

---

## Rapport annuel 2024

# Maison Départementale des Personnes Handicapées de Savoie

Rapport validé par la COMEX  
le 17/06/2025

110 rue Sainte Rose  
73000 Chambéry

---

## Table des matières

<b>I. Les données clés d'activité</b> .....	<b>4</b>
I.1 Les demandes déposées .....	4
I.2 Les décisions et avis rendus .....	5
I.3 Données générales sur l'accueil.....	7
I.4 Les délais moyens de traitement des demandes.....	8
I.5 Taux d'accord sur l'ensemble des prestations et orientations.....	9
I.6 Recours et contentieux.....	9
<b>II. Moyens humains et budgétaires</b> .....	<b>10</b>
II.1 Effectifs .....	10
II.2 Budget de la MDPH.....	13
II.2.1 Participation des partenaires au budget (hors FDCH) de la MDPH .....	13
II.2.2 Exécution du budget .....	14
II.2.3 Fonds départemental de compensation du handicap.....	16
II.3 Organisation.....	17
II.3.1 Organisation générale de la MDPH.....	17
II.3.2 L'accueil du public.....	18
II.3.3 L'instruction des demandes .....	18
II.3.4 L'évaluation des situations et l'élaboration des réponses .....	19
II.3.5 L'information auprès des publics et des partenaires en 2024 .....	21
II.3.6 Décisions et suivi des décisions.....	22
<b>III Pilotage</b> .....	<b>23</b>
III.1 Management des ressources humaines .....	23
III.2 Formalisation des processus et des procédures .....	23
III.3 Démarche qualité .....	24
III.4 Système d'information.....	25
III.4.1 Les flux .....	26
III.4.2 Gestion électronique des documents.....	27
III.5 Partenariats et liens avec le Conseil départemental .....	27
III.5.1 Partenariats.....	27
III.5.2 Liens avec le Conseil départemental .....	28
<b>IV Chantiers et thématiques</b> .....	<b>29</b>
IV.1 Participation des personnes.....	29

---

IV.2	Scolarité .....	30
IV.3	Emploi .....	31
IV.4	Parcours .....	33
IV.4.1	Le suivi des décisions.....	33
IV.4.2	La communauté 360 .....	33
IV.4.3	Rapt : Réponse accompagnée pour tous .....	33
IV.5	Carte mobilité inclusion .....	34
<b>V</b>	<b>Projets propres à la MDPH de la Savoie .....</b>	<b>35</b>
<b>VI</b>	<b>Conclusion.....</b>	<b>35</b>

---

## I. Les données clés d'activité

### I.1 Les demandes déposées

	Année 2023	Année 2024	Taux d'évolution entre 2023 et 2024
<b>Nombre de dossiers de demandes déposés à la MDPH</b>	24 509	24 908	+ 1.63%
<b>Nombre de dossiers de demandes déposés et non décidés au 1er janvier</b>	7 088	8122	+ 14.59 %
<b>Nombre de dossiers de demandes déposés et non décidés au 31 décembre</b>	8 122	8106	- 0.20 %

Après une augmentation des demandes encore très importante en 2023, notamment du fait des évolutions réglementaires telles que l'élargissement des critères d'éligibilité à la PCH pour les personnes souffrant de troubles psychiques, mentaux, cognitifs ou de troubles du neuro développement ou la déconjugalisation de l'AAH, une augmentation moins soutenue de demandes déposées est observée en 2024 : + 1.63 %.

Il convient de préciser que les demandes déposées à la MDPH ne prennent pas en compte les recours administratifs préalables obligatoires (RAPO), comptabilisés à part qui seront détaillés ultérieurement et qui sont eux, en forte hausse.

Le taux d'augmentation des demandes 2023- 2024 s'élève à près de 3 % si l'on intègre les demandes de recours qui sont par ailleurs plus complexes et chronophages à évaluer qu'une demande « classique ».

Cette augmentation plus modérée des demandes en 2024 a permis, malgré les absences, de ne pas impacter le stock des demandes en attente de traitement qui, s'il reste élevé, a été contenu en 2024.

## 1.2 Les décisions et avis rendus

	Année 2023	Année 2024	Taux d'évolution entre 2023 et 2024
<b>Nombre de décisions et avis formulés par la CDAPH</b>	29 786	30 256	+ 1.58 %

En 2024, 30 256 décisions et avis ont été rendus, contre 29 786 en 2023. Cela représente une évolution de + 1.58 % dans un contexte RH compliqué.

