.

On constate une légère baisse du nombre de dossiers déposés, il est possible que ce soit le début de l'effet de l'augmentation des durées d'attribution y compris sans limitation de durée.

Les évaluateurs se sont appropriés les nouvelles règles concernant les durées de droit illimitées . A moyen terme, cette évolution peut amener à une baisse du nombre de demandes.
Les outils informatiques actuels ne nous permettent pas de comptabiliser le stock précisément. Antérieurement nous répondions à cette question en nous basant sur nos délais et donnions un %. Les outils informatiques actuels ne nous permettent pas de comptabiliser le stock précisément.

Les demandes génériques sont en hausse avec 171 demandes en 2021 contre 73 en 2020.

Les demandes suivantes sont en augmentation par rapport à 2020 :

- Les parcours de scolarisation : + 8,5 %
- La PCH : + 11% , cette augmentation est due à la PCH parentalité
- (décret n°2020-1826 du 31 décembre 2020, en application à compter du 01/01/2021).
- Ce droit concerne le ou les parents en situation de handicap éligibles à la PCH Aide Humaine avec enfant de 0 à 7 ans.
- Les Cartes Mobilité Inclusion (CMI) : + 18% soit 2582 demandes traitées
- Les RQTH : + 43% des demandes

Les demandes suivantes sont en baisse par rapport à 2020 :

- Orientations en Etablissements et Services Médico Sociaux (ESMS) : - 9%
- L'Allocation Adulte Handicapée (AAH) : - 17,8%

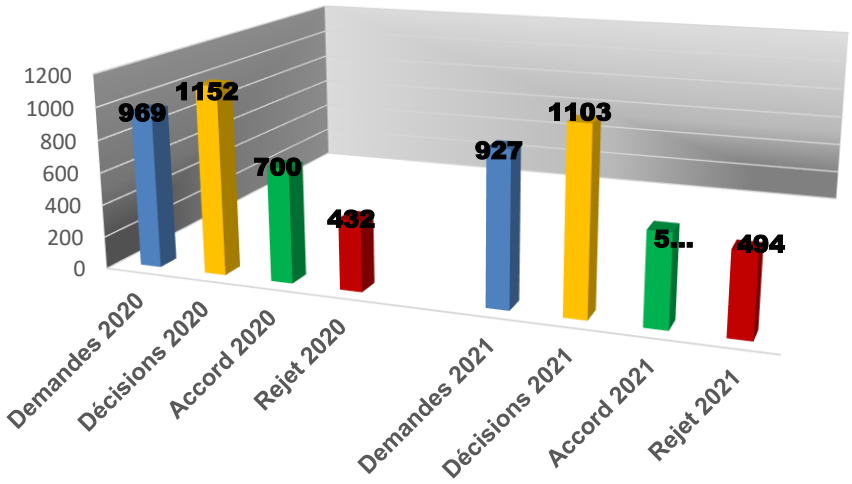
## I.2.2. Les décisions et avis rendus

En 2021, 25 696 décisions et avis ont été rendus, contre 21 690 en 2020. Cela représente une évolution de 18.47%.

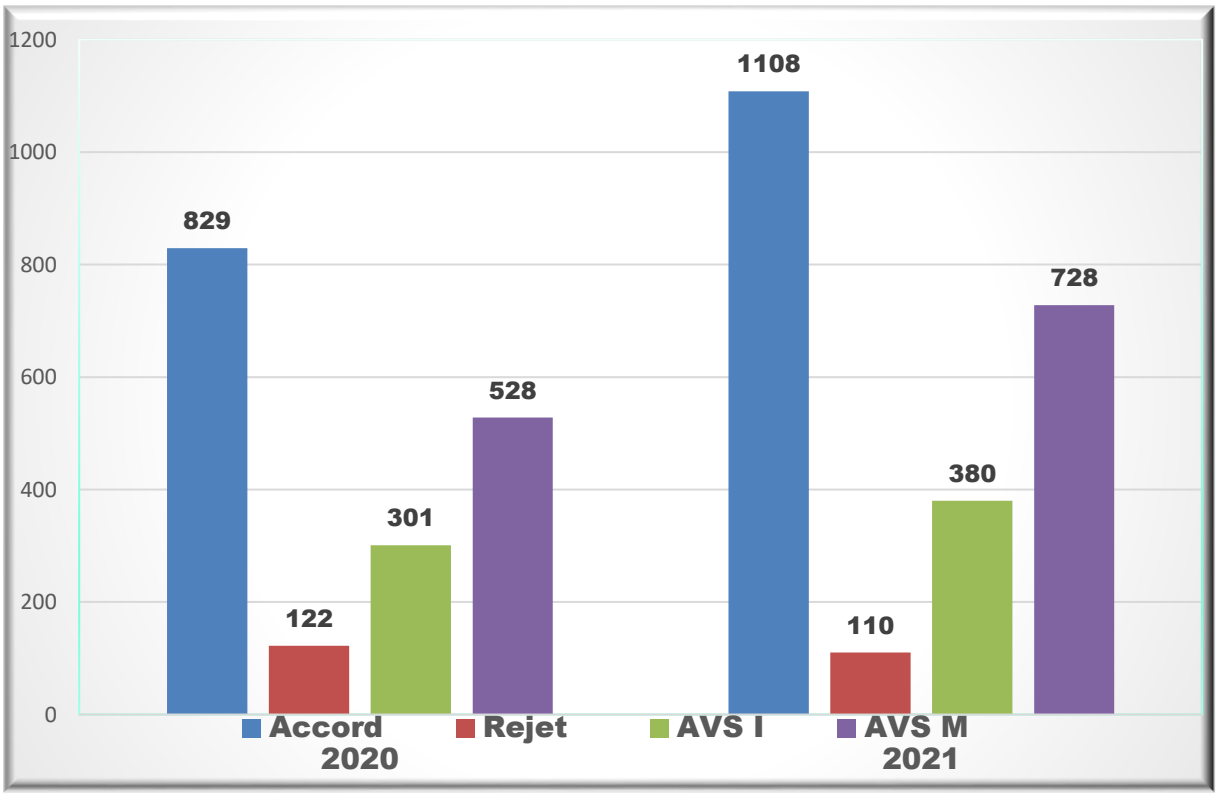
L'augmentation du nombre de décisions indique que la MDPH a réduit le stock même si ce dernier ne peut pas être comptabilisé.

