

---

## Rapport annuel 2019

# Maison Départementale des Personnes Handicapées de Savoie

Rapport présenté à la Commission Exécutive le  
04/12/2020

**Maison Départementale  
des Personnes Handicapées  
de Savoie**

110 rue Sainte Rose  
73000 Chambéry



|   |           |
|---|-----------|
| <b>Introduction</b>   | <b>3</b>  |
| <b>I. Situation départementale / indicateurs clés</b>                           | <b>5</b>  |
| <b>II. Données générales sur le public en situation de handicap</b>             | <b>6</b>  |
| <b>III. Evolution de l'activité de la MDPH</b>                                  | <b>7</b>  |
| <br>  |           |
| <b>Partie 1 – Activité des services de la MDPH</b>                              | <b>8</b>  |
| <b>I. Organisation des services de la MDPH</b>                                  | <b>8</b>  |
| <b>II. Communication, formation, information et sensibilisation au handicap</b> | <b>8</b>  |
| <b>III. Accueil et information du public</b>                                    | <b>9</b>  |
| <b>IV. Instruction, évaluation et élaboration des réponses</b>                  | <b>11</b> |
| <b>V. Processus de décision</b>   | <b>11</b> |
| <b>VI. Médiation, conciliation, recours</b>                                     | <b>12</b> |
| <b>VII. Fonds Départemental de Compensation</b>                                 | <b>13</b> |
| <br>  |           |
| <b>Partie 2 – Mission d'observation des politiques publiques</b>                | <b>15</b> |
| <b>I. Prestation de Compensation du Handicap</b>                                | <b>15</b> |
| <b>II. Allocations et compléments</b>   | <b>15</b> |
| <b>III. Cartes</b>  | <b>17</b> |
| <b>IV. Scolarisation des enfants handicapés et orientations scolaires</b>       | <b>18</b> |
| <b>V. Emploi et orientations professionnelles</b>                               | <b>20</b> |
| <br>  |           |
| <b>Partie 3 – Pilotage de l'activité de la MDPH</b>                             | <b>21</b> |
| <b>I. Comex</b>   | <b>21</b> |
| <b>II. Moyens mis en œuvre</b>  | <b>22</b> |
| <b>III. Système d'information et dématérialisation</b>                          | <b>22</b> |
| <b>IV. Satisfaction des usagers par rapport aux services rendus</b>             | <b>23</b> |
| <b>V. Actions spécifiques/innovantes et expérimentations menées</b>             | <b>25</b> |
| <br>  |           |
| <b>Conclusion – Projets et perspectives</b>                                     | <b>28</b> |
| <b>Annexe – organigramme fonctionnel</b>  |           |

## Introduction

En Savoie, près de 30 000 décisions sont prises annuellement par la CDAPH.

Le changement de système d'information qui permet d'enregistrer, d'instruire et de suivre les demandes puis les décisions a fortement impacté l'activité de la MDPH tout au long de l'année 2019.

Depuis leurs créations, chaque MDPH utilisait un système d'information paramétré selon ses besoins.

Il s'agissait :

- soit d'un progiciel existant adapté par voie de paramétrage à la MDPH.4 éditeurs se partagent le marché : GFI Progiciel, ATOL CD, Worldline, Cityzen Up.
- soit de logiciels « maison » développés par le département dont la MDPH dépend.

Toutes les MDPH n'utilisaient donc pas les mêmes logiciels, ni la même version d'un logiciel.

Afin d'améliorer la qualité de service et l'équité de traitement des usagers mais également pour moderniser et simplifier les démarches, le développement d'un système d'information commun a démarré courant 2015

Ainsi, le programme SI commun des MDPH doit permettre non pas de mettre en place un système d'information unique pour l'ensemble des MDPH mais d'harmoniser tous les systèmes d'information grâce à un socle commun de fonctionnalités. On parle ainsi de « SI commun ou de SI harmonisé des MDPH ».

L'année 2019 a été consacrée à la réalisation de tests, de groupes de travail pour faire évoluer les pratiques métiers induites par le nouveau formulaire de demandes et le tronc commun du métier des MDPH (référentiel du programme Si commun des MDPH) visant notamment à garantir une évaluation plus globale des besoins des personnes.

Le manque de fiabilité des outils fournis par l'éditeur ont imposé de nombreuses séances de travail au détriment de l'instruction des demandes et de l'évaluation des besoins.

Pour autant, les équipes sont restées très mobilisées permettant ainsi une mise en production du SI harmonisé le 7 novembre 2019 pour l'ensemble des demandes (exception faite de la PCH encore traitée sous l'ancien SI).

Cette mise en production représente l'amorce du 1<sup>er</sup> palier dans la mise en place du SI harmonisé qui comprend plusieurs paliers. Ainsi, le palier 1 (qui sera suivi de plusieurs autres paliers dans les années à venir) est lancé mais non achevé puisque des pans tels que les échanges automatisés avec la CAF, le déploiement de Via trajectoire PH, la PCH ne sont pas mis en œuvre à ce jour.

A terme, le Système d'Informations couvrira :

- L'ensemble des processus de la demande à la décision (courriers harmonisés, vocabulaire commun, étapes communes, logiciel commun IODAS, ...),
- Un module de demande en ligne et d'interaction directe avec la personne,
- Des services transverses (exemples échanges avec les CAF, avec l'Imprimerie Nationale pour l'impression des cartes, l'éducation nationale ...), rendus possibles par l'interconnexion entre services et partenaires,
- Le suivi des décisions d'orientation des personnes en Etablissements et Services Médico-sociaux (ESMS) par Via Trajectoire,
- Des statistiques enfin réalisables, consolidées, nationales, exploitables....

La réalisation des statistiques 2019 n'a pas été aisée et ce pour plusieurs raisons :

- l'absence prolongée de deux agents du service informatique
- la crise sanitaire
- la bascule vers le SI harmonisé début novembre 2019 qui a conduit à de nouveaux concepts et impose ainsi la construction de nouvelles requêtes complexes et chronophages.

De ce fait et malgré la forte implication des agents, l'accent a été mis en 2020 non pas sur la réalisation des statistiques 2019 mais sur l'adaptation des modalités de travail pour permettre d'assurer la meilleure continuité de service possible dans un contexte de crise sanitaire qui a fortement impacté le fonctionnement de la MDPH.

Dans tous les cas, la comparaison des chiffres de l'année 2019 par rapport aux années précédentes ne peut être faite sans précaution. En effet, de nouvelles notions telle la demande générique qui permet à la personne remplissant le formulaire de décrire sa situation et ses difficultés sans pour autant exprimer une demande a un impact sur le nombre de demandes. Là où désormais une demande générique est enregistrée, 4 demandes étaient par exemple enregistrées jusqu'à lors.

Il en va de même pour certaines demandes exprimées du nouveau formulaire pour lesquelles plusieurs droits et prestation sont attribuables. C'est le cas notamment de la demande « Parcours de scolarisation et/ou de formation avec ou sans accompagnement par un établissement ou service médico-social » qui pouvait se traduire précédemment par plusieurs demandes : demande d'orientation en ULIS, demande d'aide humaine à la scolarisation, demande de matériel pédagogique adapté, demande d'orientation vers un IME

Les décisions d'attribution prises sont également impactées puisque certaines nouvelles orientations peuvent regrouper ce qui aurait été, jusqu'à lors, plusieurs orientations. C'est le cas de l'orientation vers un EANM (établissement d'accueil non médicalisé) qui auparavant pouvait correspondre à plusieurs orientations : orientation vers un SAJ, orientation en foyer de vie et orientation en foyer d'hébergement.

De ce fait, les chiffres apparaissant dans ce rapport et qui ne sont que peu nombreux, ne peuvent donner qu'une tendance et les baisses constatées notamment quant aux demandes ne sont qu'artificielles et ne reflètent pas justement l'activité de la MDPH en 2019 si l'on s'en tient à une comparaison par rapport aux années précédentes. L'année 2020, année complète en SI harmonisé (sans la PCH néanmoins) se rapprochera certainement plus d'une année « de référence ».

## I. Situation départementale / indicateurs clés

Le département de la Savoie compte 433 755 habitants sur une superficie de 6 028,25 Km<sup>(1)</sup>.