Les 30 256 décisions et avis pris en 2024 par la CDAPH (accord et refus) se répartissent comme suit :

Droits/Prestations	2024 - Décisions et avis
<b>Demande générique</b>	<b>163</b>
<b>Allocation compensatrice pour frais professionnels (ACFP)</b>	<b>41</b>
<b>Allocation Compensatrice pour Tierce Personne (ACTP)</b>	<b>122</b>
AAH / moins de 20 ans	124
AAH / 20 à 59 ans	3 200
AAH / 60 ans ou plus	432
<b>Total Allocation aux adultes handicapés (AAH)</b>	<b>3 756</b>
<b>Complément de ressources (CPR)</b>	<b>1029</b>
<b>Allocation d'Education de l'Enfant Handicapé (AEEH) et son complément</b>	<b>1848</b>
<b>Maintien en ESMS au titre de l'amendement Creton</b>	<b>12</b>
<b>Orientations vers un établissement ou service médico-social pour enfants</b>	<b>682</b>
<b>Orientation vers un établissement ou service médico-social pour adultes</b>	<b>1 187</b>
Prestation de compensation du handicap / moins de 20 ans	335
Prestation de compensation du handicap / 20 à 59 ans	1 433
Prestation de compensation du handicap / 60 ans ou plus	395
<b>Total Prestation de compensation (PCH)</b>	<b>2 163</b>
<b>Assurance vieillesse des parents au foyer (AVPF)</b>	<b>230</b>
Carte mobilité inclusion Invalidité ou priorité / moins de 20 ans	382
Carte mobilité inclusion Invalidité ou priorité / 20 à 59 ans	2 465
Carte mobilité inclusion Invalidité ou priorité / 60 ans ou plus	2 100
<b>Total Carte mobilité inclusion Invalidité ou priorité</b>	<b>4 947</b>
Carte mobilité inclusion Stationnement / moins de 20 ans	270
Carte mobilité inclusion Stationnement / 20 à 59 ans	2 221
Carte mobilité inclusion Stationnement / 60 ans ou plus	2 199
<b>Total Carte mobilité inclusion Stationnement</b>	<b>4 690</b>
<b>Aide humaine aux élèves handicapés</b>	<b>1 523</b>
<b>Matériel pédagogique adapté</b>	<b>263</b>
<b>Orientations scolaires</b>	<b>1 030</b>

<b>Parcours de scolarisation et/ou formation avec ou sans accompagnement par un établissement ou service médico-social</b>	<b>276</b>
<b>Orientation en formation professionnelle (CPO, CRP ou UEROS)</b>	<b>373</b>
Orientation en Etablissement et service d'aide par le travail (ESAT)	407
Orientation professionnelle vers le marché du travail	527
Orientation vers un dispositif d'emploi accompagné	489
<b>Total Orientation professionnelle</b>	<b>1 423</b>
RQTH / moins de 20 ans	248
RQTH / 20 à 59 ans	4 004
RQTH / 60 ans ou plus	246
<b>Total RQTH (Reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé)</b>	<b>4 498</b>
<b>TOTAL</b>	<b>30 256</b>

Afin de simplifier les démarches des personnes en situation de handicap, la MDPH de la Savoie a poursuivi l'intensification de l'octroi de droits sans limitation de durée dès lors que les conditions réglementaires le permettaient. Ainsi, sur les 36 164 personnes qui bénéficient au moins d'un droit à la MDPH de la Savoie au 31/12/2024, 22 777 personnes bénéficient au moins d'un droit ouvert sans limitation de durée soit plus de 6 personnes sur 10.

<b>Droits ouverts au 31/12/2024</b>		
<b>Prestations / Orientations</b>	<b>Nombre total de personnes ayant un droit ouvert à la MDPH</b>	<b>Dont nombre de personnes ayant un droit ouvert sans limitation de durée</b>
Allocation Compensatrice pour Tierce Personne (ACTP)	198	
Allocation aux adultes handicapés (AAH)	9 874	3850
Complément de ressources (CPR)	496	
Allocation d'Education de l'Enfant Handicapé (AEEH) et/ou son complément	2 181	156
Orientations vers un établissement médico-social pour enfants	1 073	
Orientations vers un service médico-social pour enfants	1 069	
Orientations vers un établissement médico-social pour adultes	1 592	
Orientations vers un service médico-social pour adultes	1 786	
Orientation vers un service ou établissement médico-social pour adultes	1 909	
Prestation de compensation (PCH)	2 760	
Assurance vieillesse des parents au foyer (AVPF)	288	