**Secteur Enfant**

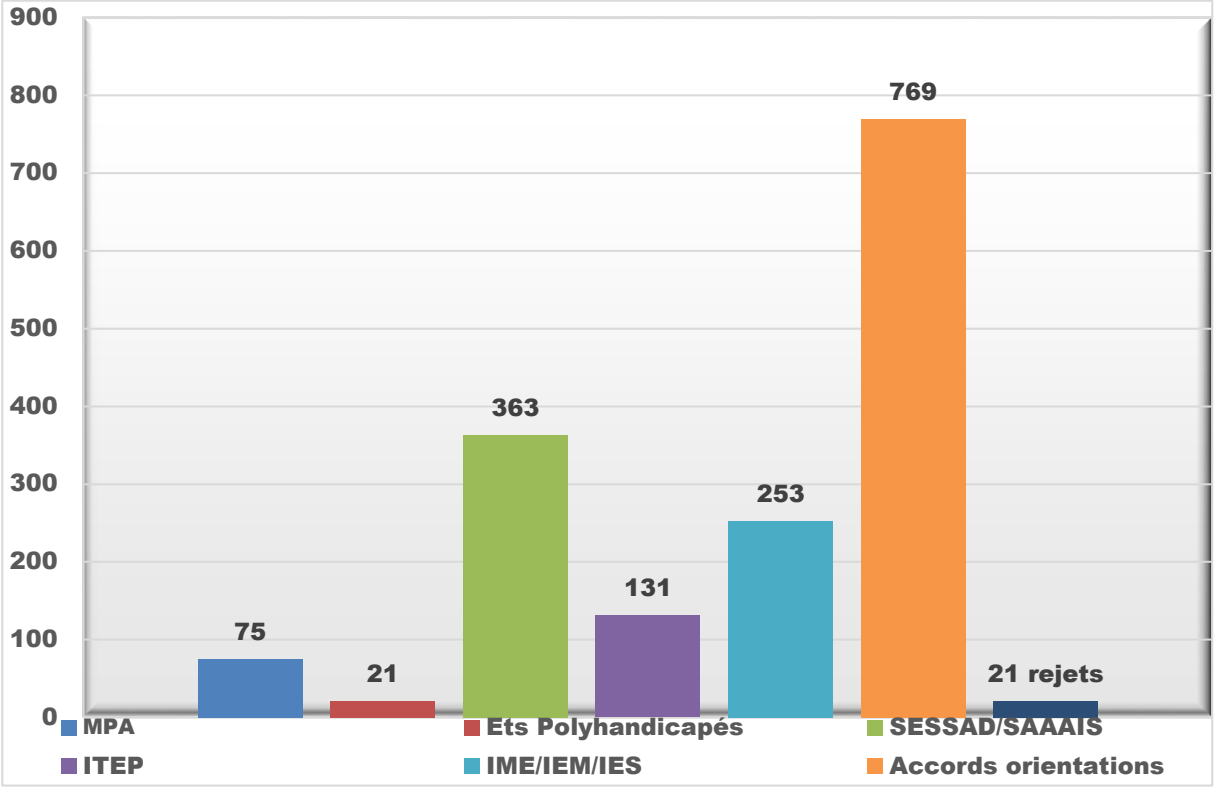
**AEEH et compléments**



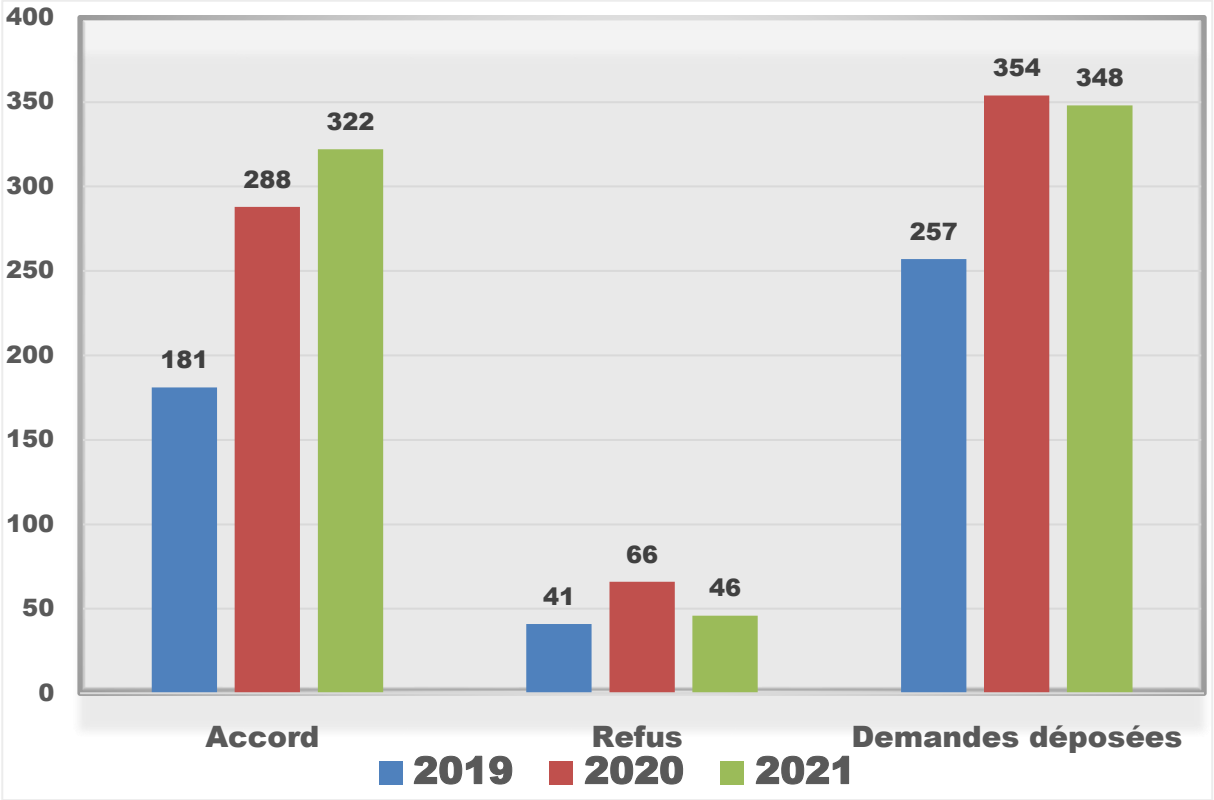

**Aides humaines : AESH**



## Mesures scolaires



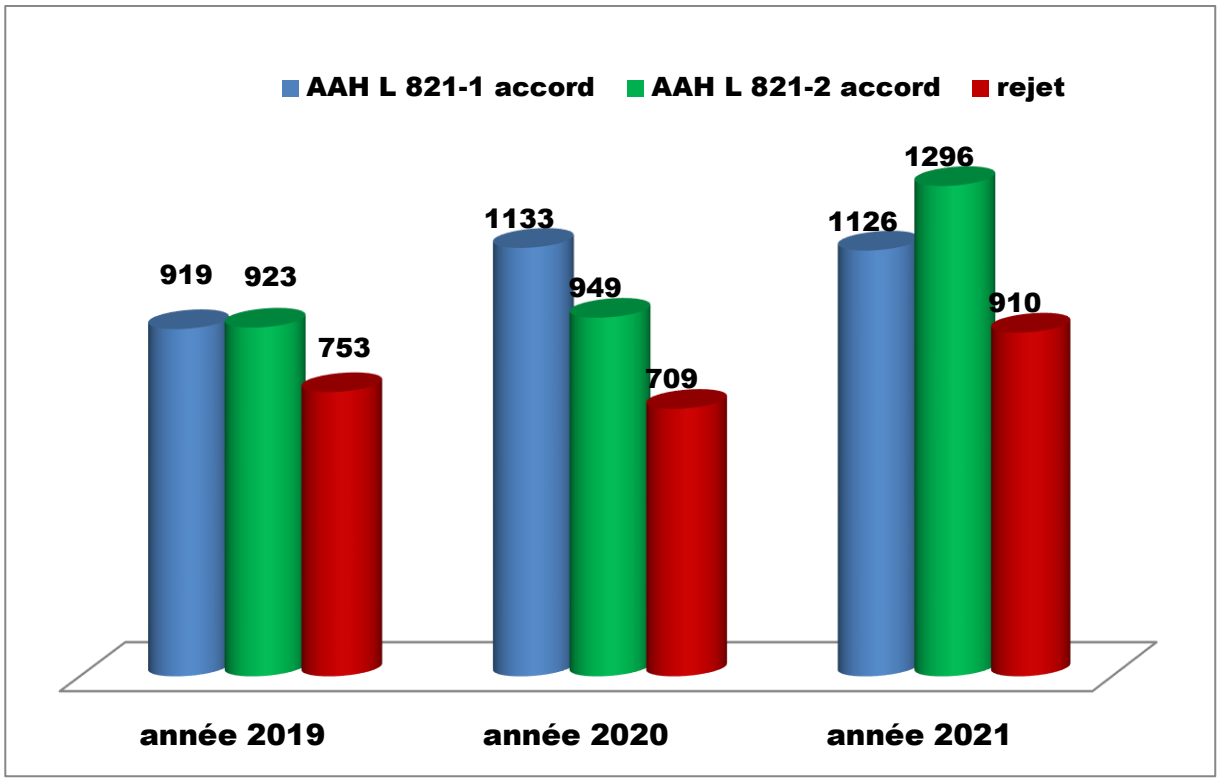

## Les Avis de transport des enfants en situation de handicap



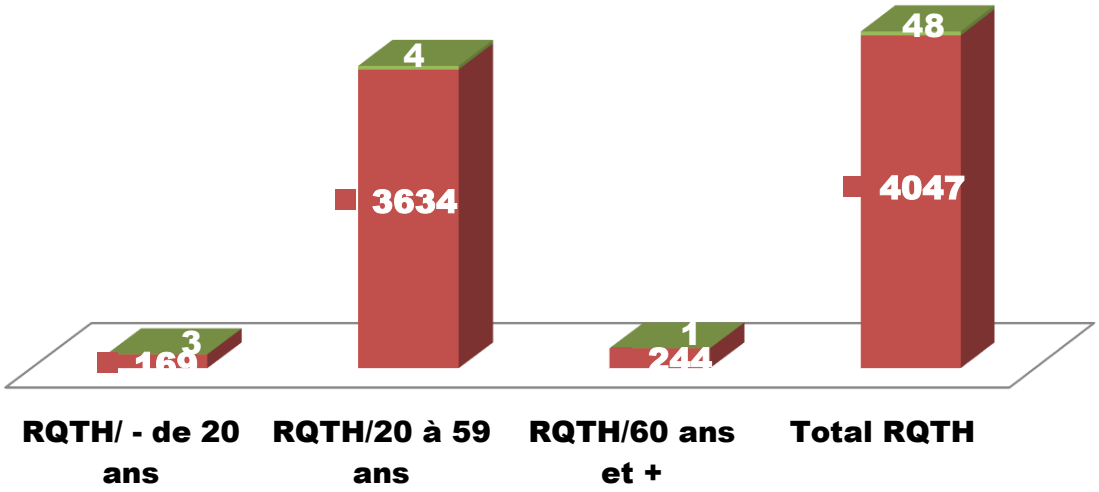
## PCH ENFANTS

## Secteur Adulte

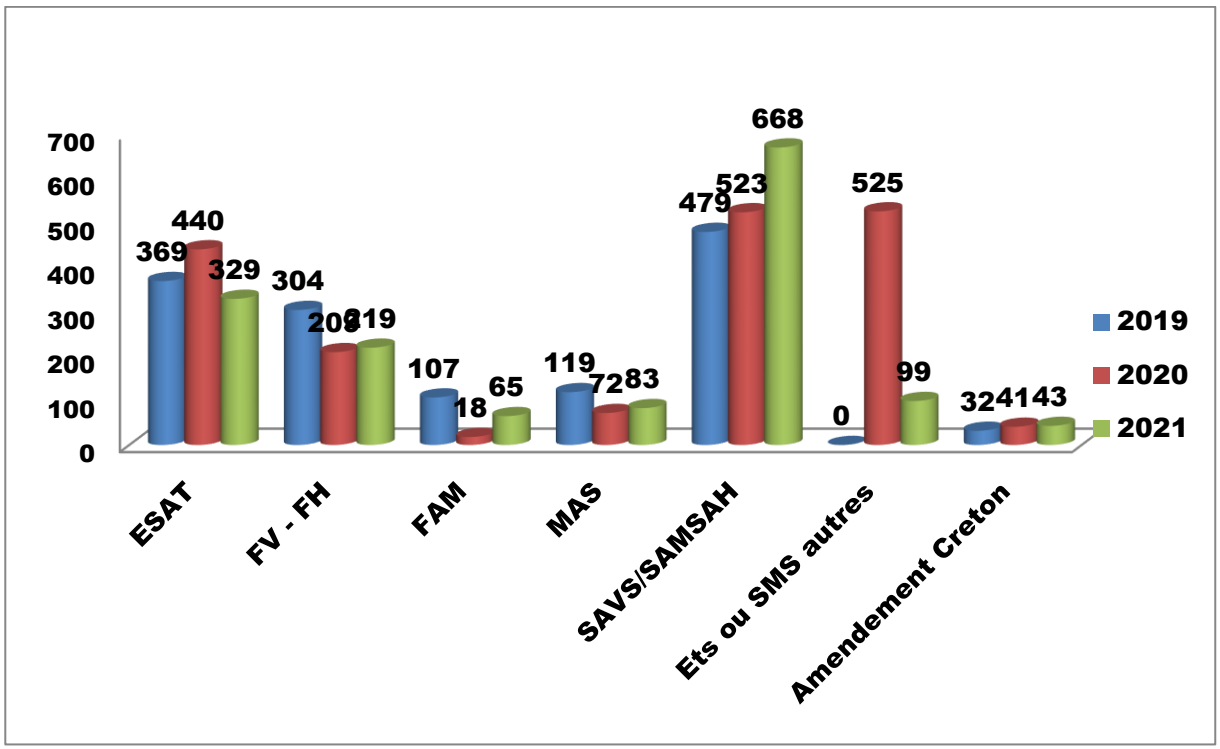
## AAH



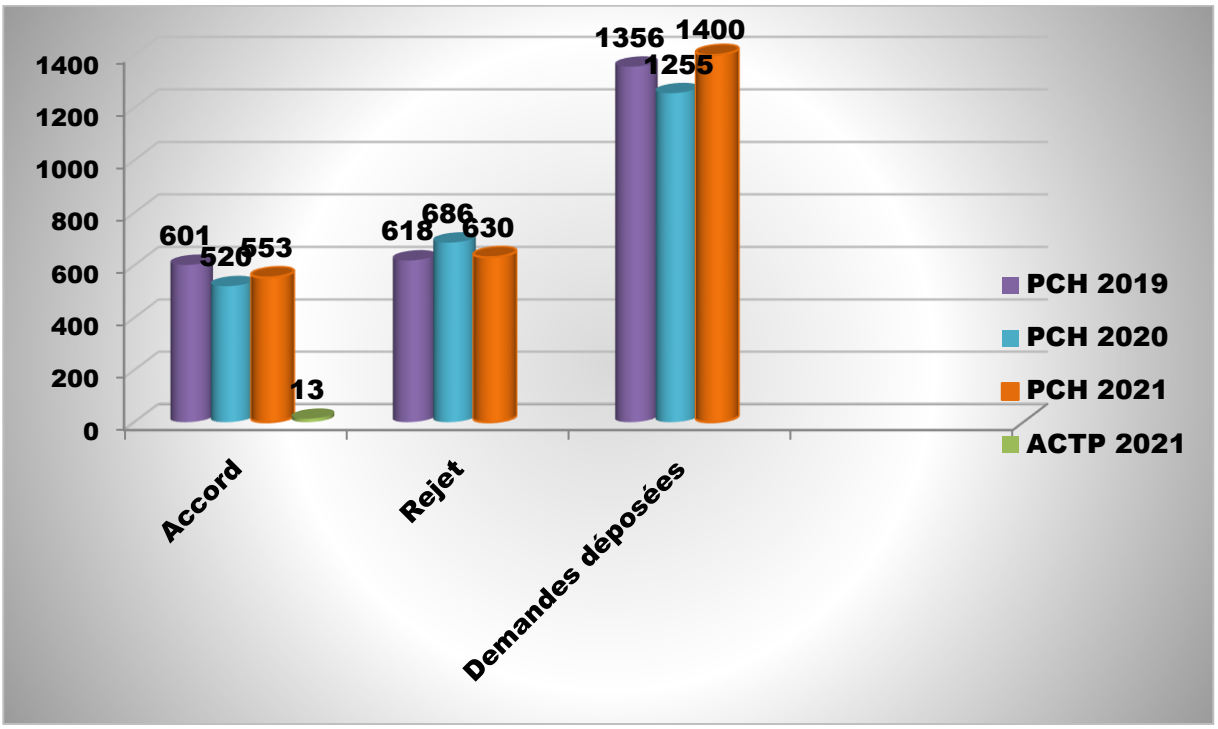
RQTH 2021



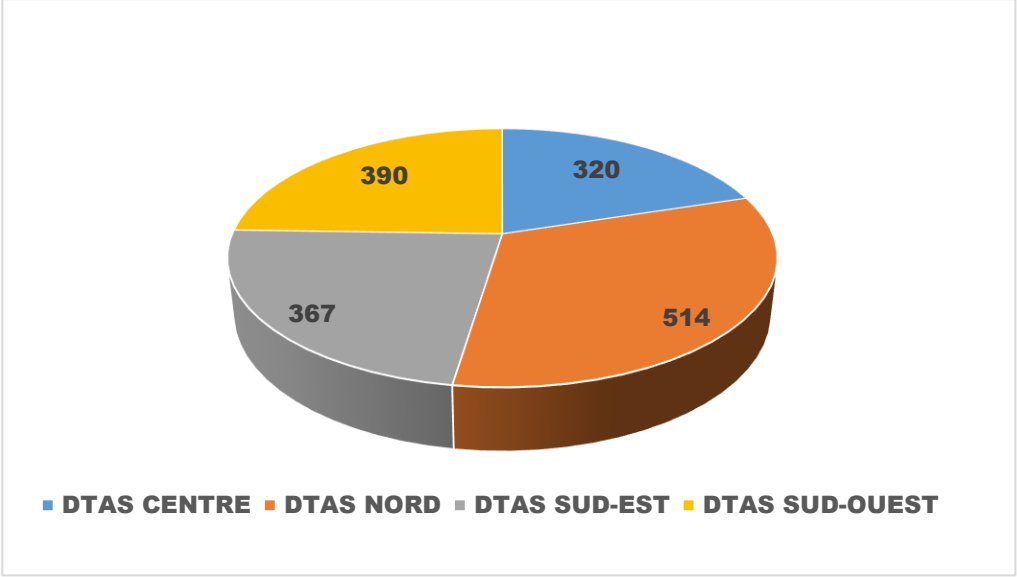

Orientations Etablissements et services Adultes (2019 - 2021)