### Données de contexte et comparatif (France entière et département de la Savoie).

|  | France     | Département Savoie | Evolution %/2017-2018 Savoie |   |
|--|------------|--------------------|------------------------------|---|
| <b>Population totale <sup>(1)</sup></b>                | 67 186 638 | 433 755            | + 0,24                       | ↗ |
| <b>- de 20 ans <sup>(1)</sup></b>                      | 16 405 749 | 99 797             | - 0,50                       | ↘ |
| <b>20-59 ans <sup>(1)</sup></b>                        | 33 561 774 | 218 001            | -0,18                        | ↘ |
| <b>60-74 ans <sup>(1)</sup></b>                        | 11 069 679 | 73 825             | + 2,29                       | ↗ |
| <b>75 ans et + <sup>(1)</sup></b>                      | 6 149 436  | 41 142             | + 2,44                       | ↗ |
|  | France     | Département Savoie | Evolution % Savoie           |   |
| <b>Taux de chômage <sup>(2)</sup></b>                  | NC         | 6,6                | - 8,3                        | ↘ |
| <b>Indice vieillissement population <sup>(3)</sup></b> | 80,8       | 88,8               | + 8,16                       | ↗ |
| <b>Taux brut natalité <sup>(4)</sup></b>               | 12,0       | 10,6               | - 1,85                       | ↘ |
| <b>Taux brut mortalité <sup>(5)</sup></b>              | 8,9        | 8,4                | -3,4                         | ↘ |

(1) Estimation au 1<sup>er</sup> janvier 2018

(2) Source : INSEE – données septembre 2018

(3) Source : INSEE, RP 2018 (chiffres antérieurs 2016). Il s'agit du nombre de personnes de 65 ans ou plus pour 100 personnes de moins de 20 ans.

(4) Source : INSEE, Etat Civil Estimation population 2018

(5) Source : INSEE, Etat Civil, Estimations de population 2018

## II. Données générales sur le public en situation de handicap

| Typologies Aides   | France    | Département de la Savoie |
|--|-----------|--------------------------|
| Nombre d'allocataires PCH et ACTP <sup>(1)</sup>                                       | 343 575   | 2 478                    |
| Allocataires du Revenu de Solidarité Active (RSA) <sup>(2)</sup>                       | 1 853 800 | 5 517                    |
| Nombre de bénéficiaires de l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA) <sup>(3)</sup> | 1 286 472 | 9 445                    |
| Nombre de bénéficiaires de l'Allocation Adulte Handicapé (AAH) <sup>(4)</sup>          | 1 129 309 | 6 269                    |

<sup>(1)(3)</sup> Données au 31/12/2016 DREES

<sup>(2)(4)</sup> Données au 31/12/2017 DREES

### Taux d'équipement du département de la Savoie (pour 1 000 habitants)

| Typologie d'équipement                             | France 2018 | Département de la Savoie |      |      |           |
|--|-------------|--------------------------|------|------|-----------|
|  |             | 2015                     | 2016 | 2017 | Evolution |
| MAS <sup>(5)</sup>                                 |             | 0,7                      | 0,7  | 0,7  | →         |
| FAM <sup>(5)</sup>                                 |             | 0,7                      | 0,8  | 0,7  | ↘         |
| ESAT <sup>(5)</sup>                                |             | 3,9                      | 3,9  | 3,9  | →         |
| Enfance/Jeunesse handicapées (ESMS) <sup>(6)</sup> |             | 7,1                      | 7,1  | 7,2  | ↗         |
| SESSAD <sup>(6)</sup>                              |             | 3,3                      | 3,3  | 3,4  | ↗         |
| EHPA <sup>(7)</sup>                                |             | 28,0                     | 25,8 | 25,8 | →         |
| EHPAD <sup>(7)</sup>                               |             | 97,0                     | 94,5 | 92,1 | ↘         |
| SSIAD/SPASAD <sup>(7)</sup>                        |             | 19,8                     | 19,3 | 19,1 | ↘         |

<sup>(5)</sup> Taux d'équipement au 31.12.2017 par catégorie d'établissement : places pour 1 000 habitants de 20 à 59 ans  
Sources : DREES, Finess ; Insee, estimation de population 2018

<sup>(6)</sup> Nombre d'établissements et de services - Places installées par catégorie d'établissement au 31.12.2017 - Taux d'équipement. Sources : DREES, Finess ; Insee, estimation de population 2018

<sup>(7)</sup> Taux d'équipement au 31.12.2017 en nombre de places pour 1 000 habitants de 75 ans et plus  
Sources : DREES, Finess ; Insee, estimation de population 2018

### III. Evolution de l'activité de la MDPH

- Une baisse de l'accueil physique et téléphonique contre une hausse significative des contacts par courriel via la boîte générique de la MDPH

La MDPH est le point d'accueil unique des personnes handicapées pour l'ensemble du département de la Savoie.

Le nombre de personnes accueillies physiquement à la MDPH de la Savoie a baissé en 2019 : **9 059** personnes contre 10 880 en 2018 ; il en va de même pour l'accueil téléphonique : **18 982** appels téléphoniques décrochés en 2019 contre 19 055 en 2018.

En revanche, nous observons une augmentation très sensible des contacts par courriels **7 422** contre 5 852 en 2018.

- Une baisse des demandes déposées à la MDPH

Après un nombre « record » de demandes en 2018, la MDPH de la Savoie a enregistré **28 624** demandes en 2019 qui se répartissent de la façon suivante : **4 699** demandes pour des enfants et **23 925** demandes pour des adultes.

La baisse des demandes par rapport à l'année 2018 est de - 4,5 % pour les enfants et - 2,07 % pour les adultes n'est pas significative - cf. précautions de comparaison évoquées en introduction.

- Une hausse de l'activité décisionnelle

En 2019, **29 246** décisions et avis ont été pris dont 5 047 au profit d'enfants et 24 199 au profit d'adultes ce qui correspond à une augmentation du nombre de décisions et avis pris de 7,89 % pour le secteur adulte et 4,73 % pour le secteur enfant. L'activité décisionnelle a été très intense dans les mois qui ont précédé la bascule en SI harmonisé afin de pallier les éventuelles difficultés dans la mise en production de ce nouveau système et le temps nécessaire à son appropriation par les agents.

- Un délai moyen de traitement des demandes en hausse

Le délai moyen de traitement des demandes enregistre une hausse généralisée en 2019 tout en restant dans un délai moyen inférieur au délai légal. En effet, le délai de traitement moyen des demandes adultes est de **2,9 mois** en 2019 contre 2,51 mois en 2018 et le délai moyen de traitement des demandes enfants s'élève à **3 mois en 2019** contre 2,83 mois en 2018.

## Partie 1 – Activité des services de la MDPH

---

### I. Organisation des services de la MDPH

L'organisation des services n'a pas été bouleversée en 2019. En revanche, afin de respecter les préconisations du tronc commun et la prise en compte d'une évaluation plus globale des besoins de la personne, les équipes pluridisciplinaires d'évaluation et les circuits d'évaluation ont été complètement revus.

Ainsi, plusieurs niveaux d'EPE se succèdent en fonction de la complexité des situations et du niveau d'expertise requis.

### II. Communication, formation, information et sensibilisation au handicap

La Maison Départementale des Personnes Handicapées de la Savoie mène des actions de communication et de sensibilisation au handicap. Ces actions s'inscrivent dans le cadre des missions de la MDPH. Elles permettent d'informer les personnes en situation de handicap et les personnes susceptibles de les accompagner mais également de nouer ou de renforcer les liens entre les acteurs susceptibles d'intervenir dans le domaine du handicap. Plusieurs actions ont eu lieu en 2019, notamment :

- ✓ Animation du module droits et démarches de la formation proposée par le CESA pour les familles et proches de personnes porteuses d'un Trouble du Spectre de l'Autisme : 2 interventions.
- ✓ Intervention lors de cafés SEP proposé par APF France Handicap : 1 intervention.
- ✓ Participation à un colloque organisé par l'APF.
- ✓ Participation au projet « action sociale de l'autre » porté par Pays de Savoie Solidaire.
- ✓ Interventions lors de formations d'étudiants : Accompagnant Educatifs et Social (GRETA), Travailleur en Intervention Sociale et Familiale (Institut Carrel), moniteur-éducateur (IREIS) ...
- ✓ Formation des membres de la CDA adultes.
- ✓ Sensibilisation au handicap des agents du Département (MSBC, DGAVS, MDPH) en lien avec de nombreux partenaires.
- ✓ Interventions/formations de sensibilisation au handicap assurées auprès des partenaires extérieurs (MSD, maison des réseaux, organismes de protection, ATMP...).
- ✓ Participation aux coordinations territoriales sur les différents territoires regroupant tous les partenaires (ou professionnels) du handicap (exemple : avec le Réseau Grand Lac).
- ✓ Réunions d'informations collectives organisées mensuellement à la MDPH à destination des personnes ayant déposé une 1<sup>ère</sup> demande de RQTH ou d'AAH.
- ✓ Participation aux groupes de travail préparatoires à la rédaction du schéma départemental unique des solidarités.
- ✓ Formation interne à destination des agents de la MDPH : AEEH, SI harmonisé
- ✓ Participation aux journées des Enseignants Référents.

- ✓ Présentation du nouveau formulaire (MSD, Partenaires emplois, enfances, associatifs...) : 11 interventions.
- ✓ RAPT – organisation et préparation du colloque (décrit en partie RAPT - voir infra) et participation à tous les groupes de travail des 4 axes de la RAPT....