<b>Droits ouverts au 31/12/2024</b>		
<b>Prestations / Orientations</b>	<b>Nombre total de personnes ayant un droit ouvert à la MDPH</b>	<b>Dont nombre de personnes ayant un droit ouvert sans limitation de durée</b>
Carte mobilité inclusion invalidité	9 174	7 244
Carte mobilité inclusion priorité	10 262	7 037
Carte mobilité inclusion stationnement	13 753	10 218
Cartes d'invalidité	1 018	
Carte de priorité	20	
Carte européenne de stationnement	97	
Aide humaine aux élèves handicapés	2 784	
Matériel pédagogique adapté	1 167	
Orientations scolaires	1 958	
Orientation en CPO, CRP ou UEROS	498	
Orientation professionnelle	12 025	
Reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé (RQTH)	16 926	9 429
<b>Total – nombre de personnes ayant au moins un droit ouvert par la MDPH</b>	<b>36 164</b>	<b>22 777</b>

### I.3 Données générales sur l'accueil

	<b>Année 2023</b>	<b>Année 2024</b>	<b>Taux d'évolution entre 2023 et 2024</b>
<b>Nombre de personnes accueillies à l'accueil physique de la MDPH</b>	7 462	9 136	+ 22.43 %
<b>Nombre d'appels téléphoniques reçus</b>	19 367	19 794	+ 2.20 %
<b>Nombre de courriels reçus sur l'adresse générique de la MDPH</b>	13 518	17 023	+ 25.93 %

---

En 2024, tous les modes de contact enregistrent encore une hausse.

En effet, le nombre de personnes reçues à l'accueil physique à la MDPH ou dans un des points relais (548 accueils) est encore en nette progression soit + 22.43 %. Cette hausse correspond au double de celles connues les deux années précédentes. Le public de la MDPH déplore la fermeture de l'accueil physique de nombreuses administrations. A la MDPH, ce type d'accueil qui avait connu une nette baisse à la MDPH du fait du COVID est revenu aux données 2019

S'agissant des appels téléphoniques, la MDPH en a reçu 19 794 en 2024 contre 19 367 en 2023, ce qui représente une évolution de + 2.20 %. Cette évolution ne reflète pas les tentatives du public pour joindre la MDPH. En effet, le système actuel basé sur un mode standard et non sur un système multilignes d'accueil et information de 1<sup>er</sup> niveau entraîne un nombre important d'appels « perdus ».

Ce point est particulièrement exaspérant pour les usagers qui ne manquent pas de le faire remonter lors des campagnes de mesure de satisfaction des usagers (MSU). La MDPH essaie de travailler ce point avec le Département.

Enfin, 17 023 courriels ont été reçus sur l'adresse générique de la MDPH ce qui représente une augmentation particulièrement notable de plus de 25.93 %

#### I.4 Les délais moyens de traitement des demandes

	Année 2023	Année 2024	Taux d'évolution entre 2023 et 2024
<b>Délais moyens de traitement des demandes 'Enfants' (en mois)</b>	3.19	3.5	+ 9.7%
<b>Délais moyens de traitement des demandes 'Adultes' (en mois)</b>	3.75	4.2	+ 12%

En 2024, les dossiers de demandes « Enfants » ont été traités dans un délai moyen de 3.5 mois contre 3.19 en 2023. Cela représente une évolution de + 9.7 %.

S'agissant des demandes « Adultes », ces dernières ont été traitées dans un délai moyen de 4.2 mois en 2024 contre 3.75 en 2023, ce qui représente une évolution de + 12 %.

Les délais de traitement sont une préoccupation majeure de la MDPH. Au regard de l'augmentation croissante des demandes enregistrées ces dernières années, il n'est plus possible pour la MDPH d'absorber les absences sans incidence. Désormais, chaque absence de personnel a un impact immédiat et significatif sur les délais de traitement. Les absences enregistrées en 2024 ainsi que le départ à la retraite du chef du service enfance et du chef du service adulte, tous deux en poste depuis plus de 15 ans à la MDPH ont concouru à accentuer l'augmentation des délais de traitement.

### I.5 Taux d'accord sur l'ensemble des prestations et orientations

	Année 2023	Année 2024	Taux d'évolution entre 2023 et 2024
<b>Taux d'accord moyen sur l'ensemble des prestations/orientations (en %)</b>	78.45 %	75.30 %	- 4 %

En 2024, sur l'ensemble des prestations/orientations, 75.30 % des dossiers ont obtenu un accord contre 78.45 % en 2023.