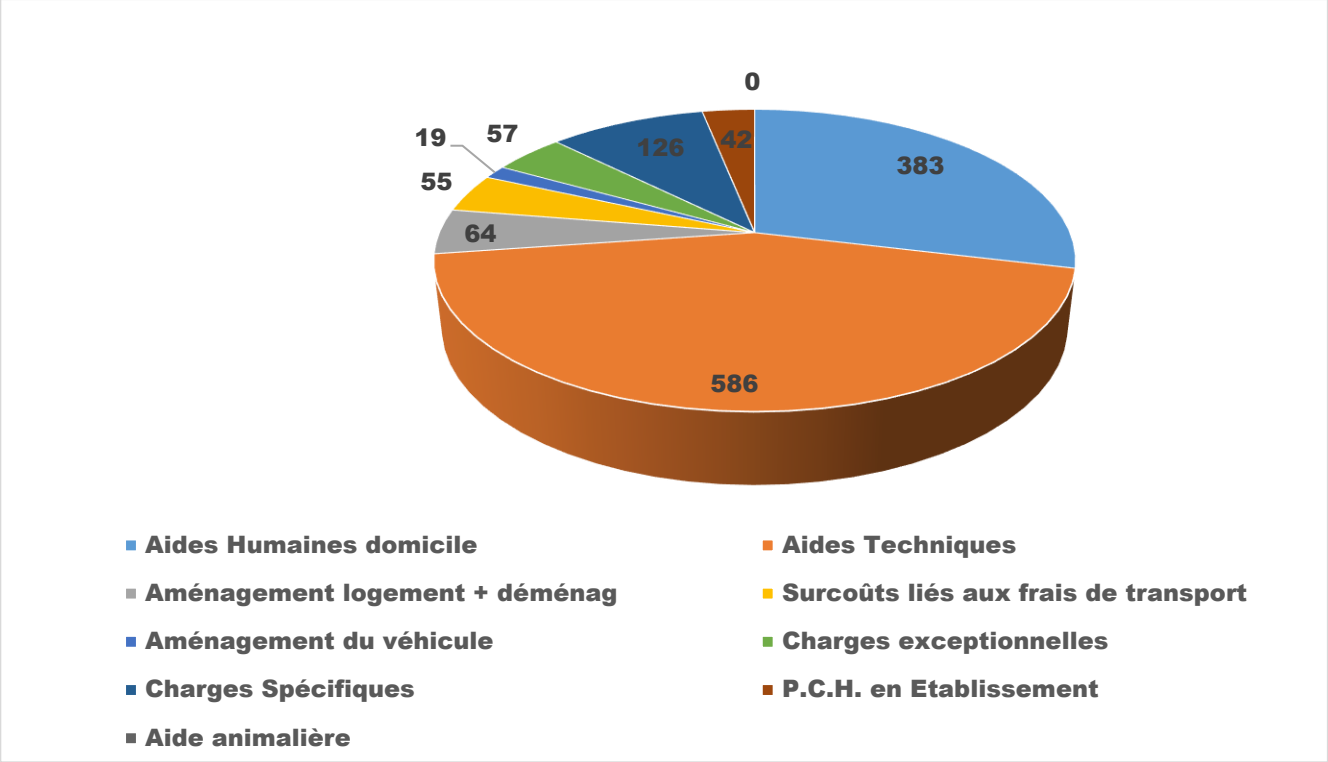
PCH secteur Adulte



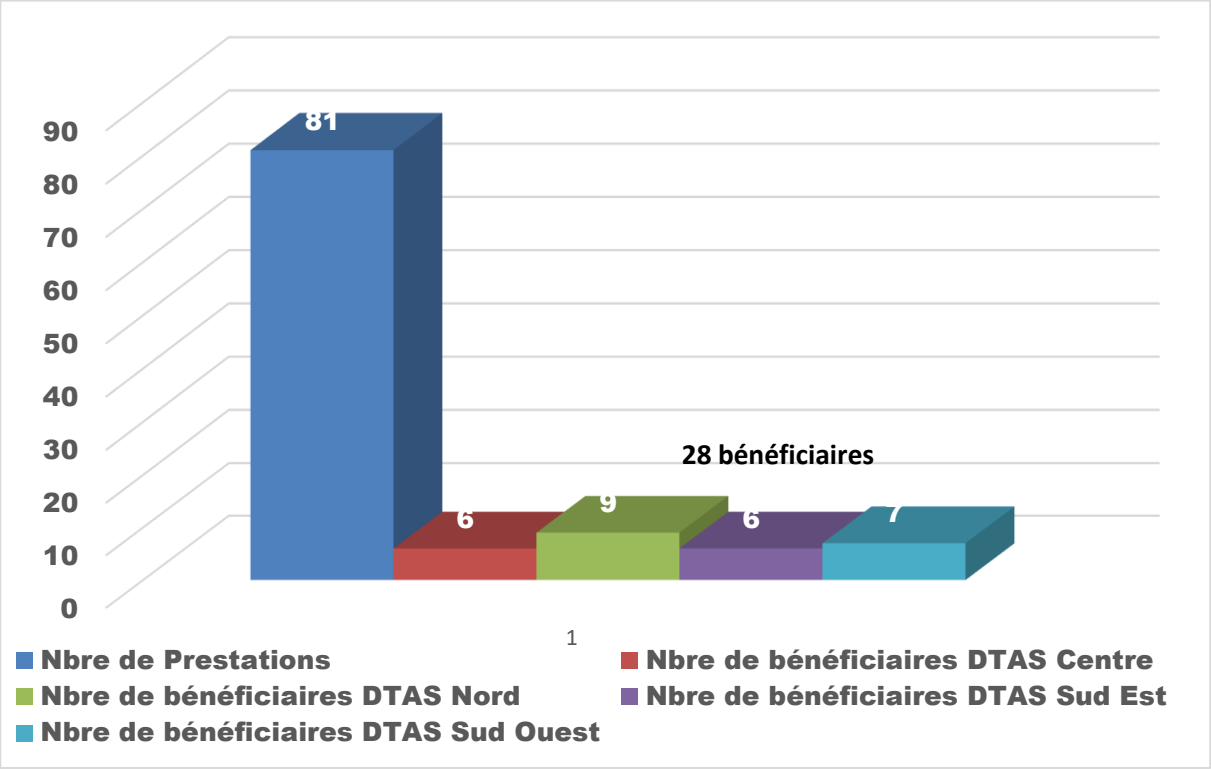

1591 bénéficiaires - droits ouverts au 31/12/2021



## 1332 décisions




## PCH Parentalité



Accords de droits sans limitation de durée

| PRESTATION/ORIENTATION | Nombre d'accords de droits à vie en 2020 | Nombre d'accords de droits à vie en 2021 |
|---|---|---|
| Allocation aux adultes handicapés (AAH-1) | 665 | 1 527 |
| Allocation d'Education de l'Enfant Handicapé (AEEH) et/ou son complément | 0 Pas de SLD car l'AEEH est attribuée jusqu'à 20 ans, les doits attribués le sont sur les durées de mesures « enfants » | |
| Carte mobilité inclusion, Mention invalidité | 1 259 | 3 481 |
| Carte mobilité inclusion, Mention priorité | 486+16 | 1 778 |
| Carte mobilité inclusion, Mention stationnement | 1 484 | 4 268 |
| Reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé (RQTH) | 1 112 | 3 989 |

## I.2.3. Données générales sur l'accueil

| | Année 2020 | Année 2021 | Taux d'évolution entre 2020 et 2021 (en % ou en points) |
|---|---|---|---|
| Nombre de personnes accueillies à l'accueil physique de la MDPH/MDA | 1 934 | 2 067 | 6.88 |
| Nombre d'appels téléphoniques reçus | 6 412 | 9 705 | 51.36 |
| Taux de décroché (en %) | 80 | 95 | 15 |

En 2021, 2 067 personnes ont été accueillies à l'accueil physique de la MDPH contre 1 934 en 2020. Cela représente une évolution de 6.88%.
73% des personnes ont été accueillies dans nos antennes MDPH (13 portes) et 27% ont été accueillies au siège.
S'agissant des appels téléphoniques, la MDPH en a reçu 9 705 en 2021 contre 6 412 en 2020, ce qui représente une évolution de 51.36%.
87% des appels téléphoniques ont été traités au siège et 13% sur le territoire.
Au regard du taux de décroché, la MDPH/MDA compte 95% en 2021 contre 80% en 2020, ce qui représente une évolution de 15 points.
2 agents d'accueil sont principalement dédiés au numéro vert. La configuration de la plateforme permet à la personne disponible de prendre l'appel. (3 postes téléphoniques). En cas de non aboutissement, les appels basculent automatiquement au standard du département qui prend les messages et fait le lien avec la MDPH.

### I.2.4. Les délais moyens de traitement des demandes

| | Année 2020 | Année 2021 | Taux d'évolution entre 2020 et 2021 (en % ou en points) |
|---|---|---|---|
| Délais moyens de traitement des demandes 'Enfants' (en mois) | 4.2 | 3.88 | -7.62 |
| Délais moyens de traitement des demandes 'Adultes' (en mois) | 4.7 | 4.66 | -0.85 |

En 2021, les dossiers de demandes « Enfants » ont été traités en un délai moyen de 3.88 mois contre 4.2 en 2020. Cela représente une évolution de -7.62%.
Amélioration sensible des délais sur le secteur enfants. Nous nous attachons à travailler par cycle sur le volet scolarisation et nous alignons les dates pour simplifier les demandes de renouvellements.
S'agissant des demandes « Adultes », ces dernières ont été traitées dans un délai moyen de 4.66 mois en 2021 contre 4.7 en 2020, ce qui représente une évolution de -0.85%.
Les délais de traitement restent élevés en 2021 mais la tendance est à la baisse au cours de l'année. La réduction du stock en 2021 devrait permettre une baisse des délais de traitement en 2022.

### I.2.5. Taux d'accord sur l'ensemble des prestations et orientations

En 2021, sur l'ensemble des prestations/orientations, 81.93 des dossiers ont obtenu un accord contre 81.75 en 2020. Cela représente une évolution de 0.18 points.

### I.2.6. Recours et contentieux

| | Année 2020 | Année 2021 | Taux d'évolution entre 2020 et 2021 (en points) |
|---|---|---|---|
| Nombres de RAPO déposés à la MDPH sur l'ensemble des décisions et avis pris par la CDAPH /MDPH (en %) | 1.61 | 1.56 | -0.05 |
| Nombre de contentieux déposés à la MDPH sur l'ensemble des décisions et avis pris par la CDAPH /MDPH (en %) | 0.08 | 0.26 | 0.18 |

Le recours administratif préalable obligatoire (RAPO) est un recours intenté auprès de l'auteur de la décision contestée pour que celui-ci la modifie, il s'agit donc d'un recours devant la CDAPH. Ce recours est un préalable obligatoire à l'introduction de tout contentieux contre les décisions de la CDAPH (qui relèvent du tribunal judiciaire comme du tribunal administratif). En 2021, 1.56% des recours sont des RAPO, contre 1.61% en 2020. Cette année, le recours contentieux représente 0.26% des voies de recours des usagers contre 0.08% en 2020.

La MDPH fait face à une hausse importante des recours contentieux. L'augmentation concerne principalement l'AAH (28 recours en 2021 contre 8 en 2020).

Le référent juridique représente la MDPH à la plupart des audiences au tribunal judiciaire de Privas et à la cour d'appel de Nîmes.

Des travaux ont été engagés en 2021 pour améliorer la gestion des recours/médiation/conciliation. La procédure de rapo a été adaptée aux règles du SIH. Le référent juridique participe au réseau national et aux réunions organisées par la CNSA.

### I.2.7. les points clés de l'année

L'année 2021 a été marquée par le changement de l'exécutif départemental suite aux élection de juillet 2021. Une nouvelle élue est désignée par le Président M. Olivier AMRANE il s'agit de Mme Sylvie GAUCHER qui est 3ème vice-présidente en charge des solidarités et du handicap. Dans le cadre de sa délégation elle préside la COMEX du GIP ainsi que la CDAPH et le Fonds de Compensation.

Dans la suite de la crise sanitaire, les modes de travail ont fortement évolué, comme pour l'ensemble des services du département : application des mesures sanitaires, développement du télétravail, utilisation croissante de la visio-conférence.