### III. Accueil et information du public

L'accueil du public, que ce soit téléphonique ou physique, reste conséquent. Centralisé sur Chambéry, il est, de par sa fonction, prioritaire, complexe et diversifié. L'activité de l'accueil est souvent méconnue dans son fonctionnement, mais contribue à offrir une qualité de service reconnue dans un domaine technique complexe et très évolutif.

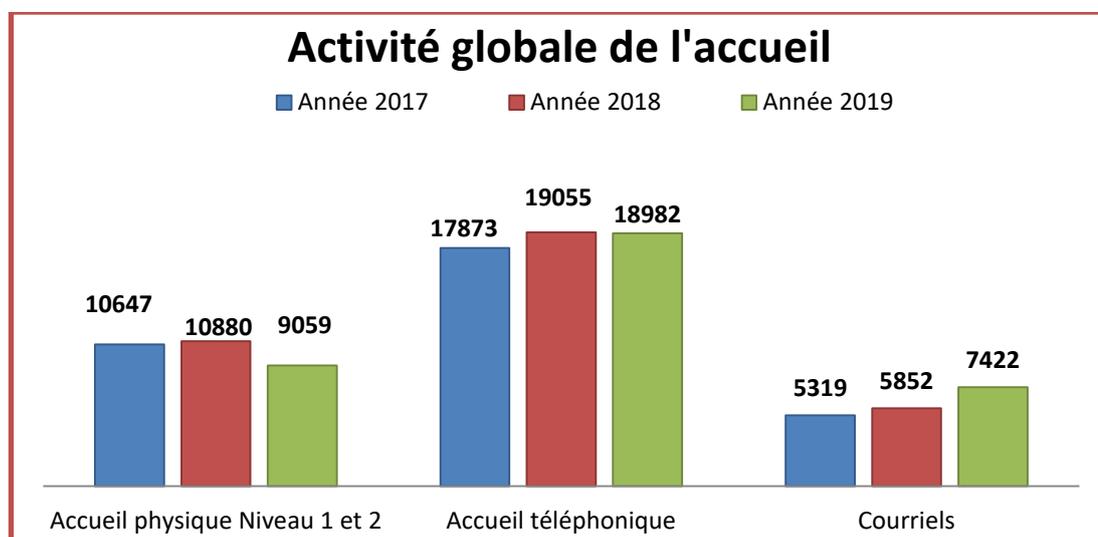
#### 3.1 Activité globale :

3 agents d'accueil représentant 2,5 équivalent temps plein accueillent le public sur le site de la MDPH (110 rue Sainte Rose) ainsi que deux assistants de service social (1 ETP).

Les jours et horaires d'ouverture au public sont restés stables depuis janvier 2015, à savoir :

- 3 jours par semaine pour l'accueil physique
- 4 jours par semaine pour l'accueil téléphonique

Ainsi, nous pouvons recenser, en 2019, 143,5 journées d'accueil physique et 193 journées d'accueil téléphonique.



Le nombre total des contacts en 2019 (accueil téléphonique et physique de 1<sup>er</sup> et 2<sup>ème</sup> niveau, messagerie électronique) s'établit à 35 463.

#### 3.2 Accueil de 1<sup>er</sup> niveau :

Les agents de l'accueil réalisent les missions suivantes :

- Informer les personnes : état d'avancement de leur dossier, dépôt de leur demande, complétude de 1<sup>er</sup> niveau, explication des décisions et des courriers reçus ;

- Orienter les usagers : vers un autre interlocuteur de la MDPH si la question est trop complexe ou nécessite un contact direct, vers un interlocuteur externe lorsque le sujet n'est pas en lien avec la MDPH ;
- Informer et orienter les partenaires : selon les mêmes modalités que pour les usagers en ayant au préalable vérifié le niveau de renseignement possible ;
- Repérer et alerter : dossiers prioritaires, erreurs dans la procédure ;
- Gérer la messagerie électronique générique de la MDPH : transfert des messages et des pièces destinés aux services internes, réponses aux questions simples ;
- Accueillir et orienter les visiteurs (membres des commissions, rendez-vous médicaux...).

L'intervention des agents d'accueil de premier niveau et leur maîtrise approfondie des dispositifs et procédures permettent, dans de nombreuses situations, d'apporter une réponse immédiate aux personnes accueillies, ce qui a également pour effet de soulager les services chargés de l'évaluation et de l'instruction des demandes.

Les agents accueil accompagnent également les personnes dans le remplissage du nouveau formulaire de demandes.

### 3.3 Accueil de 2<sup>ème</sup> niveau :

Deux assistants de service social de la MDPH (1 ETP) assurent les entretiens de 2<sup>ème</sup> niveau. La majorité des contacts a lieu par téléphone pour éviter les déplacements aux personnes puisque la MDPH ne dispose pas d'antennes délocalisées.

Les assistants de service social du second accueil interviennent principalement pour :

- Aider à la formulation de la demande et du projet de vie ;
- Informer sur les droits et les dispositifs existants. Cette étape évite bien souvent des demandes inappropriées, des attentes démesurées et des questions en suspens pour la suite de la procédure auprès de la MDPH ;
- Orienter vers le service, l'association, le dispositif adapté ;
- Permettre à la personne en situation de handicap et à son entourage d'exprimer ses attentes et de bénéficier d'une écoute professionnelle attentive ;
- Apporter aux équipes d'évaluation de la MDPH un premier niveau de connaissance de la situation (intégration d'une synthèse de chaque entretien dans le dossier numérisé).

La complexité et l'évolution constante des réglementations et procédures rendent cette mission de second accueil particulièrement utile afin d'aider les personnes en situation de handicap, leur entourage et les professionnels à disposer des informations nécessaires. Les conséquences du handicap sur la vie familiale, personnelle, professionnelle, sociale des personnes concernées nécessitent également, dans de nombreuses situations, un temps d'accueil, d'écoute, d'échange que permet aujourd'hui le second accueil.

#### IV. Instruction, évaluation et élaboration des réponses

##### 1. La formulation du projet de vie

Les assistants de service social de la MDPH accompagnent les personnes handicapées qui en font la demande pour le remplissage du formulaire de demandes ainsi que pour l'élaboration de leur projet de vie.

##### 2. Description des circuits de traitement des demandes

Les demandes déposées sont numérisées puis ventilées dans la bannette électronique de l'instructeur concerné en fonction de l'âge du demandeur (service adultes ou service enfance).

##### 3. Description des équipes pluridisciplinaires

La loi du 11 février 2005 sur l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées, confie à l'équipe pluridisciplinaire l'évaluation des besoins de compensation et l'élaboration du plan personnalisé de compensation.

L'EPE, qui aura en charge l'évaluation de la demande, varie en fonction de l'âge du bénéficiaire et du type de demande.

L'EPE concourt à contenir les délais de traitement des demandes par la fréquence des réunions et la qualité des professionnels qui interviennent.

Ainsi, en 2019 :

- EPE jeunes : **350 séances**
- EPE adultes : **182 (EPE 1) + 156 (EPE 2 et 3)**
- EPE insertion : **315 séances (EPE 2 et 3)**
- EPE PCH adultes et enfants: **96 séances**

#### V. Processus de décision

L'organisation actuelle des Commissions des Droits et de l'Autonomie en commissions simplifiées et mensuelles est adaptée au volume des situations traitées. Cette organisation permet de traiter les dossiers dans des délais limités.

|             | CDA Jeunes |             | CDA Adultes |             |
|-------------|------------|-------------|-------------|-------------|
|             | Mensuelles | Simplifiées | Mensuelles  | Simplifiées |
| <b>2019</b> | 11         | 11          | 11          | 12          |

Enfin, les CDA plénières, qui rassemblent les membres titulaires siégeant en CDAPH, ont permis de présenter les thèmes suivants :

##### ✓ CDA du 27 juin 2019

- Présentation :
  - Pôles de compétences et de prestations externalisées (PCPE) ARS
  - Unité d'enseignement maternelle
  - Point d'étape emploi accompagné
- Présentation du rapport d'activité 2018 - Avis du CDCA

- Approbation du compte rendu de la CDA - COMEX du 20 décembre 2018
  - Questions diverses
- ✓ **CDA du 19 décembre 2019 :**
- Présentation :
    - Association France AVC 73 par monsieur Yves BARBOUSSAT
    - Atelier Projet de vie, Résidence d'artiste, projet et perspective de mise en œuvre.
  - Approbation du compte rendu de la CDA et de la COMEX du 27 juin 2019.
  - **Questions diverses**
    - Réponse au courrier de l'APF de juin 2019

## **VI. Médiation, conciliation, recours**

A ce jour, la mission de conciliation est assurée par deux bénévoles.

La démarche de conciliation est engagée à la demande de la personne.

Le conciliateur reçoit les usagers à la MDPH afin de leur apporter des explications sur les décisions prises par la CDAPH, les informer sur leurs droits et voies de recours mais également les orienter vers des partenaires compétents pour traiter leurs demandes.