### I.6 Recours et contentieux

	Année 2023	Année 2024	Taux d'évolution entre 2023 et 2024 (en points)
<b>Nombres de RAPO déposés à la MDPH sur l'ensemble des décisions et avis pris par la CDAPH /MDPH (en %)</b>	2.21 %	2.98 %	+ 34.23 %
<b>Nombre de décisions de contentieux sur l'ensemble des décisions et avis pris par la CDAPH /MDPH (en %)</b>	0.18 %	0.16 %	-11.11 %

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).

Après une augmentation de plus de 5 % du nombre de dossiers qui ont fait l'objet d'un RAPO en 2023, la MDPH enregistre une hausse particulièrement élevée du nombre de RAPO en 2024 (+ 34,2 %). Ainsi, 902 RAPO ont été formulés en 2024 contre 663 en 2023.

Les conciliateurs ont, quant à eux, poursuivi leur mission d'explication des décisions prises par la CDAPH aux personnes le souhaitant. La procédure a été revue fin 2024 afin de permettre une intervention plus fluide des conciliateurs.

Enfin, les décisions de contentieux représentent, quant à elles, 0.16 % des décisions prises par la MDPH, en baisse par rapport à 2023 (-11.11 %).

La MDPH rédige un mémoire pour chaque audience. Par ailleurs, la MDPH est systématiquement représentée devant le Tribunal judiciaire.

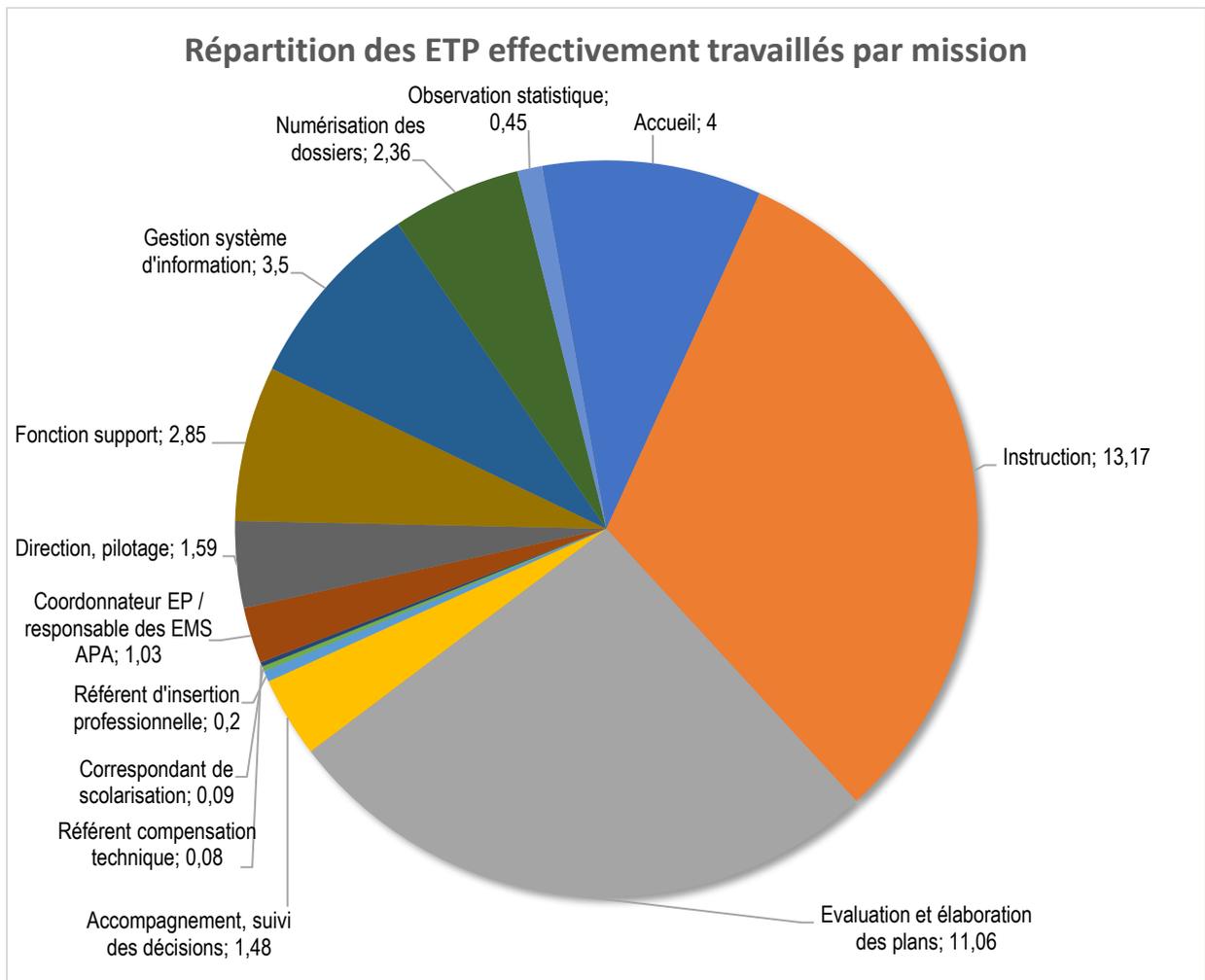
Le taux de confirmation des décisions prises par la CDAPH est de plus de 85 %.