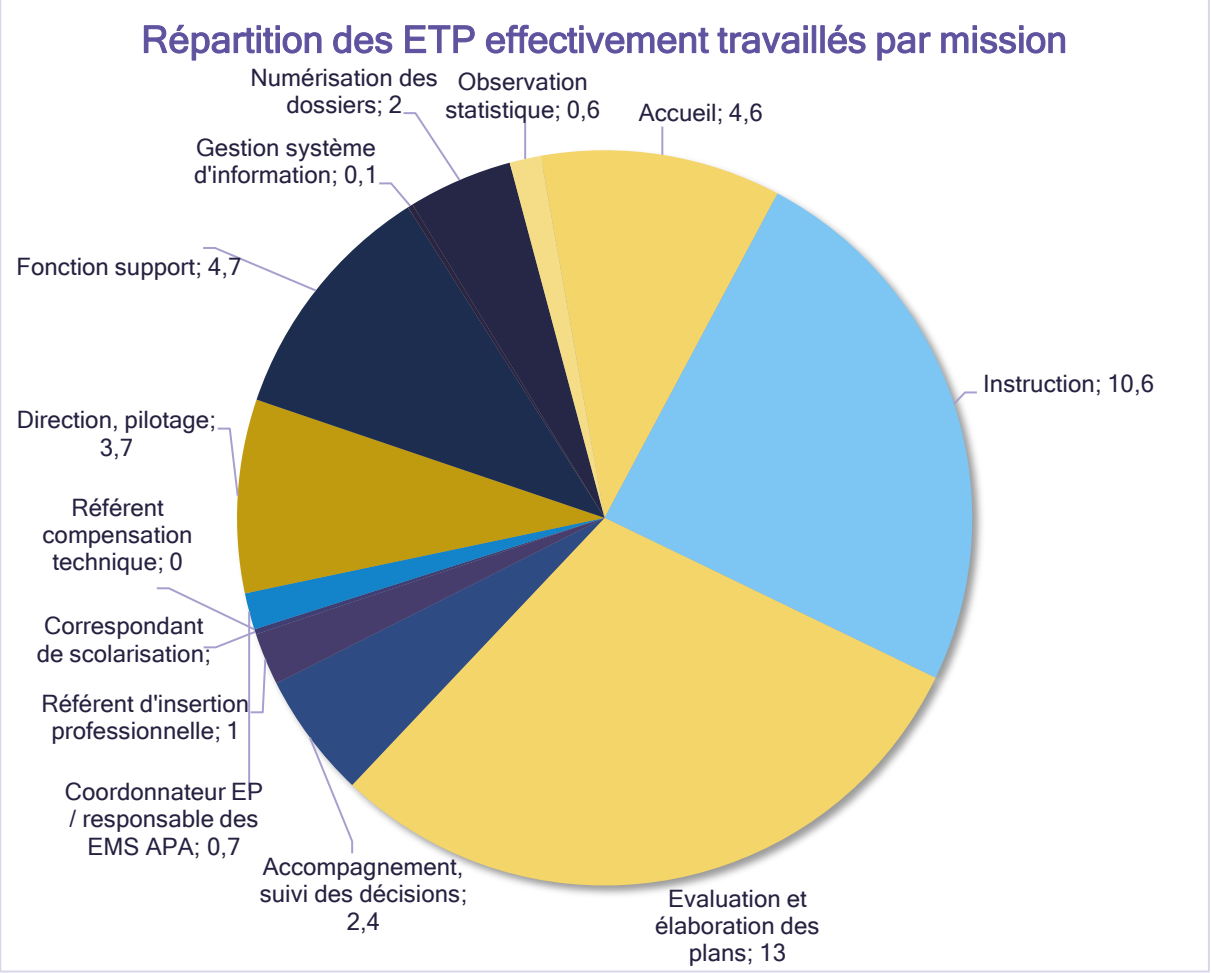
Certaines instances comme la CDAPH se maintiennent en viso conférence ce qui est une plus value notamment pour des représentants du collège associatif en situation de handicap. Concernant les projets, d'une part, les agents ont été impliqués pleinement dans le déploiement du système d'information harmonisé : tests, formations, groupe de travail, et adaptations des procédures. D'autre part, le formulaire de demande en ligne de la MDPH a été mis en service au mois de juin, via une plateforme de téléservice commune à l'ensemble du Département.

# II. MOYENS HUMAINS ET BUDGETAIRES

## II.1. Effectifs

| | Total ETP effectivement travaillés | Total ETP théoriques | ETP travaillés : types de professionnels concernés |
|---|---|---|---|
| Accueil | 4.6 | 4.6 | - Agent administratif<br>- Agent / conseiller d'information / accueil |
| Instruction | 10.6 | 11.8 | - Agent administratif |
| Evaluation et élaboration des plans | 13 | 15 | - Travailleur social<br>- Infirmier / puéricultrice<br>- Enseignant / professeur des écoles |
| Accompagnement, suivi des décisions | 2.4 | 2.4 | - Travailleur social<br>- Infirmier / puéricultrice |
| Référent d'insertion professionnelle | 1 | 1 | - Travailleur social |
| Correspondant de scolarisation | 0.1 | 0.1 | - Enseignant / professeur des écoles |
| Référent compensation technique | 0 | 0 | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| Coordonnateur EP / responsable des EMS APA | 0.7 | 0.7 | - Management / encadrement technique<br>- Enseignant / professeur des écoles |
| Direction, pilotage | 3.7 | 3.7 | - Management / encadrement technique |
| Fonction support (RH, budgétaire, services généraux, communication ...) | 4.7 | 4.7 | - Agent administratif |
| Gestion système d'information | 0.1 | 0.1 | - Agent administratif |
| Numérisation des dossiers | 2 | 2 | - Agent administratif |
| Observation statistique | 0.6 | 0.6 | - Agent administratif |
| Total ensemble des missions ETP | 43.5 | 46.7 | |



Une différence entre les ETP travaillés de -3.2 est constatée par rapport aux ETP théoriques. Le délai de recrutement est supérieur à 6 mois.

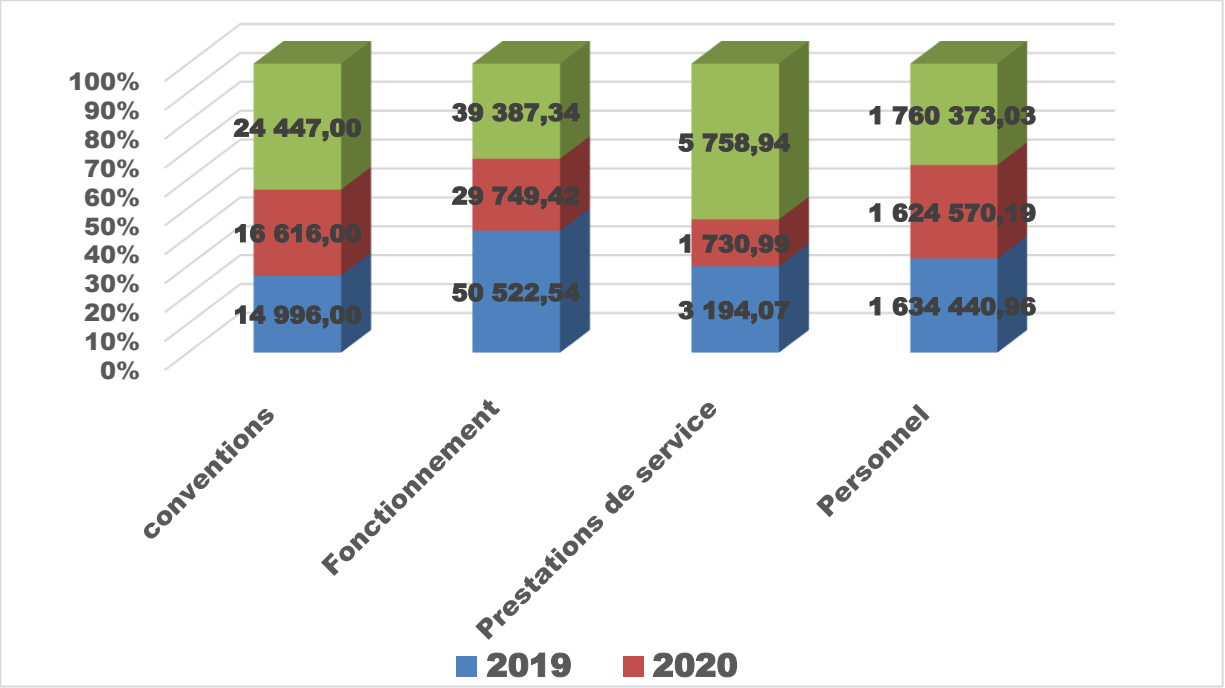
**Les points clés de l'année concernant les ressources humaines :**

Les équipes sont maintenant stables. Quelques mouvements de personnel sont à noter. Les délais de recrutement pour les remplacements sont longs notamment sur les profils médico-sociaux.

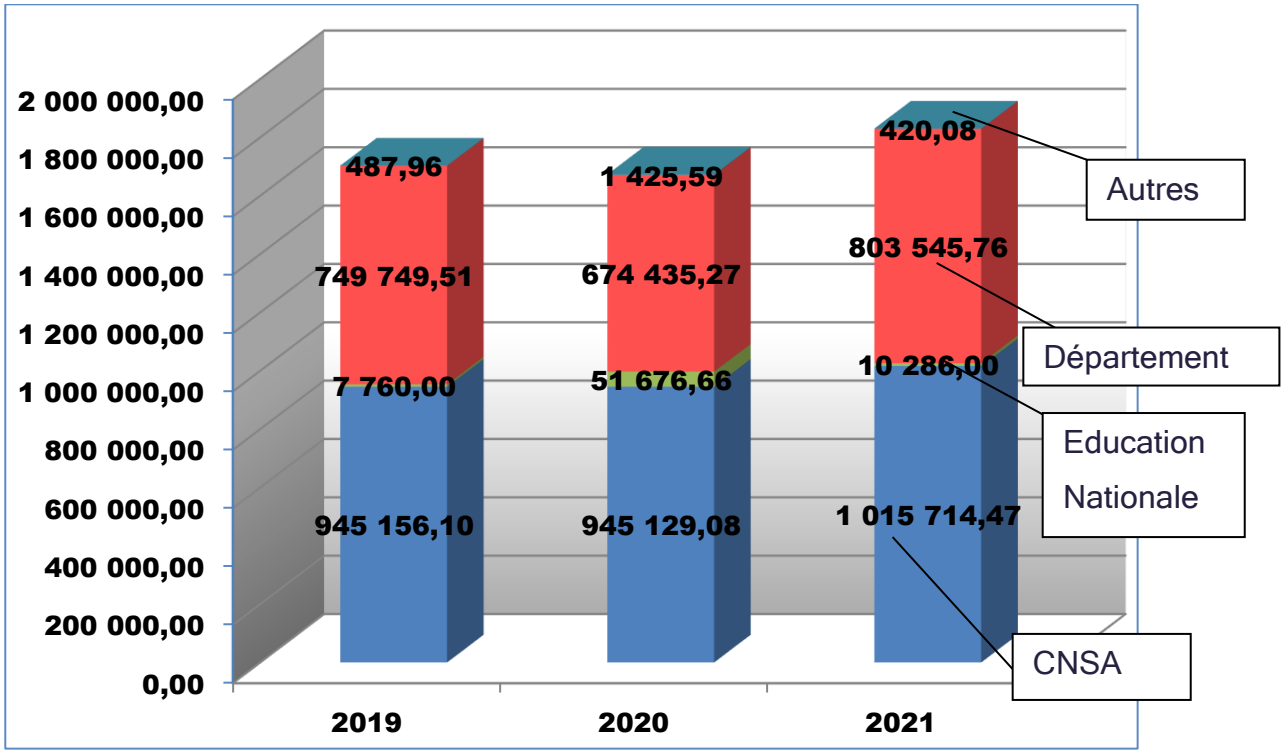
## II.2. Budget de la MDPH

### II.2.1. Exécution du budget

Les dépenses de fonctionnement 2021 représentent 1 829 966,31 €




Les recettes de fonctionnement se décomposent comme suit :




Les dépenses de fonctionnement représentent 97% du budget primitif et sont en augmentation de 9,4% par rapport à 2020.

Les recettes de fonctionnement regroupent les apports des membres du GIP. La contribution de la CNSA pour 2021 s'élève à 1 015 714,47 € soit une augmentation de 7,47% par rapport à 2020.
La subvention du Département pour équilibrer le compte administratif est de 803 545,76 €

## II.2.2. Fonds départemental de compensation

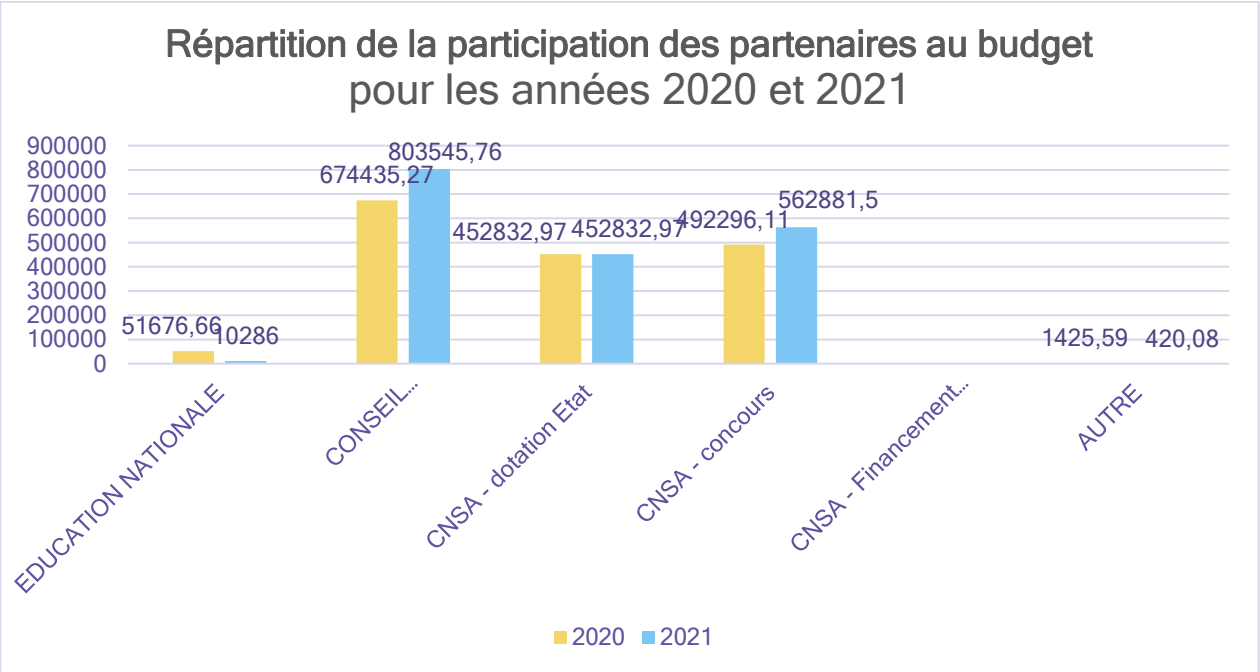
| | DEPENSES mandatées | RECETTES |
|---|---|---|
| **Fonctionnement** | 88 473.7 | 117 105 |
| **Prestations** | 0 | 0 |
| **TOTAL** | 88 473.7€ | 117 105€ |
| **SOLDE de l'année** | 28 631.3€ | |
| **Report de l'exercice N-1 (cumulé)/reliquat** | 155 708.89€ | |
| **Cumul disponible** | 184 340.19€ | |