Dans la majeure partie des situations, un temps d'explication par les chefs de service ou les assistants de service social de la MDPH suffit à apporter les éléments nécessaires à la compréhension des décisions prises.

Force est de constater que peu de demandes de conciliations sont déposées auprès de la MDPH ou qu'après échange avec les personnes, il s'avère que la demande déposée est en réalité une demande de recours administratif préalable obligatoire.

### **Qu'est-ce que le recours administratif préalable obligatoire auprès de la MDPH ?**

Une personne handicapée qui n'est pas d'accord avec la décision de la CDAPH doit faire un recours administratif préalable obligatoire (RAPO) auprès de la MDPH avant tout recours contentieux.

La personne doit exercer son recours dans les 2 mois suivant la notification de la décision de la MDPH. Elle adresse un courrier à la MDPH en expliquant les raisons de son désaccord en y joignant la décision initiale contestée.

Le recours est instruit selon la même procédure que la demande initiale. Si nécessaire, l'équipe pluridisciplinaire de la MDPH en faisant appel à un nouvel évaluateur procède à une nouvelle évaluation de la situation de la personne.

Lors de la CDAPH, le requérant peut demander à être entendu seul ou accompagné de la personne de son choix.

La part du nombre de recours administratif préalable obligatoire en 2019 se rapporte à environ 2 % du nombre d'avis et de décisions pris par la CDAPH (chiffre stable depuis 3 ans). Les principales décisions contestées concernent l'AAH et le complément de ressources, l'AEEH, la PCH et les AVS (ou AESH).

Le nombre de recours contentieux notifié par les tribunaux est quant à lui en très légère baisse mais au regard de la volumétrie, cette baisse reste mesurée. Il est important de préciser que les règles de comptabilisation des recours prévoient qu'un recours contentieux doit être comptabilisé

en autant de recours que de décisions contestées. Le nombre de recours contentieux notifié en 2019 concerne 0,17 % du nombre d'avis et de décisions pris par la CDAPH (0,17 % en 2018). Le taux de confirmation des avis ou décision par les tribunaux en 2018 s'élève à plus de 65 %.

## **VII. Fonds Départemental de Compensation du Handicap (FDCH)**

Le Fonds Départemental de Compensation du Handicap accorde des aides financières destinées aux personnes handicapées pour faire face aux frais de compensation restant à leur charge après déduction de la prestation de compensation du handicap (article L 146-5 du CASF).

Il intervient principalement sur les volets suivants de la prestation de compensation du handicap : les aides techniques, les aides à l'aménagement du logement, les aides à l'aménagement du véhicule, les charges exceptionnelles (à l'exception des « surcoûts vacances »). Les volets de l'aide animalière, de l'aide humaine des frais spécifiques et des surcoûts transport sont exclus.

Le comité de gestion du fonds de compensation du handicap est composé de membres représentant les contributeurs directs (Etat, Département, CPAM, MSA Alpes du Nord) et les contributeurs indirects (Mutualité Française Rhône-Alpes). Il se réunit tous les deux mois.

Au cours de l'année 2019, **144 demandes** ont été déposées soit une hausse de 16,13 % par rapport à l'année 2018.

Ces demandes génériques correspondent à **157 demandes pour chaque élément distinct** (aide technique, charges exceptionnelles, logement et véhicule), soit une hausse de 17,16 % (124 demandes génériques en 2018 ; 134 demandes pour chaque élément en 2018).

Au regard de la relative faible volumétrie des demandes, il semble que les variations à la hausse ou à la baisse d'une année sur l'autre ne soient pas nécessairement significatives d'une quelconque tendance.

Après instruction de la demande par la MDPH, le comité du fonds a statué en 2019 sur **127 demandes** (soit une baisse de 15,89 %). La nature des décisions se répartit comme suit : 28 refus et 99 accords.

Le montant total des aides attribuées pour l'année 2019 est de **130 958 €**. La moyenne du montant des aides attribuées est de **1 322,80 euros**.

### **Demands de fonds départemental de compensation déposées en 2019**

|   |            |
|---|------------|
| <i>Nombre de demandes génériques (une demande portant sur plusieurs éléments)</i> | <b>144</b> |
| <i>Nombre de demandes pour chaque élément distinct</i>                            | <b>157</b> |
| <i>Aides techniques</i>   | <b>98</b>  |
| <i>Frais exceptionnels</i>  | <b>7</b>   |
| <i>Aménagement du logement</i>  | <b>36</b>  |
| <i>Aménagement du véhicule</i>  | <b>16</b>  |

### Décisions prises par le comité en 2019

|                     |     |
|---------------------|-----|
| Nombre de décisions | 127 |
| Accords             | 99  |
| Refus               | 28  |

### Montants financiers attribués en 2019 par type d'aide

| <b>Elément</b>      | <b>Montant total attribué</b> | <b>Montant moyen attribué</b> |
|---------------------|-------------------------------|-------------------------------|
| Aides techniques    | 77 799 €                      | 1 196,90 €                    |
| Frais exceptionnels | 115 €                         | 115,00 €                      |
| Logement            | 47 118 €                      | 2 355,90 €                    |
| Véhicule            | 5 926 €                       | 455,84 €                      |
| <b>Total</b>        | <b>130 958 €</b>              | <b>1 322,80 €</b>             |

Les modifications du règlement intérieur intervenues début 2017, l'adaptation des outils (formulaire de demande, notification de décisions) afin de tendre vers plus de simplicité et d'efficacité, l'instauration de liens réguliers avec le service PCH du pôle social du département, le travail réalisé à compter de l'été 2016 autour des situations en attente depuis de nombreux mois ont permis de réduire fortement les délais d'instruction du fonds de compensation, mais également d'améliorer la réalisation effective des achats ou travaux envisagés.

Néanmoins, ces avancées ont entraîné en contrepartie, une augmentation significative des dépenses pendant trois années, augmentation à laquelle les réserves du FDCH ont permis jusqu'alors de faire face. Néanmoins, la différence entre les recettes et les dépenses s'accroît.

Un ajustement à la hausse de la contribution des financeurs du FDCH reste indispensable afin de permettre au FDCH d'assurer son rôle et de limiter le reste à charge de personnes en situation de handicap.

Dans ce cadre, les contributeurs actuels mais également de nouveaux contributeurs ont été sollicités afin de poursuivre leur engagement ou initier un engagement auprès du FDCH.

Sans réponse favorable quant à une revalorisation des ressources annuelles au budget du comité du FDCH une modification du règlement intérieur sera proposée lors de la COMEX de décembre 2020.

## Partie 2 – Mission d'observation des politiques publiques

### I. Prestation de Compensation du Handicap (PCH)

#### Secteur Adultes ( $\geq 20$ ans)

|  | 2016  | 2017  | 2018 | 2019        | Evolution<br>2018-2019<br>en % |
|--|-------|-------|------|-------------|--------------------------------|
| <b>Décisions</b>                           | 1 549 | 1 690 | 1487 | <b>1651</b> | <b>+ 11,10 %</b>               |
| Accords                                    | 915   | 918   | 691  | <b>777</b>  | <b>+ 12,45 %</b>               |
| Refus                                      | 633   | 772   | 795  | <b>874</b>  | <b>+ 9,94 %</b>                |
| <b>Délai moyen de traitement (en mois)</b> | 6,0   | 5,4   | 3,83 | <b>4,5</b>  | <b>+ 17,49 %</b>               |

#### Secteur Enfance (< 20 ans)

|                  | 2016 | 2017 | 2018 | 2019       | Evolution<br>2018-2019<br>en % |
|------------------|------|------|------|------------|--------------------------------|
| <b>Décisions</b> | 182  | 164  | 203  | <b>244</b> | <b>+ 20,20 %</b>               |
| Accords          | 76   | 59   | 57   | <b>66</b>  | <b>+ 15,79 %</b>               |
| Refus            | 104  | 105  | 146  | <b>178</b> | <b>+ 21,92 %</b>               |