## II. Moyens humains et budgétaires

### II.1 Effectifs

La répartition des effectifs travaillés et théoriques au sein de la MDPH de la Savoie en 2024 a été la suivante :

	Total ETP effectivement travaillés	Total ETP théoriques	ETP travaillés : types de professionnels concernés
<b>Accueil</b>	4	4	- Agent administratif - Travailleur social
<b>Instruction</b>	13.17	14.70	- Agent administratif
<b>Evaluation et élaboration des plans</b>	11.06	12.16	- Agent administratif - Travailleur social - Médecin - Infirmier / puéricultrice - Ergothérapeute - Enseignant / professeur des écoles
<b>Accompagnement, suivi des décisions</b>	1.48	1.8	- Travailleur social
<b>Référent d'insertion professionnelle</b>	0.2	0.2	- Management / encadrement technique
<b>Correspondant de scolarisation</b>	0.09	0.1	- Enseignant / professeur des écoles
<b>Référent compensation technique</b>	0.08	0.1	- Ergothérapeute
<b>Coordonnateur EP / responsable des EMS APA</b>	1.03	1.20	- Management / encadrement technique - Agent administratif - Enseignant / professeur des écoles
<b>Direction, pilotage</b>	1.59	1.70	- Management / encadrement technique
<b>Fonction support (RH, budgétaire, services généraux, communication ...)</b>	2.85	2.85	- Management / encadrement technique - Agent administratif - Assistant (de direction ou de service) - Travailleur social - Technicien informatique - Ingénieur informatique
<b>Gestion système d'information</b>	3.5	3.50	- Technicien informatique - Ingénieur informatique
<b>Numérisation des dossiers</b>	2.36	2.4	- Agent administratif
<b>Observation statistique</b>	0.45	0.45	- Technicien informatique - Ingénieur informatique
<b>Total ensemble des missions ETP</b>	41.86	45.16	



En 2024, si la différence entre les ETP travaillés et les ETP théoriques peut apparaître raisonnable : - 3.30 % de l'effectif, elle reste significative et a impact majeur dans un contexte d'activité particulièrement dense. Par ailleurs, cette différence ETP travaillés/ ETP théoriques doit être mise en perspective avec le départ et l'arrivée de nouveaux professionnels dont 2 chefs de service (turn over de près de 14 %) dans un contexte de retard dans le traitement des demandes couplés à des temps de formation importants qui ne favorisent pas des montées en compétence rapides.

A titre d'information, le coût du personnel travaillant à la MDPH que ce soit par des mises à disposition gratuites ou payantes est le suivant :

EMPLOYEUR	Exercice 2023			Exercice 2024			Comparatif 2024 / 2023		
	Salaires payés ou refacturés BRUT CHARGÉ	MAD non refacturées BRUT CHARGÉ	Total par employeur (payant + gratuit) BRUT CHARGÉ	Salaires payés ou refacturés BRUT CHARGÉ	MAD non refacturées BRUT CHARGÉ	Total par employeur (payant + gratuit) BRUT CHARGÉ	Salaires payés ou refacturés BRUT CHARGÉ	MAD non refacturées BRUT CHARGÉ	Total par employeur (payant + gratuit) BRUT CHARGÉ
<b>MDPH</b>	0		0	0		0	0		0
<b>Département</b>	1 063 332.57	1 038 929.72	2 102 262.29	1 115 297.68	1 138 052.42	2 253 350.1	51 965.11	99 122.7	151 087.81
<b>Education nationale</b>	0	192 781.55	192 781.55	0	234 514.06	234 514.06	0	41 732.51	41 732.51
<b>DDETS</b>	0	131 704.91	131 704.91	0	105 779.44	105 779.44	0	-25 925.47	-25 925.47
<b>DREETS</b>	0	55 886.91	55 886.91	0	0	0	0	-55 886.91	-55 886.91
<b>CH, CHS EPE</b>	41 192.59	0	41 192.59	35 467.85	0	35 467.85	-5 724.74	0	-5 724.74
	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	1 104 525.16	1 419 303.09	2 523 828.25	1 150 765.53	1 478 345.92	2 629 111.45	46 240.37	59 042.83	105 283.2