**Difficultés perçues au fonctionnement du fonds :**
Lorsqu'une demande de financement de projet arrive au FDC avec un reste à charge supérieur à 800 € , des recherches périphériques de financement sont effectuées par le gestionnaire du FDC conformément au Règlement Intérieur, ce qui permet de soulager les usagers dans leur démarche administrative.
Ces recherches prennent du temps et certains des organismes sollicités apportent leurs décisions très tardivement. Ces délais de réponse peuvent occasionner des retards dans le projet des usagers et impactent le fonctionnement du FDC, des relances doivent être effectuées fréquemment.
**Leviers d'actions identifiés pour lever les difficultés :**
En application du Règlement Intérieur, lorsque le reste à charge est inférieur à 800 €, le FDC intervient sans demander d'autres financements.
Un **nouveau** formulaire a été mis en place afin d'obtenir le maximum d'informations utiles pour gagner du temps dans la recherche de potentiels financeurs.
**Travaux engagés/réalisés en 2021 pour optimiser l'organisation du Fonds départemental de compensation**
Le règlement intérieur a été revu de façon à ne pas élire tous les ans un président. Le Président du FDC est désormais le président du GIP ou son représentant.

Cette modification permet une gestion administrative du FDC simplifiée, Il n'est plus nécessaire d'envoyer la convention aux différents représentants chaque année pour signature. Des avenants seront établis pour apporter des modifications si nécessaires.

## Participation des partenaires au budget (hors FDC) de la MDPH

| | Année 2020 | Année 2021 | Evolution entre 2021 et 2020 |
|---|---|---|---|
| EDUCATION NATIONALE | 51 676.66 | 10 286 | -41 390.66 |
| CONSEIL DEPARTEMENTAL | 674 435.27 | 803 545.76 | 129 110.49 |
| CNSA - dotation Etat | 452 832.97 | 452 832.97 | 0 |
| CNSA - concours | 492 296.11 | 562 881.5 | 70 585.39 |
| **Financement spécifique CNSA (ex : SI MDPH, RAPT, ...)** | | | |
| AUTRE | 1 425.59 | 420.08 | -1 005.51 |
| Total | 1 672 666.6 | 1 829 966.31 | 157 299.71 |



**Commentaires et précisions :**

La dotation de l'éducation nationale comprend le loyer des locaux et les charges locatives afférentes pour 2021 alors qu'en 2020 la dotation comprenait le loyer ainsi que la compensation du poste vacant suite au départ en retraite de l'assistante sociale en janvier 2020 et l'arrivée de sa remplaçante en septembre.
Le bloc "Autre" comprend la participation aux titres repas du médecin recruté par le GIP¨MDPH. Ce médecin a quitté son poste le 30 septembre 2021.

### II.2.3. Externalisation des prestations

Certaines de nos missions sont assurées partiellement par des prestataires :
Les associations assurent des missions d'accueil, l'éducation nationale avec les enseignants référents mène des actions conduites en direction des élèves handicapés, Pôle emploi et Cap emploi accompagnent les demandeur d'emploi bénéficiaire d'une RQTH et dont le handicap constitue le frein principal pour accéder à l'emploi.

### II.2.4. Moyens : les points clés de l'année

Globalement les équipes d'instruction et d'évaluation se sont stabilisées par rapport aux années précédentes suite à plusieurs titularisations.
Sur le plan matériel, les agents sont dotés d'un équipement plus adapté (double écran, souris ergonomique, ordinateur portable, support inclinable).

## II.3. Organisation

### II.3.1. Territorialisation de la MDPH

La MDPH de l'Ardèche avec ses 13 antennes sur le territoire et la permanence au siège le matin accueillent les usagers. Cette organisation est en place depuis la création de la MDPH.
**L'organisation des missions déclinées sur le territoire (description, leviers, limites)**
Trois grands types de missions sont territorialisées ; l'accueil et l'information, l'évaluation de la PCH (suivi des décisions), la conciliation. Les conciliateurs se rendant au plus près des demandeurs ils sont souvent accueillis dans des tiers lieux comme les mairies.
Pour l'accueil et l'information nous nous appuyons sur les 13 Centres Médico-sociaux du Département qui apportent un premier accueil de proximité.

L'évaluation de la PCH adulte et enfant est également territorialisée et ce sont les professionnels des services Autonomie et PMI du Département qui ont en charge cette évaluation et l'instruction administrative. Pour les dossiers enfants l'instruction administrative est centralisée au siège de la MDPH afin de permettre une proposition de plan personnalisé de compensation permettant le droit d'option aux parents.

La mission de recours, méditation et conciliation n'est pas territorialisée, elle est centralisée au siège.

**Gain qualitatif perçu pour les usagers à la territorialisation.**

La territorialisation permet à l'usager d'avoir un accueil de proximité ainsi qu'une simplification de son parcours grâce à la mutualisation des accueils PA-PH

**Les bonnes pratiques identifiées pour le développement de la territorialisation**

Un référent est identifié dans chaque territoire pour assurer des permanences adaptées aux besoins.

## II.3.2. Fonctionnement de la MDPH par processus métier

### *II.3.2.1. Organisation générale de la MDPH*

Les principales caractéristiques organisationnelles :

L'organisation de la MDPH s'articule autour de 2 axes centraux, au siège Privadois, gestion administrative et financière du GIP, du contentieux, numérisation de l'ensemble des demandes, gestion administrative et évaluation de toutes les mesures hors PCH adultes et en territoires d'action sociale évaluation de la PCH enfant et adulte.

Trois grands types de missions sont territorialisées ; l'accueil et l'information, l'évaluation de la PCH (suivi des décisions), la conciliation.

Pour l'accueil et l'information nous nous appuyons sur les 13 Centres Médico-sociaux du Département qui apportent un premier accueil de proximité.

Le service accès aux droits de la Direction Autonomie a en charge l'instruction et l'évaluation des demandes. Ce service est structuré en 3 pôles = pôle numérisation / pôle professionnel-médical/ pôle social-enfant

### *II.3.2.2. L'information auprès des publics*

La MDPH a participé au forum de l'emploi et au forum des métiers du social, organisés par des partenaires.

Elle organise aussi des journées d'information auprès d'Etablissements et Services Médico sociaux sur le dispositif Réponse Accompagnée Pour Tous (RAPT) et d'information sur l'AAH auprès des agents des centres médico sociaux (service insertion en charge du RSA).
Un projet est en cours dans le cadre de la feuille de route pour améliorer les actions d'information, de communication qui porte notamment sur l'accueil de niveau 2 et sur la mise en place d'informations collectives dans le cadre des accords RTH et orientations professionnelles ;

### *II.3.2.3. L'accueil du public*

L'accueil de premier niveau est assuré au siège par le Pôle Relations aux Usagers (PRU) et dans les 13 Centres Médico Sociaux.
L'accueil de 2ième niveau est assuré par les instructeurs, les évaluateurs et par l'équipe d'encadrement.
Une adresse générique est communiquée aux usagers « mdph@ardeche.fr », elle permet à ces derniers de communiquer avec la MDPH, de plus en plus d'usagers l'utilisent.
Il existe aussi un portail usager (ou téléservice) mis en service au 1er juin 2021 via une plateforme commune à l'ensemble du département. De plus en plus de demandes arrivent sur cette plateforme mais elles restent cependant faibles en volume. Une communication plus soutenue est envisagée en 2022 auprès du public afin de développer l'usage du formulaire en ligne.
Le nom de ce téléservice est CAP DEMAT, il n'est pas connecté au SI MDPH ; le conseil départemental est l'administrateur. Ce téléservice permet le dépôt de demandes en ligne, le dépôt d'éléments de complétude. 87 connexions en 2021 soit 1.18% de demandes faites en ligne sur le nombre total de demandes.
Une formation a été dispensée aux agents des territoires et du siège à l'utilisation du formulaire en ligne afin de pouvoir renseigner les usagers.
**Les principaux atouts et limites du téléservice** !
Résultat de l'enquête de satisfaction réalisée auprès des usagers. :
- Un taux de satisfaction élevé :
Si elles devaient adresser une nouvelle demande à la MDPH, 97% des personnes interrogées la referaient sur le portail de demande en ligne
90% des personnes interrogées recommanderaient l'utilisation du portail de demande en ligne à d'autres personnes.
➢ Principaux avantages du formulaire citées par les utilisateurs :
« Plus rapide que le formulaire papier », « clarté », « simplicité », « pratique », « plus fiable », « enregistrer et reprendre ultérieurement la demande »
➢ Des pistes d'amélioration/évolution identifiées :
Suivre les étapes de l'instruction de la demande (= téléservice)

Améliorer l'accès au portail par moteur de recherche

Faciliter l'insertion des pièces jointes

Augmenter la taille de certaines zones de textes libres

**Description de la stratégie numérique de la MDPH**

2 axes :

- Améliorer la clarté de l'information relative aux droits et prestations de la MDPH auprès des usagers au moyen du site internet du département
- 
  - Développer le téléservice interconnecté avec le système d'information (GENESIS).

Un numéro vert pour l'accueil téléphonique répond aux usagers tous les matins ; l'orientation se fait vers le service compétent (CAF, service publique de l'emploi, etc ) dans le cas où l'agent ne peut répondre à la demande.

Pour plus de lisibilité, le nom du référent figure sur les courriers, mais la MDPH a opté pour des coordonnées génériques afin de pallier aux absences

L'accompagnement de l'usager au remplissage du formulaire de demande se fait soit en prenant rendez-vous au centre médico-social à proximité de son domicile, soit en venant au siège ou par téléphone.

**Les points clés de l'activité de l'accueil et l'évolution sur l'année**

En 2021, mise en place du téléservice sur 6 mois de l'année a permis de constater un gain de temps et une rapidité dans le traitement du dépôt de la demande.

Pour optimiser l'organisation de l'accueil à la MDPH, un groupe de travail a été créé pour mieux accueillir l'usager.

Intégration du volet MDPH dans l'annuaire social Ardèche (un annuaire à destination des professionnels internes et externes qui recense tous les droits sociaux et les moyens d'y accéder.

### *II.3.2.4. L'instruction des demandes*

**Structuration du pôle instruction de la MDPH**

Par dominante de projet de vie

- Par prestation
- Par territoire géographique
- Par tranche d'âges

L'instruction est organisée sur 3 pôles principaux

- Pôle Professionnel - Pôle Médical = à partir de 26 ans
- Pôle Enfant pôle social = de 0 à 26 ans
- Pôles PCH adulte (avec répartition géographique 4 territoires).

L'agent d'accueil à la réception des demandes, les répartit en fonction de l'âge et des prestations demandées, il repère les dossiers dans lesquels une urgence serait indiquée –

Les instructeurs ont des procédures qui permettent de réclamer des pièces complémentaires indispensables à l'évaluation de certaines mesures (ex = demande scolaire/gevasco)

**Les points clés du processus d'instruction et l'évolution sur l'année**

Les instructeurs se sont appropriés la notion de demande générique introduite par le formulaire impact. Les évaluateurs étudient l'ensemble des prestations possible en fonction des besoins de la personne.

Pour optimiser l'organisation de l'instruction de la MDPH, L'ensemble des instructeurs ont été formés aux nouvelles pratiques induites par le SIH. Une grande partie des procédures ont été modifiées, la demande générique, les recours, les demandes de révisions par un tiers.