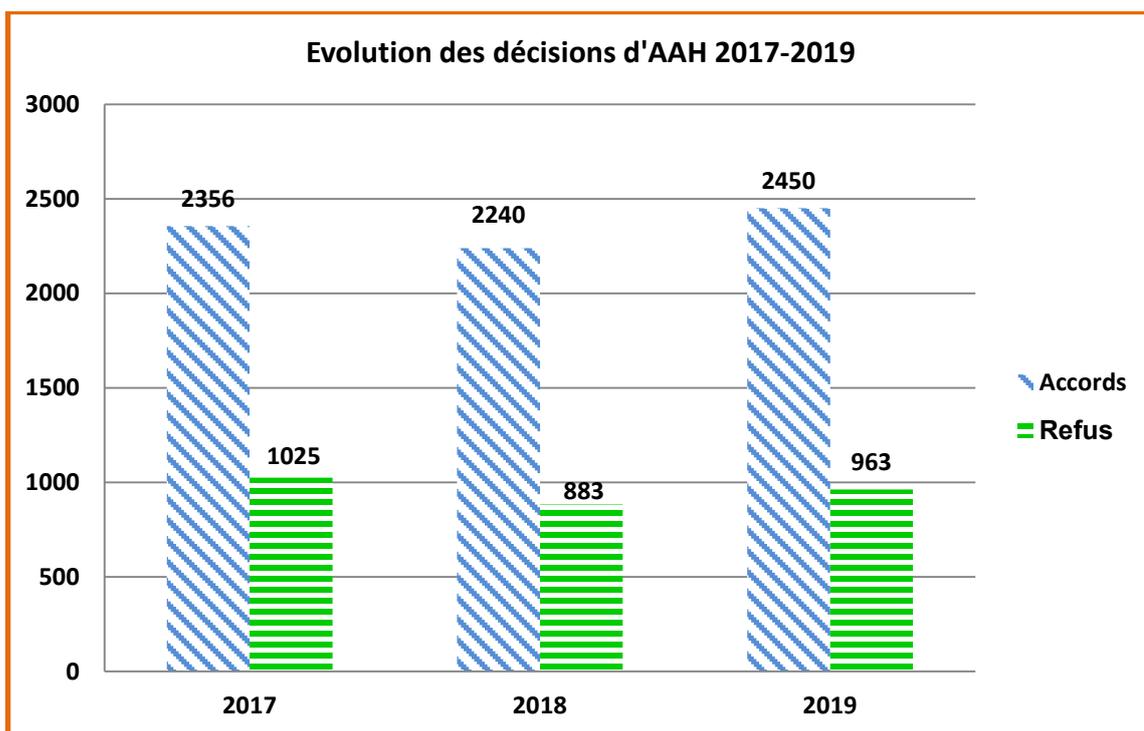
### II. Allocations et compléments

#### 2.1 Allocation Adulte Handicapé

Le nombre de décisions prises connaît un niveau record avec 3 415 décisions prises en 2019.

Pour rappel et afin d'améliorer le processus d'évaluation des demandes, toutes les premières demandes d'AAH ou de renouvellement d'AAH au taux 50-79 % sont vues désormais prioritairement par un binôme (médecin – conseiller d'insertion professionnelle ou assistant de service social) afin d'assurer un premier tri permettant de repérer les dossiers relevant de l'emploi. Cette pratique a pour avantage d'évaluer l'employabilité du demandeur et/ou sa RSDAE dans un délai contenu.

D'autre part, un partenariat s'est instauré avec la CAF afin de repérer les situations en rupture de droits ou problématiques.



## 2.2. Le complément de ressources

|                  | 2016  | 2017  | 2018  | 2019 | Evolution<br>2018-2019<br>% |
|------------------|-------|-------|-------|------|-----------------------------|
| <u>Décisions</u> | 1 026 | 1 162 | 1 067 | 1172 | <b>+ 9,84 %</b>             |
| Accords          | 166   | 217   | 214   | 233  | <b>+ 8,88 %</b>             |
| Refus            | 860   | 945   | 853   | 939  | <b>+ 10,08 %</b>            |

Il est important de préciser que le complément de ressources a été supprimé au 1<sup>er</sup> janvier 2019. Toutefois, les personnes qui percevaient cette aide jusqu'à cette date, continuent à en bénéficier si elles remplissent toujours les conditions d'attribution et ce, pendant une durée maximum de 10 ans.

### 2.3 Allocation d'Education de l'Enfant Handicapé

| Allocation AEEH  | 2016 | 2017  | 2018 | 2019       | Evolution<br>2018/2019<br>% |
|------------------|------|-------|------|------------|-----------------------------|
| <b>Décisions</b> |      |       |      |            |                             |
| Accords          | 937  | 1 000 | 803  | <b>871</b> | <b>+ 8,47 %</b>             |

### III. Cartes

Créée dans le cadre de la Loi pour une république Numérique, la carte mobilité inclusion est délivrée depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2017. La Carte Mobilité Inclusion (CMI) remplace les cartes d'invalidité, de priorité et de stationnement. Il existe 3 CMI différentes : CMI stationnement ; CMI priorité ; CMI invalidité.

Il est important de préciser que les cartes délivrées dans le cadre de la législation antérieure demeurent valables jusqu'à leur date d'expiration et, au plus tard, jusqu'au 31 décembre 2026.

#### 3.1 Cartes mobilité Inclusion priorité ou invalidité (CMI P et CMI I)

##### Cartes mobilité Inclusion Invalidité et Cartes mobilité Inclusion Priorité (≥20 ans)

|                                    | 2016  | 2017  | 2018  | 2019 | Evolution<br>2018-2019<br>en % |
|------------------------------------|-------|-------|-------|------|--------------------------------|
| <b>Décisions CDAPH</b>             | 3 940 | 4 182 | 4 354 | 4737 | <b>+ 8,80 %</b>                |
| Accords                            | 3 267 | 3 331 | 3 661 | 4082 | <b>+ 11,5 %</b>                |
| Refus                              | 673   | 851   | 693   | 655  | <b>- 5,48 %</b>                |
| <b>Délais moyens de traitement</b> | 2,76  | 2,1   | 2,27  | 2,6  | <b>+14,54 %</b>                |

##### Cartes mobilité Inclusion Invalidité et Cartes mobilité Inclusion Priorité (<20 ans)

|                        | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | Evolution<br>2018-2019<br>en % |
|------------------------|------|------|------|------|--------------------------------|
| <b>Décisions CDAPH</b> | 294  | 279  | 309  | 320  | <b>+ 3,56%</b>                 |
| Accords                | 197  | 169  | 195  | 208  | <b>+ 6,67%</b>                 |
| Refus                  | 97   | 110  | 114  | 112  | <b>- 1,75 %</b>                |

### 3.2 Carte Mobilité Inclusion Stationnement

#### **Carte Mobilité Inclusion Stationnement (≥ 20 ans)**

|                                    | 2016  | 2017  | 2018  | 2019 | Evolution<br>2018-2019<br>% |
|------------------------------------|-------|-------|-------|------|-----------------------------|
| <b>Avis CDAPH</b>                  | 3 797 | 3 697 | 3 993 | 4243 | <b>+ 6,26 %</b>             |
| Accords                            | 2 830 | 2 749 | 3 082 | 3303 | <b>+ 7,17 %</b>             |
| Refus                              | 967   | 948   | 911   | 940  | <b>+ 3,18%</b>              |
| <b>Délais moyens de traitement</b> | 2,49  | 1,86  | 2,23  | 2,6  | <b>+ 15,60%</b>             |

#### **Carte Mobilité Inclusion Stationnement (<20 ans)**

|                   | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | Evolution<br>2018-2019<br>% |
|-------------------|------|------|------|------|-----------------------------|
| <b>Avis CDAPH</b> | 180  | 179  | 214  | 210  | <b>-1,87 %</b>              |
| Accords           | 120  | 94   | 121  | 126  | <b>+ 4,13 %</b>             |
| Refus             | 60   | 85   | 93   | 84   | <b>-9,68 %</b>              |

## **IV Scolarisation des enfants handicapés et orientations scolaires**

### 4.1 Orientations scolaires

La loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation de la citoyenneté des personnes handicapées et la loi d'orientation et de programmation pour la refondation de l'École de la République du 8 juillet 2013 ont permis des avancées majeures dans la politique de scolarisation des élèves en situation de handicap. Depuis 2006, le nombre d'élèves en situation de handicap scolarisés en milieu ordinaire en France est en forte augmentation : 385 000 enfants à la rentrée 2020 dont 215 000 accompagnés d'une aide humaine.