### *II.3.2.5. L'évaluation des situations et l'élaboration des réponses*

Comme pour l'instruction, le pôle évaluation de la MDPH est organisé en 3 pôles principaux, avec des "sous pôles" d'évaluation

- Pôle Professionnel/ Pôle Médical (à partir de 26 ans hors demande ESMS)
- Pôle enfant - Pôle Social ( pôle social = demandes ESMS- Pôle 16/25 ans- Pôle enfant scolaire- Pôle enfant social- PCH enfant)
- Pôle PCH adulte ( DTAS Nord- DTAS Centre- DTAS Sud Est- DTAS Sud-Ouest )

Les évaluateurs notent leur proposition dans l'outil de soutien à l'évaluation, ce qui permet aux instructeurs de saisir les propositions dans le logiciel. La proposition est ensuite envoyée à l'usager.

Une Equipe Pluridisciplinaire de niveau 1 a été mise en place, la majorité des évaluations sont réalisées dans cette équipe, le dossier est préparé en amont par le réfèrent, et finalisé sur cette EP. 50 à 75% des dossiers sont entièrement traités en circuit court.

Plusieurs équipes pluridisciplinaires thématiques ont été mises en place :

- EP 16-25/ EP maintien dans l'emploi/ EP emploi/ EP RAPO enfant et adulte/ EP scolaire/ EP enfant médico-sociale/ EP psy / EP PCH adulte /EP PCH enfant / EP évaluation complexe.

Un équipe pluridisciplinaire territoriale a été mise en place pour l'évaluation des demandes PCH adultes.

Mensuellement les dossiers les plus complexes sont présentés en EP élargie avec les agents évaluation et l'encadrement responsable de l'animation des équipes évaluation ;

La totalité des dossiers fait l'objet de l'envoi d'un PPC trois semaines avant la CDAPH.

Les membres de l'équipe pluridisciplinaire se formant au guide barème, à la PCH.

9079 évaluations ont été réalisées par l'équipe pluridisciplinaire de la MDPH.

Tous les dossiers inscrits en CDAPH sont évalués par les EP- pas de renouvellement administratif mis en place - les outils actuels ne nous permettent pas de donner les éléments chiffrés sur les évaluations réalisées sur dossier/entretien/VAD/ ou entretien téléphonique - concernant la PCH une VAD est quasi systématique - majoritairement les évaluations pour les autres mesures se font sur dossier ,après appel téléphonique si des éléments manquent dans le dossier ou si nous devons

donner des informations sur les propositions qui seront présentées à la CDAPH ( ex orientation vers CRP ou autre dispositif) .

Les évaluateurs utilisent les outils réglementaires de soutien à l'évaluation, dans les nouveautés l'OSE du SIH est utilisé pour toutes les évaluations excepté la PCH adulte et enfant qui n'est pas encore en service. Des travaux ont été engagés en 2021 pour optimiser l'organisation de l'évaluation, création d'une charte dans le cadre des EP avec partenaires / travaux simplification des circuits et aller-retour des dossiers entre les EP.

Plusieurs partenaires participent aux équipes pluridisciplinaires, les principaux professionnels relèvent de :
L'éducation nationale : 35,23% soit 124 EP annuelles.
Les établissements médico sociaux : 16,76%
Pôle Emploi, Cap Emploi : 6,25%
Le centre hospitalier : 4.55% pour la psychiatrie cellule 16-25 ans

### *II.3.2.6. Décisions et suivi des décisions*

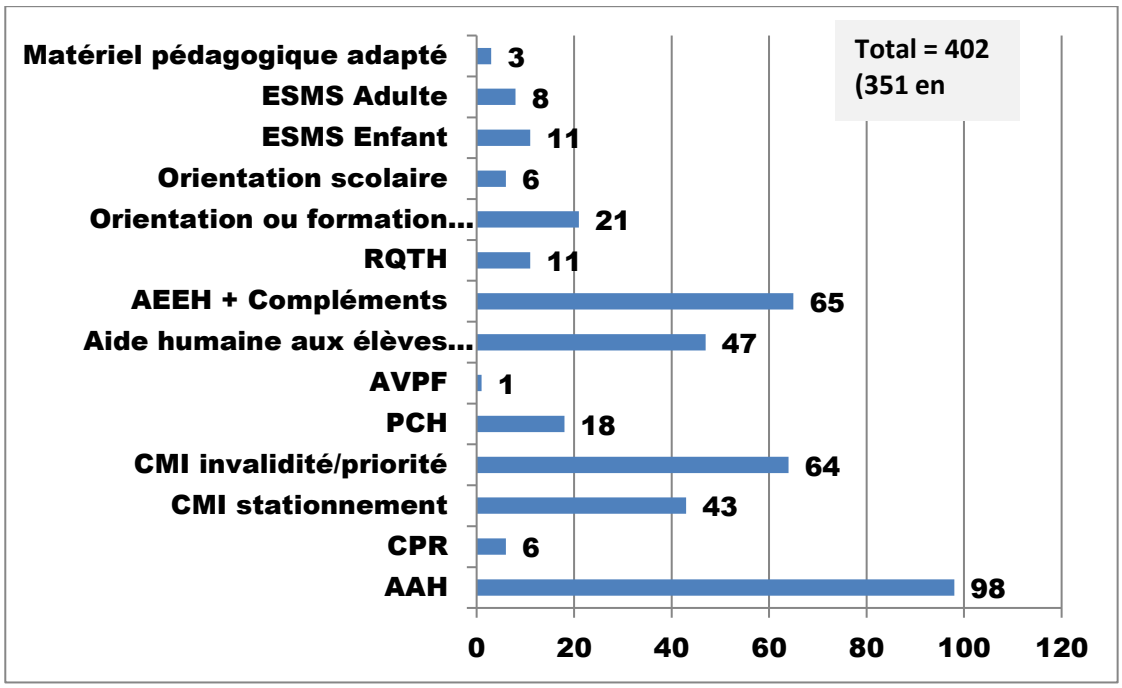
L'ensemble des PPC sont adressés aux personnes avant passage à la CDAPH, ils peuvent faire part de leurs remarques si la proposition ne correspond pas à leurs attentes et envoyer de nouvelles pièces médicales ou être entendues par la commission.
11 CDAPH plénières se sont réunies en 2021, les CDAPH sont consacrées aux auditions, ainsi qu'à la présentation des dossiers sélectionnés par l'EP, comme emblématiques ou nécessitant un positionnement de la CDAPH
24 CDAPH spécialisées se sont réunies en 2021 :
12 CDAPH Spécialisées adultes
12 CDAPH Spécialisées enfants

En 2021, les membres ont pu participer en présentiel ou en distanciel (visio).
Une fiche de synthèse de l'évaluation est systématiquement présente dans les dossiers, ce qui permet au rapporteur de la CDAPH de présenter la situation.
Les relations entre la CDAPH et l'EP sont globalement satisfaisantes.
Chaque situation présentée fait l'objet d'un débat et souvent d'un vote. Le quorum fixé à 11 membres en plénière devient difficile à obtenir notamment en raison de l'absence des services de l'Etat.
Les membres de la CDAPH vont être renouvelés en 2022, des travaux seront engagés pour optimiser l'organisation des CDAPH et les relations avec les Equipes Pluridisciplinaires.

### Suivi des décisions

Le suivi des décisions s'opère avec Via Trajectoire PH qui est opérationnel en Ardèche depuis plusieurs années. C'est aussi une partie du travail des travailleurs sociaux des équipes d'évaluations auprès des bénéficiaires, familles et des organismes gestionnaires d'établissements.

### *II.3.2.7. Recours, médiation et conciliation*




## II.3.3. Organisation : les points clés de l'année

L'année 2021 a été marquée par la mise en place du SIH sur le pôle enfant, qui a demandé de gros efforts d'adaptation aux équipes d'instruction et d'évaluation. Le SIH s'est avéré être très chronophage dans sa mise en place, avec une appropriation difficile du parcours scolarisation, sur un outil peu adapté à la saisie des propositions et des décisions. Nous avons une augmentation de l'activité retours de PPC, très marquée sur le pôle enfant. ( augmentation de 186% ) Les équipes se sont bien approprié les notions de droits sans limitation de durée , avec de bon résultats sur le nombre d'ouverture de droits SLD .

L'organisation des équipes d'évaluation a été très impactée par la montée en charge des demandes dans le cadre de la réponse accompagnée pour tous et l'organisation de GOS à moyen constant . La mise en place du comité école inclusif a favorisé le partenariat , éducation nationale et MDPH grâce à la mise en place de réunions mensuelles d'avril à juillet , réunissant les ESMS, l'ARS, la MDPH et l'EN - La 2021 est également l'année de la mise e place du téléservice

# III.PILOTAGE

## III.1. Management des ressources humaines

Les formations proposées aux agents de la MDPH sont dispensées le plus souvent par le CNFPT (actualité, guide barème, communication relationnelle, management) et occasionnellement par des partenaires (formation autisme et TND).

Présence au sein de la MDPH d'espaces d'échanges de pratiques entre professionnels :

Des réunions mensuelles ont lieu avec les services territorialisés.

**Orientations générales prises par la direction en termes de management et de ressources humaines**

Notre objectif est de stabiliser les équipes, pour cela nous avons opté pour un management collaboratif. La question du sens de l'action des travailleurs sociaux est questionnée et valorisée par le partage de projets et des pratiques professionnelles. Nous avons également développé la notion de polyvalence, afin de limiter le risque " d'usure professionnelle », avec un objectif de continuité de service. Nous avons également travaillé sur l'attractivité des compétences médicales, avec la mise en place d'un secrétariat dédié, et un travail transversal et pluridisciplinaire, avec le maintien du contact avec les usagers (visites médicales) .

**Difficultés rencontrées dans la mise en œuvre de ces orientations**

La mise en œuvre de ces orientations demande un accompagnement de proximité des équipes, avec des réunions régulières sur la question des pratiques et la mise en place de procédures partagées.

**Leviers d'action identifiés pour lever les difficultés**

Un travail sur l'autonomie des agents et le projet de service vont permettre la valorisation du partenariat, avec ouverture de la MDPH vers les ESMS et les associations.

**Mise en place du télétravail**

Tous les dossiers usagers sont numérisés, et tous les agents (hormis agents numérisation) bénéficient de cette modalité de travail 2 jours semaine pour un temps plein, avec souplesse sur les jours télétravaillé, les agents sont équipés d'ordinateurs portables (mais pas de double écran) + utilisation régulière de la visio.

La MDPH s'est parfaitement adaptée en temps de crise grâce à cette possibilité.

Pour les agents , les notions de confiance et d'autonomie sont bien ancrées dans le service, l'activité est contrôlée régulièrement et nous avons constaté une amélioration de la productivité sur ces périodes de crise.

## III.2. Formalisation des processus et des procédures

Le service dans le cadre de sa démarché qualité interne formalise ses procédures via des fiches actions mises à jour régulièrement, elle utilise aussi des logigrammes.

**Existence d'un projet de service**

Le service est en train de formaliser l'écriture de son projet de service, l'objectif étant de le finaliser en 2022.

**Existence d'une démarche de contrôle interne**

Oui

Pour les délais de réponses aux usagers :

Suivi du DMT (durée moyenne de traitement) par pôle, et suivi du stock par le chef de service avec des notes régulières pour la direction.

Pour le suivi de l'activité, sur l'ensemble des mesures délivrées par la CDAPH.

**Formalisation des procédures métier,** création de fiches procédure métier se basant sur les référentiels de la CNSA.

## III.3. Démarche qualité

Mesure de la satisfaction usager

**Organisation de campagnes de recueil de la satisfaction des usagers de MDPH (mamdph-monavis.fr ou autre)**

Les usagers ont pu répondre à l'enquête de satisfaction sur le site du département ou en cliquant sur le bandeau signature électronique des agents lors d'envoi de mails ou encore en version papier pour ceux n'ayant pas internet.

56 personnes ont répondu à l'enquête "Ma MDPH, mon avis" en : 2021 (19 satisfaits, 23 moyennement et 14 pas satisfaits).

Plus de la moitié des personnes interrogées sont satisfaites de l'accompagnement à domicile et de l'accueil des agents de la MDPH.

Nous devons amplifier notre communication pour indiquer qu'il n'est pas obligatoire de se rendre au siège de la MDPH, nous avons des antennes sur le territoire au plus près de leur domicile. Cependant beaucoup "pensent" que seul le siège est en mesure de traiter leur demande.

Même constat sur la connaissance du référent de leur dossier qui apparait dès les premiers échanges de courriers, les personnes n'identifient pas le nom apposé comme étant leur interlocuteur privilégié.

Concernant le parcours scolaire notre bilan n'est pas positif, or nous ne sommes pas sur la mise en œuvre cf les observations littérales transcrivent dans le questionnaire de satisfaction.

Le responsable du pôle relation aux usagers utilisent la synthèse de l'enquête pour travailler les axes d'amélioration ou du maintien de qualité de l'accueil.