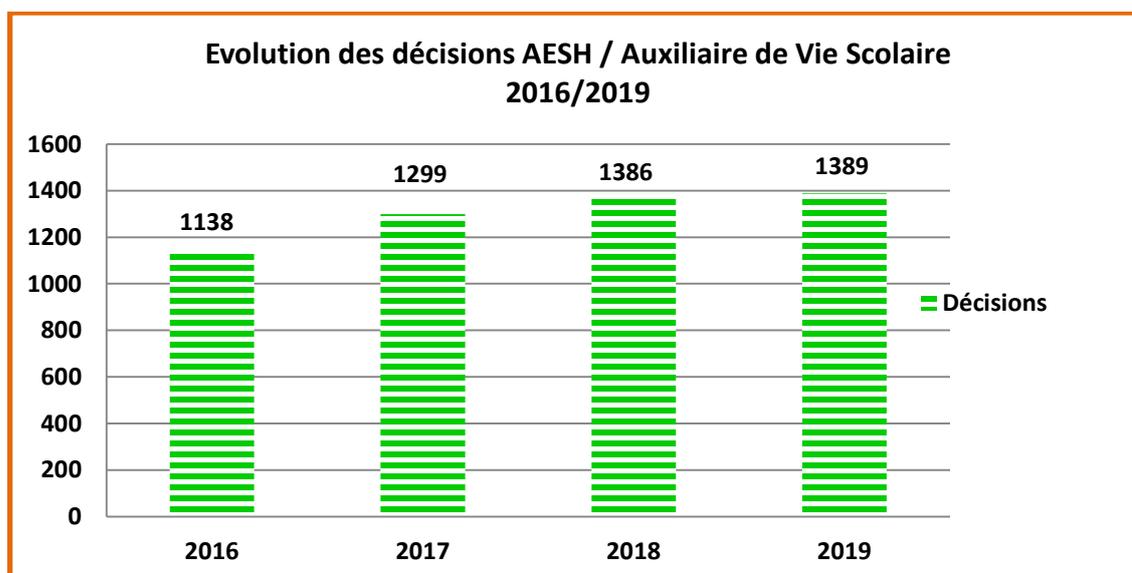
|                         | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | Evolution<br>2018/2019<br>en % |
|-------------------------|------|------|------|------|--------------------------------|
| <b>ULIS/SEGPA, EREA</b> |      |      |      |      |                                |
| Décisions               | 669  | 690  | 730  | 805  | <b>+ 10,27 %</b>               |

#### 4.2 L'accompagnement des élèves en situation de handicap (AESH/AVS/Aide humaine) et matériel pédagogique adapté

Pour l'année 2019, nous constatons de nouveau une hausse des demandes d'attribution d'un matériel pédagogique adapté. Les orientations vers le milieu ordinaire ayant augmenté sensiblement depuis 2017, il est fort logique d'observer qu'une partie de ces demandes soit accompagnée d'une demande de matériel pédagogique adapté.

Par ailleurs, en cohérence avec l'augmentation des demandes en milieu ordinaire, les demandes d'attribution d'une AESH/AVS/Aide humaine continuent leur progression d'où un niveau décisionnel très significatif.

|                                    | 2016  | 2017  | 2018 | 2019 | Evolution<br>2018-2019<br>en % |
|------------------------------------|-------|-------|------|------|--------------------------------|
| <b>AESH/AVS</b>                    |       |       |      |      |                                |
| <b>Décisions</b>                   | 1 138 | 1 299 | 1386 | 1389 | <b>+ 0,22 %</b>                |
| Accords                            | 801   | 917   | 1017 | 974  | <b>- 4,23 %</b>                |
| Refus                              | 331   | 381   | 369  | 408  | <b>+ 10,57 %</b>               |
| Délais                             | 3,3   | 3,0   | 3,1  | 3,4  | <b>+9,68%</b>                  |
| <b>Matériel pédagogique adapté</b> |       |       |      |      |                                |
| <b>Décisions</b>                   | 123   | 160   | 174  | 243  | <b>+ 39,65 %</b>               |
| Accords                            | 70    | 93    | 74   | 130  | <b>+ 75,68 %</b>               |
| Refus                              | 49    | 64    | 100  | 110  | <b>+ 10,00%</b>                |



## V. Emploi et orientations professionnelles

En 2018, la MDPH de la Savoie a connu une nette baisse de l'activité décisionnelle du fait de l'absence de plusieurs personnes au sein du service insertion professionnelle (service insertion professionnelle intégré par ailleurs au service adultes au 1<sup>er</sup> octobre 2018). L'activité décisionnelle a de nouveau été importante en 2019.

|                  | 2016  | 2017  | 2018  | 2019 | Evolution<br>2018-2019<br>en % |
|------------------|-------|-------|-------|------|--------------------------------|
| <b>RQTH</b>      |       |       |       |      |                                |
| <b>Décisions</b> | 3 769 | 3 880 | 3 319 | 3990 | <b>+20,22%</b>                 |
| Accords          | 3 605 | 3 677 | 3 153 | 3863 | <b>+ 22,52%</b>                |

|   | 2016  | 2017  | 2018  | 2019 | Evolution<br>2018/2019<br>% |
|---|-------|-------|-------|------|-----------------------------|
| <b>Orientation en milieu protégé<br/>ESAT</b> |       |       |       |      |                             |
| Accords                                       | 431   | 411   | 394   | 408  | <b>+ 3,55%</b>              |
| <b>Orientation en milieu ordinaire</b>        |       |       |       |      |                             |
| Accords                                       | 2 968 | 3 084 | 2 509 | 3191 | <b>+27,18%</b>              |

## Partie 3 – Pilotage de l'activité de la MDPH

---

### I. COMEX

La Commission Exécutive de la MDPH s'est réunie deux fois en 2019 (séance du 27 juin 2019 et du 19 décembre 2019).

Lors de ces séances, les dossiers suivants ont été présentés :

#### **COMEX du 27 juin 2019**

---

- Présentation :
  - Pôles de compétences et de prestations externalisées (PCPE) ARS
  - Unité d'enseignement maternelle
  - Point d'étape emploi accompagné
- Présentation du rapport d'activité 2018 - Avis du CDCA
- Approbation du compte rendu de la CDA - COMEX du 20 décembre 2018
- Compte administratif, compte de gestion 2018 et affectation des résultats
- Décision modificative budget 2019
- Approbation du Rapport d'activité 2018
- Dénonciation de la convention avec l'AFM
- Convention CNSA – SI MDPH (transmission anonyme des données)
- COPIL RAPT
  - Feuille de route
  - Convention RAPT : ARS / Conseil départemental / MDPH / CPAM / CAF / MSA
- Informations :
  - Système d'information harmonisé MDPH – flux CAF
  - Dénonciation par la CAF de la convention
  - Renouvellement des membres de la CDAPH
- Questions diverses

#### **COMEX du 19 décembre 2019**

---

- Présentations :
  - Association France AVC 73 par monsieur Yves BARBOUSSAT
  - Atelier Projet de vie, Résidence d'artiste, projet et perspective de mise en œuvre.
- Approbation du compte rendu de la CDA et de la COMEX du 27 juin 2019.
- Budget Primitif 2020.
- Avenant n°2 - Convention MDPH/ Université de Savoie – désignation des médecins habilités.
- Avenant n°7 – Convention Missions Locales Jeunes de la Savoie / MDPH.
- Groupes de travail RAPT– Modalités de financement des frais de déplacements
- Atelier Projet de vie, Résidence d'artiste – modalités de financement
- Informations :
  - Avenant à la convention pluriannuelle CNSA et le Conseil départemental de Savoie
  - Mesure de satisfaction des usagers
  - Système d'information harmonisé
  - Renouvellement des membres de la COMEX en 2020
  - Arrêt de la convention MDPH - Centre hospitalier de Saint-Jean de Maurienne : mise à disposition de madame PION (ergothérapeute)
  - Convention Service Public de l'Emploi (SPE)
- Actualités

- Questions diverses
  - Réponse au courrier de l'APF de juin 2019

## II. Moyens mis en œuvre

### Les moyens humains

---

|  | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|--|------|------|------|------|
| <b>DIRECCTE</b>  | 2    | 2    | 2    | 2    |
| <b>DDCSPP</b>  | 3,7  | 2,7  | 2,7  | 2,7  |
| <b>DSDEN</b>   | 2,6  | 2,6  | 2,6  | 2,6  |
| <b>Département</b>                                       | 35,4 | 35,8 | 34,9 | 35,5 |
| <b>Centre Départemental de Gestion de la FPT/ autres</b> | 0,8  | 0,6  | 0,6  | 0,6  |
| <b>TOTAL</b>   | 44,5 | 43,7 | 42,8 | 43,4 |

## III. Système d'information et dématérialisation

Principalement composée de 6 outils métiers - exploités pour l'information des usagers et des partenaires, le traitement des demandes et le suivi des décisions - la cartographie applicative 2019 du système d'information de la MDPH est la suivante :

1. **Le site Internet de la MDPH.** Cet outil, qui complète l'activité accueil 1<sup>er</sup> niveau (28 662 connexions recensées en 2019), est en constante évolution vers notamment plus d'ergonomie et plus de fonctionnalités, en direction des personnes en situation de handicap et de leurs familles.
2. **Le progiciel IODAS de l'éditeur GFI.** Utilisée pour le traitement des demandes des usagers, cette application est en cours de transformation pour répondre aux exigences du tronc commun du métier des MDPH rédigé par la CNSA dans le cadre du projet d'harmonisation des systèmes d'information. L'objectif affiché de ce projet d'envergure est de moderniser, de simplifier et d'harmoniser les pratiques au service des personnes handicapées et de leur famille. Les coûts d'acquisition des droits d'usage, de maintenance et de prestations éditeur sont élevés.
3. **Un progiciel de gestion électronique des documents, MULTIGEST** édité par EFALIA. Couplé à l'application IODAS, cet outil permet la consultation et la mise à jour des dossiers numériques des bénéficiaires.
4. **Une plateforme d'échange** sécurisés pour transmettre les dossiers numériques des bénéficiaires à d'autres MDPH et pour échanger des documents à caractère personnel et/ou volumineux avec nos partenaires.

5. **Le Portail organisme de l’Imprimerie Nationale** utilisé dans le cadre des commandes et du suivi de la fabrication des Cartes Mobilité Inclusion personnes physiques et personnes morales (CMI).
6. **Via Trajectoire PH** est un outil en cours de déploiement en Savoie choisi par la région Auvergne Rhône-Alpes. Les objectifs de cet outil, interfacé avec l’application métier IODAS, sont les suivants :
  - ✓ Favoriser l’équité de traitement des personnes en situation de handicap ;
  - ✓ Suivre les orientations de manière partagée entre la MDPH et les ESMS ;
  - ✓ Piloter l’adéquation entre l’offre et les besoins.

#### **Les projets d’évolution du SI en 2020 / 2021 :**

- ✓ Transmission à la CNSA des nouveaux indicateurs relatifs aux objets de la vie Quotidienne (OVQ) : délais moyens de traitement, part des attributions sans limitation de durée...
- ✓ Poursuivre le déploiement du 1<sup>er</sup> palier fonctionnel du SI harmonisé :
  - Suivi des décisions d’orientation ;
  - PCH harmonisée ;
  - Accès SNGI ;
  - Flux CAF (maintien des droits / demandes et décision) ...
- ✓ Informatisation de la fiche navette utilisée dans le traitement des demandes
- ✓ Mise en place d’une bannette électronique unique pour réceptionner les demandes déposées ;
- ✓ Mise en œuvre d’un télé-service MDPH ;
- ✓ Externalisation de l’édition, de la mise sous pli et de l’affranchissement des notifications de décision ;
- ✓ Migration du site Internet de la MDPH (ergonomie, accessibilité) ;
- ✓ Utilisation d’une nouvelle plateforme d’échanges sécurisés ;
- ✓ Poursuivre la mise en conformité des traitements de la MDPH avec le RGPD....

#### **IV. Satisfaction des usagers par rapport aux services rendus**

La MDPH de la Savoie s’est engagé dans un processus d’amélioration continue de la qualité de service proposé aux usagers en s’appropriant le référentiel de missions et de qualité de service.

En effet, dix ans après la création des premières maisons départementales de personnes handicapées, il est apparu opportun de poser un socle commun de bonnes pratiques pour les MDPH et ainsi promouvoir l’égalité de traitement entre les usagers. La Caisse nationale de solidarité pour l’autonomie (CNSA) a structuré, avec les représentants des MDPH et des associations du handicap, un référentiel de missions et de qualité de service (RMQS). Il est annexé aux conventions pluriannuelles relatives aux relations entre la CNSA et chaque département passées en 2016 et s’impose ainsi aux MDPH.

Ce référentiel s'articule autour de sept missions :

1. information, communication et sensibilisation au handicap ;
2. accueil, orientation et aide à la formulation du projet de vie, des attentes et besoins des usagers ;
3. évaluation, élaboration des réponses et des plans personnalisés de compensation (PPC) ;
4. gestion du fonctionnement de la commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées (CDAPH) et des décisions ;
5. gestion des litiges ;
6. accompagnement à la mise en oeuvre des décisions de la CDAPH et leur suivi ;
7. management, pilotage et animation territoriale.

Il a été traduit fin 2017 en outil d'autodiagnostic afin que les MDPH évaluent leur fonctionnement et leur organisation au regard des objectifs du référentiel.

Aussi en 2017, l'ensemble des agents de la MDPH se sont réunis au sein de différents groupes de travail afin de réaliser l'autodiagnostic de la MDPH de la Savoie. Par la suite, des groupes de travail ont permis de définir, par le biais d'actions précises à mettre en œuvre, une trajectoire d'amélioration continue de la qualité.

La COMEX, lors de sa réunion du 22 décembre 2017, a validé la feuille de route établie.

Au-delà de l'évaluation de l'organisation, de l'amélioration de la qualité de service proposée aux personnes, l'autodiagnostic puis l'élaboration de la feuille de route a permis d'échanger de façon collégiale et pluridisciplinaire au sein de la MDPH mais également de réfléchir aux transformations à mettre en oeuvre pour les chantiers nationaux (RAPT...). La réalisation des objectifs fixés dans la feuille de route sont en cours de mise en œuvre depuis l'année 2018.

Par ailleurs, la CNSA a lancé une enquête nationale pour l'année 2019 par le remplissage d'un questionnaire en ligne pour les personnes et ce, pour la seconde année consécutive.

Aussi, un questionnaire de satisfaction a été envoyé aux usagers avec chaque notification transmise pendant la campagne mais également mis à disposition à l'accueil de la MDPH sous format papier. Les membres de la COMEX, de la CDA, les établissements et les associations ont également été destinataires. Une campagne de réponse a été privilégiée du 4 novembre 2019 au 31 décembre 2019 (le portail reste néanmoins accessible toute l'année).

Une synthèse des résultats de cette campagne est annexée au présent rapport.

## V. Actions spécifiques/innovantes et expérimentations menées

### ↳ La Réponse Accompagnée Pour Tous

Le 14 juin 2014 est publié le rapport « zéro sans solution » - le devoir collectif de permettre un parcours de vie sans rupture, pour les personnes en situation de handicap et pour leurs proches. Ce rapport a posé les constats et défini le cap à atteindre pour remettre l'utilisateur au cœur du système en apportant une réponse aux besoins de personnes en situation de handicap confrontées à des ruptures dans leur parcours.

Il porte plusieurs principes de transformation majeurs pour l'ensemble des acteurs du secteur et notamment, le passage d'une logique de place à une logique de réponse coordonnée, la nécessité d'apporter une réponse à toutes les situations même les plus complexes, le renforcement de la MDPH en tant qu'ensemblier de la construction des réponses individuelles sur le territoire et le recentrage de son action sur l'accompagnement des situations complexes mais également la nécessité d'asseoir la responsabilité des autorités de tutelle et de financement.

Un droit nouveau introduit par l'article 89 de la loi de modernisation de notre système de santé entrera pleinement en vigueur au 1<sup>er</sup> janvier 2018. Il s'agit du droit pour les personnes de demander l'élaboration d'un plan d'accompagnement global (PAG) dès lors que la décision prise en CDAPH ne peut se concrétiser de manière satisfaisante. L'élaboration de plan d'accompagnement global peut également être proposée par l'équipe pluridisciplinaire de la MDPH en charge de l'évaluation de la situation et des besoins de la personne.

Pour répondre à cet objectif, la démarche est organisée autour de 4 axes complémentaires donc le déploiement est concomitant :

- Axe 1 : Dispositif d'orientation permanent, piloté par la Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie (CNSA) ;
- Axe 2 : Réponse territorialisée, piloté par le Secrétariat général des ministères chargés des affaires sociales (SGMAS) ;
- Axe 3 : Dynamique d'accompagnement par les pairs, piloté par le Secrétariat général du Comité interministériel du handicap (SGCIH) ;
- Axe 4 : Conduite du changement, piloté par la Direction générale de la cohésion sociale (DGCS)

L'état d'avancement de la démarche au 31/12/2019 détaillé par axe est le suivant :

#### ➤ **Axe 1 : Déploiement du dispositif d'orientation permanent et des plans d'accompagnement global**

L'objectif de ce dispositif est d'éviter les ruptures de parcours. Pour mieux appréhender la situation et rechercher des solutions adaptées, il est nécessaire d'établir un plan d'accompagnement global (PAG). En 2019, 25 saisines PAG (soit un total de 43 depuis début 2018) ; 20 PAG ont été signés pour 13 personnes (7 ont nécessité une révision dans l'année).

Quelques remarques :

- L'origine des demandes est toujours marquée par la forte proportion de jeunes de moins de 20 ans (21), et majoritairement concernés par une déficience intellectuelle associée à des troubles psychiques (13) ou par des troubles psychiques entraînant des difficultés cognitives et un retard scolaire (4).

Sur les nouvelles demandes de 2019, 20 sont accompagnées par le CHS (suivis CMP, hôpital de jour, hospitalisations séquentielles, au long cours...). 9 jeunes relèvent de la protection de l'enfance (prévention ou mesures judiciaires).

Ces caractéristiques amènent l'équipe de la MDPH et notamment le référent PAG à développer des partenariats de façon attentive d'autant que ce sont deux domaines en forte tension.

Plusieurs situations ont permis d'élaborer des « accompagnements à la carte » à domicile avec des périodes d'intégration en ESMS très progressives. Ce travail de mise en confiance est indispensable.

Plusieurs situations ont nécessité de réunir les partenaires et réviser les engagements PAG en court d'année.