**Participation des personnes aux travaux de la MDPH**

L'articulation avec la CDCA :

Le CDCA ne s'est pas réuni depuis 2019 à cause de la crise sanitaire. Le renouvellement des membres de l'instance est prévu le 22 juin 2022

| Principaux éléments d'amélioration réalisés : | |
|---|---|
| **Mission 1 - information, communication** | Mise en place d'outils entre le siège et les DTAS pour mieux communiquer et informer l'usager (fiches techniques, procédures, groupe de travail, diagnostic ....) |
| **Mission 2 - accueil** | Aménagement de la salle d'attente (support documentaire avec thématiques : accès aux droits, sport, emploi, PCH, culture....) |
| **Mission 3 - instruction, évaluation** | Polyvalence des agents<br>ouverture des équipes aux partenariats |
| **Mission 4 - décision** | |
| **Mission 5 - médiation, conciliation, recours** | Recherche de conciliateurs |
| **Mission 6 - suivi des décisions** | Utilisation de l'outil Via trajectoire PH |
| **Mission 7 - pilotage** | mise en place d'outils de suivi DMT par pôle, suivi du stock, requête BO . |

**Plan d'amélioration de la qualité de service, points clés :**

Projets à réaliser en 2022 :

- annuaire accès aux droits sociaux (droits MDPH)

## III.4. Système d'information

| | |
|---|---|
| Quelle est la composition de l'équipe projet SI MDPH ? | - Directeur de la MDPH<br>- Chef(s) de projet/ référent(s) métiers<br>- Chef(s) de projet/ référent(s) DSI |
| Appui de l'équipe DSI du département ? | Totalement |
| Avez-vous une équipe support SI (fonctionnel, appui aux équipes, …) ? | Oui en interne |
| Les principales actions et travaux de l'année | |
| La mise en service du SIH sur les pôles enfant, social et 16-25 ans à partir de décembre 2020 a nécessité d'importants efforts d'adaptation. D'une part, la saisie est plus complexe que sur l'ancien système. D'autre part, instructeurs et évaluateurs ont fait face à un nombre croissant de sollicitations, de « retour de PPC » et de « sursis à statuer », du fait des difficultés de compréhension des courriers par les familles. En matière de scolarité, les enseignants référents ont permis en partie un relai auprès des familles pour expliquer le contenu des décisions. | |

### III.4.1. Déploiement du tronc commun SI MDPH

| Mise en place du palier 1 | Ouverture des services | 10/02/2020 |
|---|---|---|
| la mise en service du SIH s'est faite progressivement en 3 phases:<br>pôle professionnel en février 2020<br>pôle médical en septembre 2020<br>pôle enfant social en décembre 2020<br>La PCH n'est pas mise en production en 2021, qui correspond à l'année des tests avec retour à Wordeline . | | |
| Etat du déploiement du palier 2.1 - version 1 | En production | |
| Les tests du palier 2.1 V1 ont été terminés fin 2021 pour mise en production. Les formations et mises en service sont prévues début 2022. | | |
| Etat du déploiement du palier 2.1 - version 2 version 2.2 et version 2.3 | Non encore déployé | |

### III.4.2. Les flux

| Projets | Etat |
|---|---|
| Via trajectoire | En routine |
| Le flux des décisions d'ESMS vers Via Trajectoire est effectué via un export BO réalisé en interne depuis 2018. | |
| **Mise en place d'un téléservice** | En cours |
| Formulaire de demande en ligne le 01/06/2021 | |
| **Remontée des données CNSA (centre de données)** | En cours |
| **Remontée des données CNSA (OVQ)** | En cours |
| **Echanges CAF** | Non démarré |
| Mise en production au 2ième trimestre 2022 | |
| **Pôle emploi** | Non démarré |
| Prise de contact avec Pôle emploi en 2022 | |
| **Livret parcours inclusif** | Non démarré |
| Nous ne sommes pas MDPH pilote. En 2021 seuls 4 MDPH sur le territoire national étaient engagées dans le projet | |

### III.4.3. Gestion électronique des documents

Nous disposons d'une GED, Multigest. Les dossiers sont numérisés dès la réception des demandes. 2 agents sont dédiés à cette mission.

### III.4.4. Le suivi des décisions et des orientations

Utilisation de Via trajectoire et de l'outil SI SDO de la CNSA dès qu'il sera opérationnel.

## III.5. Partenariats et liens avec le conseil départemental

### III.5.1. Partenariats

**Regard sur le dynamisme des partenariats engagés par la MDPH**

Pour assurer ses diverses missions d'information, d'accueil, d'instruction, d'évaluation, de suivi des décisions, de recours, médiation et conciliation, la MDPH travaille avec des partenaires le plus souvent avec les services du département (service autonomie, service ASE, service insertion). D'autres partenaires contribuent aussi à ses missions (les ESMS, l'Education Nationale….)

**Modalités d'échange d'informations avec les partenaires pour assurer la continuité du parcours des usagers :**

Dans le cadre des évaluations, les partenaires ont signé une charte d'engagement / conventions signées = SPE et éducation nationale / nous avons mis en place une formalisation de notre partenariat par des chartes de fonctionnement.

Les échanges se font dans le cadre des EP .

Au niveau direction, de nombreux échanges sont réalisés via les CPOM avec les organismes gestionnaires d'établissements ainsi que l'ARS, notamment sur la transformation de l'offre garante de la continuité des parcours. (La direction est bicéphales Autonomie et MDPH).

Dispositifs innovants :

Nous avons travaillé sur le sujet de l'habitat inclusif avec les services du département et sur les 3 projets soutenus en Ardèche 2 sont en direction d'un public en situation de handicap.

Pour 2021, des travaux ont été engagés pour le conventionnement avec le porteurs des PCPE.

### III.5.2. Liens avec le conseil départemental

La MDPH est totalement intégrée au sein des services du Département, d'ailleurs elle n'apparait plus en tant que tel dans l'organigramme de celui-ci. Elle occupe des locaux appartenant au Conseil départemental pour le siège (1er étage du Pôle Astier Froment à Privas).

Elle bénéficie donc de tous les services supports de la collectivité

Concernant la logistique, le Département assure l'ensemble des demandes d'intervention sur le bâtiment et son aménagement (déplacement et mise à disposition de mobiliers par exemple). Le service vie au travail intervient aussi pour les aménagements de postes.

La DSI intervient sur la maintenance des postes informatiques et téléphoniques, ainsi que sur l'ensemble des applications métiers qui sont communs MDPH - CD (GED, logiciel métier, messagerie).

Pour ce qui est de l'information et de la communication, la MDPH dispose de pages internet qui sont hébergées sur le site du Conseil départemental.
Concernant les autres missions, la MDPH assure, pour le compte du Conseil départemental, l'instruction, l'évaluation et l'envoi des notifications pour les Cartes Mobilité Inclusion (CMI ;
La MDPH assure également l'étude et la transmission des avis pour les transports scolaires et universitaires des jeunes en situation de handicap au service en charge de l'organisation des circuits.

**Description du fonctionnement et des relations entre les services du département et de la MDPH, Et principales évolutions de l'année :**

La DSI du Département accompagne étroitement la MDPH sur le maintien opérationnel des logiciels, et dans la mise en œuvre du système d'information harmonisé.
La grande majorité des agents sont mis à disposition par le département.

## III.6. Pilotage : les points clés de l'année

Du point de vue ressources humaines, les équipes sont stabilisées, avec titularisation des agents remplaçants sur les postes vacants, nous notons peu d'arrêt maladie, très peu de « turn over » permettant une maitrise des outils et des compétences. Un travail sur la polyvalence est enclenché sur le volet évaluation, permettant de réguler les activités par pôle.
Le pilotage de l'activité fait l'objet de notes régulières, sur la question des délais, mais également de la productivité, avec un travail de projection, qui nous a permis de valider un renfort de 1 an sur l'activité évaluation (recrutement financé par le département).
Le projet de service est en cours d'écriture et sera finalisé en 2022.
L'année 2021 a été aussi marquée par la mise en place de l'ouverture de la première phase du service en ligne le 1er juin 2021, les équipes se sont bien appropriées ce nouvel outil.
Concernant le dispositif d'orientation permanent nous notons une forte augmentation des demandes, de plus de 50%, qui traduit le travail de partenariat entrepris par la MDPH, notamment avec l'ARS, les services de l'ASE, l'éducation nationale et les ESMS

La MDPH associée au Département s'était également engagée pour porter le dispositif Communauté 360, mais ce projet n'a pas abouti, il sera repris en 2022, par un organisme gestionnaire, la MDPH devrait être associée à la mise en place

Pour conclure, le SIH est toujours le projet qui a le plus d'impact sur le pilotage de la MDPH, et demande une forte mobilisation des équipes, tant au niveau des tests , que de la mise en service , cependant le suivi des délais a permis de limiter l'impact , et de mobiliser sur 2021 des ressources humaines supplémentaires, accompagné de mesures de simplification sur des périodes charnières comme la campagne enfant .
Depuis 2018, l'équipe projet qui porte la mise en place du SIH, épaulée par les services du département, reste engagée sur une année supplémentaire , dans le cadre de la mise en place du palier 2, mais nous restons très attentifs à l'usure que ce projet implique tant par sa durée que par la lourdeur de ses modalités pour une MDPH de notre strate.

# IV. CHANTIERS ET THEMATIQUES

## IV.1. Scolarité

| |
|---|
| **Mise en place d'une gouvernance formalisée avec l'Education nationale (ex: COPILS, comité départemental de suivi de l'école inclusive, ... )** |
| COPIL CDESI mis en place en 2021 = ARS/EN/MDPH/ESMS/représentants des associations |
| **Mise en place de commissions d'affectation organisées par l'éducation nationale** |
| Organisation de 4 réunions ( mars à juillet), pas de données chiffrées communiquées |
| **Mise en œuvre d'actions de formations conjointes entre les professionnels de la MDPH, de l'Education Nationale et d'ESMS** |
| Tous les ans le référent scolaire intervient auprès des AESH dans le cadre de leur formation obligatoire |

| **Mise en place de procédures/organisations spécifiques de préparation à la rentrée scolaire** |
|---|
| Les dossiers sont travaillés dans un circuit prioritaire afin de permettre que toutes les décisions en lien avec la scolarisation soient prises en amont de la rentrée. Participation à une réunion de pré rentrée avec les services de l'Éducation Nationale, les enseignants référents. |

| | AESH-i | AESH-m |
|---|---|---|
| **Part d'AESH-i et d'AESH-m notifiée par la CDPAH sur l'ensemble des décisions d'aide humaine à la scolarisation** | 380 | 728 |
| Ce qui représente :<br>34 % de décisions individualisées<br>65.70% de décisions mutualisées | | |

**Emploi**

Mise en place de partenariats avec : **Pôle emploi et Cap emploi, les missions locales** (Convention SPE), les **ESAT** du Département (Charte de fonctionnement - convention MISPE), des **CRP, la CARSAT.**

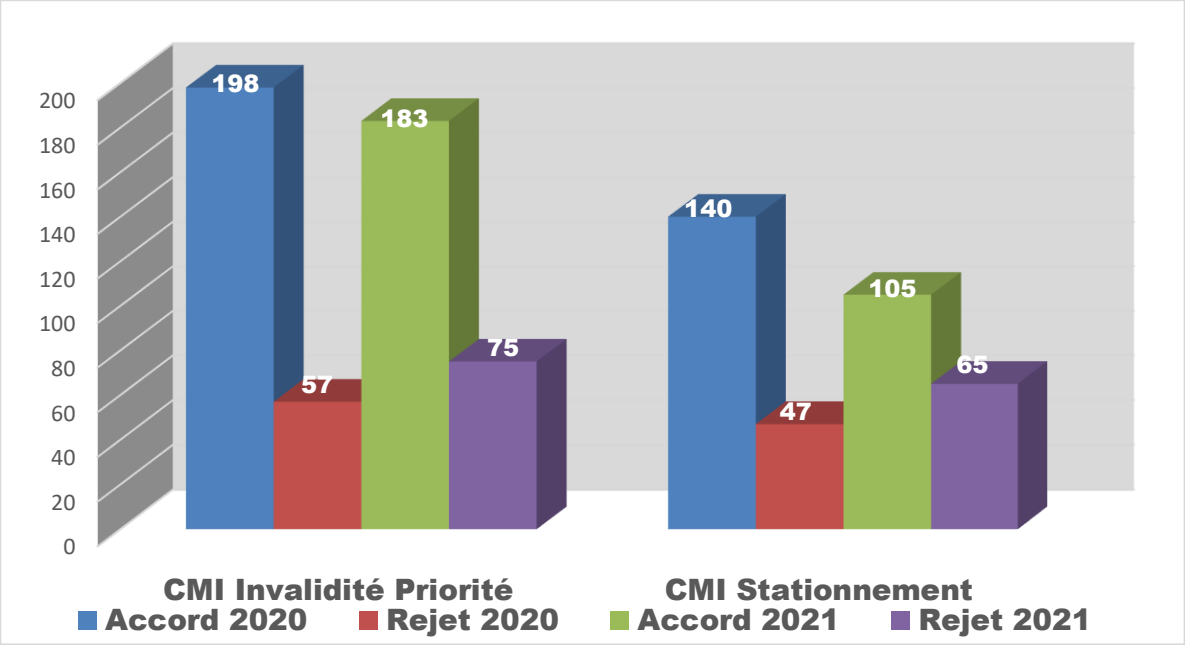
**C'est aussi un travail avec les partenaires pour l'emploi accompagné et sa mise en œuvre.**

**Description des actions auxquelles la MDPH a participé lors de la semaine pour l'emploi des personnes handicapées :**

La directrice MDPH s'est rendue au Forum de l'emploi.