- Le délai entre la saisine et la réunion du GOS peut paraître long car c'est le temps nécessaire à la rencontre des personnes concernées, des partenaires, à la définition plus précise des besoins, la recherche de nouveaux partenariats... Cette période permet aussi aux partenaires de finaliser des démarches pour tenter d'aboutir à des solutions satisfaisantes pour les familles.  
Pour parvenir à ces engagements, 24 Groupe opérationnels de synthèse ont été organisés, mobilisant plus de 100 partenaires dont principalement :  
Les ESMS (de Savoie mais aussi des départements 74, 38, 01), les PCPE, différents services du CHS, des travailleurs sociaux du Conseil Départemental EJF, PAPH, polyvalence de secteur mais aussi des éducateurs libéraux, des TISF, l'Equipe Relais Handicap Rares, la Maison des Réseaux de Santé, des foyers de jeunes travailleurs, des services d'hébergements ....
- Dans le cadre d'un PAG, un coordonnateur de parcours est nommé parmi les acteurs afin d'être garant du plan convenu et arrêté. La majorité sont « naturellement » des coordonnateur de PCPE. Pour les autres, il est plus difficile de positionner un interlocuteur de terrain comme relais et régulateur légitime pour tous.
- Pour les situations complexes comme par exemple aide sociale à l'enfance et handicap, la complémentarité est recherchée.
- Dans quelques situations, mobilisation d'éducateurs libéraux permettant un accompagnement pour les enfants, notamment pour ceux qui ne sont pas prêts à entrer en établissement.
- Les relations avec le Conseil Départemental et l'Agence Régionale de Santé sont fluides et constructive. Elles permettent, à partir des demandes de PAG d'analyser les besoins au regard de l'offre, d'adapter si besoin les réponses de façon réactive (dérogation, interventions) ou de travailler à plus long terme sur l'évolution de l'offre

➤ **Axe 2 : Le déploiement d'une réponse territorialisée**

L'objectif de cet axe est d'accompagner l'évolution des établissements sociaux et médico-sociaux (ESMS) vers des modalités d'accueil plus souples et répondant aux besoins des personnes. Un cadre de dérogation préalable avant la saisine du groupe opérationnel de niveau 2 est en cours de finalisation. Il en va de même concernant la convention territoriale.

➤ **Axe 3 : La dynamique d'accompagnement par les pairs**

Un premier travail de recensement des actions menées en Savoie par les acteurs du champ du handicap (associations, ESMS...) portant sur la participation des personnes en situation de handicap a été mené en 2018-2019.

A la suite, un groupe de travail partenarial centré sur la question de la participation des personnes concernées a été amorcé fin 2019 et se déploiera au cours des deux prochaines années afin d'initier des actions concrètes.

La MDPH a validé fin 2019 le financement d'une action « les ateliers du projet de vie » qui associera sur la période 2020 – 2022 un groupe de personnes en situation de handicap et un ou des artistes. L'objet de cette action est de créer une œuvre artistique centré sur l'expression des personnes concernées. Ce projet associe la MDPH, la direction des affaires culturelles du Département, ainsi que les partenaires (associations, ESMS...) réunis au sein du groupe de travail partenarial « participation ».

La MDPH est régulièrement sollicité pour participer ou animer des actions d'information ou de formation auprès de travailleurs médico-sociaux ou d'étudiants. Des personnes en situation de handicap ou des proches sont, dans la mesure du possible, associées (animation conjointe, témoignage...) :

- Une journée de formation co-animée avec 3 parents de personnes en situation de handicap auprès de futurs TISF
- 2 journées de formation co-animée avec 4 personnes en situation du handicap auprès d'agents du Département
- Intervention conjointe avec APF France Handicap auprès d'étudiants infirmiers ...

➤ **Axe 4 : l'accompagnement aux changements des pratiques piloté par la MDPH et un ESMS**

- **Un colloque s'est tenu le 11 février 2019** sur le thème :

« Une réponse accompagnée pour tous en Savoie

Tous impliqués, tous concernés !

Citoyens, personnes en situation de handicap, aidants, familles, professionnels...

Ensemble, construisons les parcours de demain »

Grâce à une large dynamique constructive, une vingtaine de personnes (professionnels ou non de divers horizons) ont préparé cet événement. Il a réuni 360 personnes (professionnels, associations, personnes en situation de handicap) et proposé une trentaine d'interventions et 4 films.

L'objectif était de sensibiliser au sens de la démarche « Une réponse accompagnée pour tous » et d'ouvrir des pistes favorisant la diversité des parcours. La journée a été dense. Les retours ont été très positifs avec un regret de n'avoir pas eu assez de temps pour échanger ou mieux connaître les dispositifs présentés.

- Mise en place du logiciel de **suivi des orientations « VIA TRAJECTOIRE »** : les travaux préalables à la mise en place ont été réalisés, le déploiement de la formation est programmé mais la mise en œuvre a dû être décalée au printemps 2020 pour permettre d'intégrer la reprise des décisions d'orientation en cours de validité.

## Conclusion – Projets et perspectives

---

La MDPH de la Savoie est bien intégrée dans le champ des acteurs intervenant au profit de personnes en situation de handicap.

La participation active des partenaires et la mise en place d'une direction partagée concourent à faciliter et enrichir les échanges mais également à concevoir des réponses co-construites. Malgré les nombreux chantiers actuellement en cours, la MDPH réussit à maintenir des délais de traitement raisonnables grâce à l'implication des agents. Pour autant, la multitude des projets imposés et de surcroît dans des délais particulièrement contraints, fragilise sensiblement l'équilibre des équipes de la MDPH et la qualité de service apportée aux usagers.

L'année 2019 a été marquée par la poursuite de la démarche « Réponse Accompagnée Pour Tous » (RAPT) initiée de façon anticipée courant 2017 en déployant non pas seulement le dispositif d'orientation permanent (avec la signature des Plans d'accompagnement global) mais également les autres axes de la démarche. Ainsi, les travaux liés à l'offre territorialisée (axe 2), la participation des personnes en situation de handicap (axe 3) ou la transformation des pratiques sont menés conjointement. Un colloque RAPT sur la démarche et l'autodétermination a réuni 400 personnes, preuve de la forte mobilisation des acteurs.

L'année 2019 a également été une année particulièrement dense pour les équipes qui ont dû notamment assurer l'accompagnement à la mise en œuvre du nouveau formulaire de demandes, la mise en œuvre des mesures de simplification pour les usagers (allongement des droits ; décret du 6 octobre 2018 pour la RQTH), la mise en œuvre de la loi de modernisation de la justice applicable au 1er janvier 2019 et qui, outre des changements de juridictions, instaure un recours administratif préalable obligatoire à tout recours contentieux.

Pour autant, le chantier majeur de l'année 2019 restera le déploiement du SI harmonisé. Dès 2018, le démarrage du déploiement du nouveau système d'information MDPH harmonisé (SI harmonisé) avait mobilisé les équipes lors de nombreux groupes de travail.

Cela s'est poursuivi et intensifié en 2019 car si le nouveau SI harmonisé doit conduire à des pratiques harmonisées et tendre vers une équité territoriale renforcée, il nécessite en amont de repenser les processus de travail et les pratiques en développant une approche globale des besoins de la personne. Cette pensée s'inscrit dans la droite ligne du nouveau formulaire de demande qui donne la possibilité aux personnes de demander des droits et prestations spécifiques ou d'exprimer des besoins ; charge aux évaluateurs de proposer l'ensemble des droits et prestations les plus adaptés à leurs besoins dans le respect de leur projet de vie. Le nouveau formulaire prend en compte également le contexte et l'expression des aidants.

Après deux campagnes de test particulièrement lourdes (la 1<sup>ère</sup> début 2019 n'avait pu conduire au déploiement du SI harmonisé du fait d'un système insuffisamment fiable), la MDPH de la Savoie a basculé en SI harmonisé début novembre 2019 sur l'ensemble du périmètre à l'exception de la PCH. Le 1<sup>er</sup> palier est désormais déployé bien que certaines fonctionnalités ne soient pas encore opérationnelles (tels que les échanges automatisés avec la CAF, Via trajectoire...). La MDPH ne peut qu'espérer que la mise en œuvre des futurs paliers soit plus fluide.

L'enjeu est de taille pour les MDPH : assurer le maintien de la qualité de service au profit des personnes en situation de handicap, qualité de l'information, pertinence des évaluations, effectivité des orientations, individualisation et co-élaboration des réponses, et tout cela dans des délais raisonnables, sans oublier sa mission d'animation territoriale.

La MDPH de la Savoie doit poursuivre sa transformation pour tendre à une évaluation globale du parcours et des besoins de la personne dans une logique d'inclusion tout en renforçant l'accompagnement des personnes en situation de handicap en mobilisant les personnes en situation de handicap elles-mêmes, leurs aidants ainsi que l'ensemble des acteurs institutionnels et associatif.

Reconnue et insérée dans le réseau d'acteurs, la MDPH œuvre activement à la construction d'une société plus inclusive.

**.Annexe 1 : Organigramme fonctionnel depuis le 1er octobre 2018**