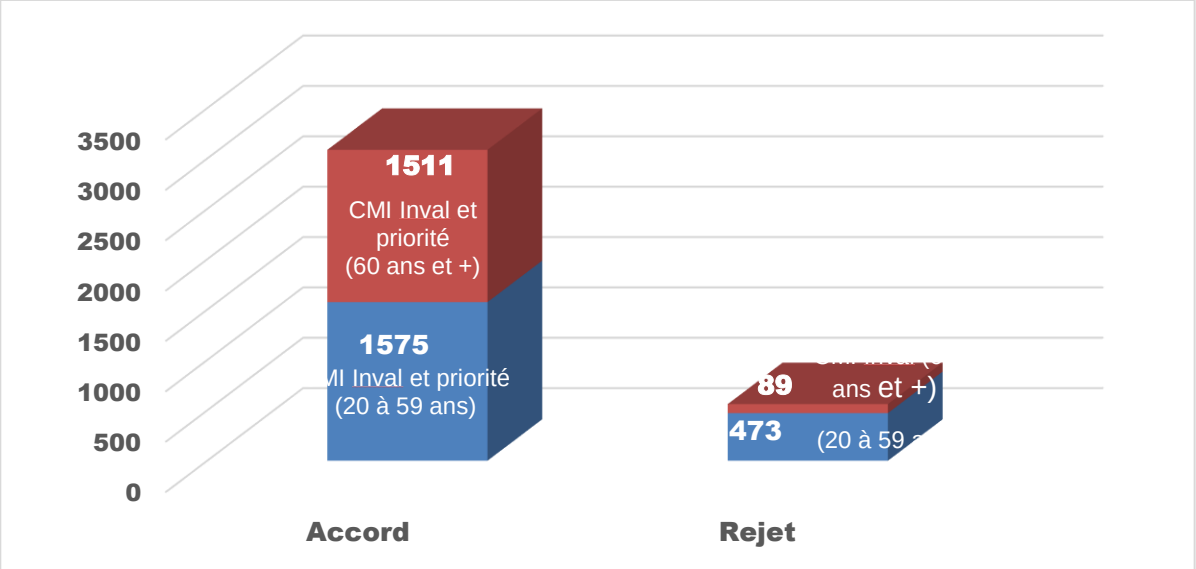
## IV.2. Carte mobilité inclusion

### CMI : secteur enfant

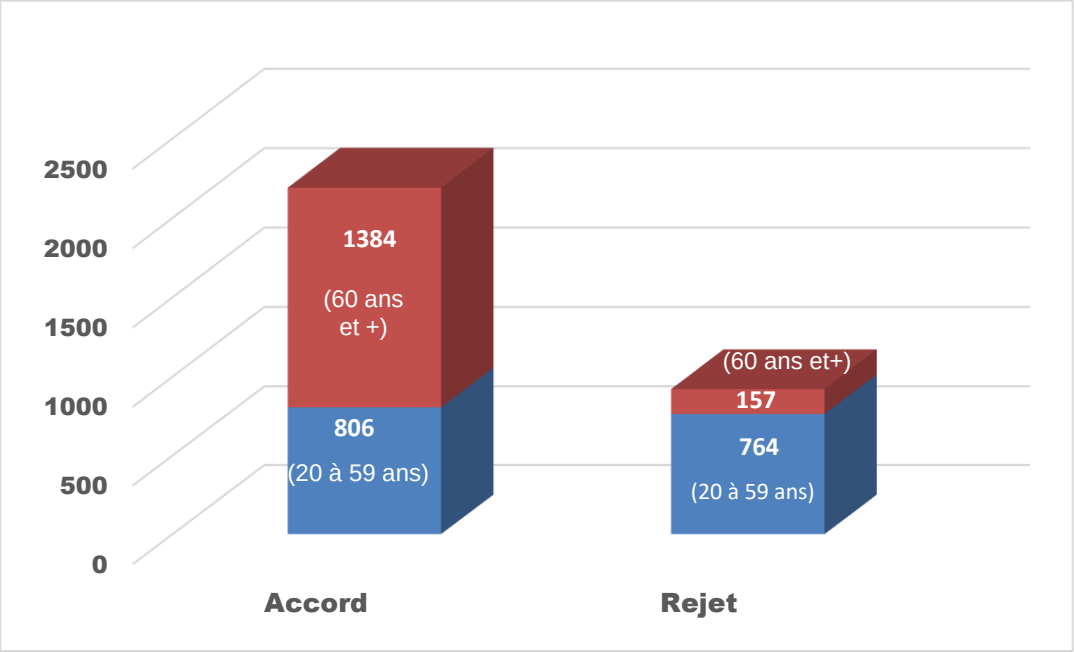



### CMI : secteur adulte

Invalidité et Priorité 2021



CMI Stationnement 2021




**Organisation retenue pour la mise en œuvre de la CMI**

Le choix a été fait que les CMI seraient gérées par une seule entité la MDPH.

Pour les personnes âgées GIR 1 et 2 les services du département adressent une fiche navette à la MDPH et nous gérons de l'instruction administrative jusqu'à la notification du Président du Département.

Pour les personnes en situation de handicap, nous instruisons, évaluons jusqu'à la notification. L'envoi des commandes des cartes part de la MDPH vers l'Imprimerie Nationale en charge de la réalisation des cartes.

**Difficultés perçues**

Quelques anomalies ponctuelles qui nous imposent de retraiter des demandes.

## IV.3. Aides techniques

### Compensation technique

La mission est réalisée en interne par les services autonomie sur les territoires qui gèrent les demandes de PCH et d'APA.

| Organisation et bonnes pratiques au sein de la MDPH pour identifier les besoins et préconiser en compensation technique |
|---|
| Nous faisons appel ponctuellement à des ergothérapeutes libéraux pour optimiser la définition des besoins. |
| **Mise à disposition innovante d'aides techniques (location, aides techniques reconditionnées, prêt, …)** |
| Lien avec l'APF France Handicap pour de la mise à disposition de matériel PMR. |

## IV.4. Parcours

### IV.4.1. Réponse accompagnée pour tous

| Nombre de situations complexes pour lesquelles une réponse a été faite hors PAG | 18 |
|---|---|

| | Année 2020 | Année 2021 | Delta évolution |
|---|---|---|---|
| Nombre de PAG enfants signés | 8 | 16 | 8 |
| Nombre de PAG adultes signés | 0 | 0 | 0 |
| Total | 8 | 16 | 8 |

Nombre de situations pour lesquelles il y a eu au moins un Groupe Opérationnel de Synthèse (GOS) :

| | Année 2020 | Année 2021 | Delta évolution |
|---|---|---|---|
| De niveau 1 | 0 | 6 | 6 |
| De niveau 2 | 15 | 16 | 1 |
| Total | 15 | 22 | 7 |

| Mise en place de la démarche au sein de la MPDH |
|---|
| Le dispositif a été mis en place à moyen constant, avec pilotage par la cheffe de service accès aux droits (0.20 ETP), et implication des évaluateurs sur les situations individuelles (ETP non évalué). Un 0.20 ETP de secrétariat est dédié à la gestion administrative et l'organisation des GOS. |
| **Impact(s) perçu(s) dans les pratiques de la MDPH (formation, transversalité, suivi, prévention des ruptures, …)** |
| Impact important sur l'activité du service, travail étroit en lien avec les ESMS, et l'ASE, |

**Mise en place de la démarche**

**Axe 1 : Dispositif d'Orientation Permanent**

Seul, cet axe porté par la MDPH a été développé de manière opérationnelle.

**Leviers d'actions, freins et perspectives identifiés**

Le temps consacré à la RAPT est de plus en plus important, le nombre de situation de rupture faute de place est important, le travail avec les services ARS/EN/ASE/ESMS, permet de trouver des solutions qui n'impliquent pas la mise en place de GOS de

niveau 2, mais une vingtaine de situations de jeunes entre 12-20 ans, relevant d'un suivi psychiatrique et d'une prise en charge ASE, sont dans le dispositif, pour certains depuis plusieurs années. Ces jeunes ne sont pas en mesure d'être pris en charge dans le collectif, demandent un surencadrement (1/1, voir 2/1) et une prise en charge psychiatrique importante. Nous faisons le constat d'un manque de structure de soins pour les adolescents, ce qui est un frein important à la prise en charge de ces jeunes.

Une équipe pluridisciplinaire élargie avec les agents de l'équipe d'évaluation et de l'encadrement se réunit mensuellement pour étudier les dossiers les plus complexes.

### IV.4.2. Acte 2 de la réponse accompagnée pour tous

La communauté 360 n'a pas été mise en place sur notre département.
Le projet porté par la MDPH n'a pas été retenu par l'ARS, il sera porté en 2022 par une association. L'articulation devrait être facilité par l'intégration du référent Communauté 360 aux équipes de la MDPH dans le cadre d'une convention.

## IV.5. Chantiers et thématiques : les points clés de l'année

Les chantiers importants de l'année 2021

- Une nouvelle organisation devra être mise en place afin de pouvoir répondre aux demandes qui ne cessent d'augmenter.
- Le dispositif d'orientation permanent pour l'accompagnement des personnes handicapées sans solution va se poursuivre sur 2022.
- Un projet est en cours sur la question de l'emploi porté par les équipes d'évaluation, dans le cadre d'informations collectives.
- Les enseignants référents de l'éducation nationale participent cette année aux équipes pluridisciplinaires d'évaluation scolaires, une vrai plus-value pour éclairer les besoins de l'enfant.

# V. PROJETS MDPH

Projets propres à la MDPH

Le département ayant la tutelle administrative et financière du GIP MDPH, a été renouvelé en juillet 2021.

Un nouvel exécutif s'est installé et nous donnera une nouvelle feuille de route.

Cependant, les chantiers engagés au bénéfice des ardéchois continuent. Ainsi la MDPH sur le volet informatisation poursuit le projet Système d'Information Harmonisé (SIH) et valide les paliers successifs qui le constitue, dans le cadre de sa feuille de route 2022. Elle s'inscrit dans une démarche d'augmentation du pourcentage d'octroi des droits sans limitation de durée et s'organise pour maintenir la qualité de ces réponses dans les délais légaux.

En 2021 le délai moyen de traitement des demandes est de 4,27 mois.

## GLOSSAIRE

| | |
|---|---|
| **AAH** | Allocation adulte handicapé |
| **ACFP** | Allocation compensatrice pour frais professionnels |
| **ACTP** | Allocation compensatrice tierce personne |
| **AEEH** | Allocation d'éducation de l'enfant handicapé |
| **ARS** | Agence régionale de santé |
| **AESH** | Accompagnant d'élèves en situation de handicap |
| **C360** | Communautés 360 |
| **CAF** | Caisse d'allocations familiales |
| **CARSAT** | Caisse d'assurance retraite et de la santé au travail |
| **CD** | Conseil départemental |
| **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 |
| **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 |
| **DDT** | Direction départementale des territoires |
| **DGCS** | Direction générale de la cohésion sociale |
| **DIRECCTE** | Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emplo |
| **DOP** | Dispositif d'orientation permanent |
| **DSDEN** | Direction des services départementaux de l'Éducation Nationale |
| **DUDE** | Dossier unique du demandeur d'emploi |
| **EPE** | Équipe pluridisciplinaire d'Évaluation |
| **ESAT** | Établissement et service d'aide par le travail |
| **ESMS** | Établissement et service médico-social |
| **FALC** | Facile à lire et à comprendre |
| **FDC** | Fonds départemental de compensation |
| **GED** | Gestion Électronique des Documents |
| **GEVA** | Guide d'Évaluation Multidimensionnel |
| **GOS** | Groupe opérationnel de synthèse |
| **IME** | Institut médico-éducatif |
| **ITEP** | Institut thérapeutique éducatif et pédagogique |
| **MDPH** | Maison départementale des personnes handicapées |
| **MISPE** | Mise en situation professionnelle en ESAT |
| **MSA** | Mutualité sociale agricole |
| **PAG** | Plan d'accompagnement global |
| **PCH** | Prestation de compensation du handicap |
| **PPC** | Plan personnalisé de compensation |
| **PPS** | Plan personnalisé de scolarisation |
| **RAPT** | Réponse accompagnée pour tous |
| **RGPD** | Règlement générale pour la protection des données |
| **RIP** | Référent insertion professionnelle |
| **RQTH** | Reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé |
| **SAMETH** | Service d'appui au maintien dans l'emploi des travailleurs handicapés |
| **SI** | Système d'information |
| **ULIS** | Unité locale pour l'inclusion scolaire |

E-mail : mdph@ardeche.fr

Site web : www. ardeche.fr

Tél. : 0800 07 07 00

ardèche
MAISON DU HANDICAP