---

## II.2 Budget de la MDPH

### II.2.1 Participation des partenaires au budget (hors FDCH) de la MDPH

Au-delà de la mise à disposition gratuite d'une partie du personnel mis à disposition principalement par le Département (cf paragraphe précédent), la MDPH perçoit des dotations qui ont pour finalité de couvrir les charges de personnel non mis à disposition gratuitement, les cartes mobilité inclusion, les frais d'affranchissement et les divers frais de fonctionnement (fournitures de bureau, nettoyage des locaux, dépenses énergétiques...).

La MDPH, qui a géré son budget en « bon père de famille », a réussi à assumer ses dépenses courantes et la masse salariale des agents non mis à disposition gracieusement du fait d'un apport initial important et des dotations annuelles Etat et CNSA.

Mais, après près de 20 ans d'existence, la MDPH ne disposait plus de fonds lui permettant d'assurer son fonctionnement sans réajustement des moyens alloués par ses contributeurs alors même que le nombre de décisions prises par la CDAPH a connu une augmentation de plus de 95 % entre 2008 et 2023 (28 676 décisions en 2023),

En effet, outre l'impact délétère des compensations partielles de l'Etat et du gel de sa contribution financière, la MDPH se trouve confrontée à des dépenses en forte hausse :

- Les renforts et créations de postes intervenus ces dernières années, notamment liés au non remplacement de postes Etat, les revalorisations des « oubliés du Ségur » tout comme les primes accordées aux agents du Conseil départemental mis à disposition de la MDPH (palier RIFSEEP, primes pouvoir d'achat, ancienneté ...)
- Les autres dépenses courantes :
  - les dépenses d'affranchissement ont connu une augmentation importante (+ 72 % entre 2014 et 2023 portant ainsi le coût de l'affranchissement à plus de 50 000 € par an), liées à l'augmentation des décisions prises et à l'envoi d'accusé de réception de dossiers complets à compter de septembre 2024 ;
  - les dépenses refacturées par la DSI au profit de la MDPH sont en hausses et d'une très grande disparité d'une année à l'autre selon les projets et le matériel fourni. Au regard des enjeux d'évolutions des SI, de sécurité informatique et du virage numérique, ces dépenses ont vocation à croître.

Ainsi, lors de sa séance du 27 septembre 2024, l'Assemblée départementale a approuvé une nouvelle convention de moyens et d'application 2024-2025 entre le Département de la Savoie et la MDPH de la Savoie afin de prévoir une participation financière annuelle du Département au profit de la MDPH de Savoie et de permettre ainsi, à la MDPH de faire face à ses dépenses de fonctionnement.

Depuis l'année 2024, le Département a versé 211 000 € de dotation de fonctionnement à la MDPH.

L'ensemble des dotations financières 2024 perçues sont listées dans le tableau ci-dessous :

	Année 2023	Année 2024	Evolution entre 2024 et 2023
EDUCATION NATIONALE	6 217.00	6 217.00	0
CONSEIL DEPARTEMENTAL	0	211 000.00	211 000.00
CNSA - dotation Etat	499 204.00	499 204.00	0
CNSA - concours	629 386.12	645 793.59	16 407.47
Financement spécifique CNSA (ex : SI MDPH, RAPT, ...)	22 000.00		
AUTRE			0
<b>Total</b>	<b>1 156 807.12</b>	<b>1 362 214.59</b>	<b>2277.47</b>

### II.2.2 Exécution du budget

Le budget cumulé de la MDPH au 31 décembre 2024 reste excédentaire du fait de la dotation complémentaire accordé par le Département pour permettre à la MDPH de clôturer son budget. Sans cette aide, la MDPH ne serait plus en mesure de fonctionner :

		Exercice n-1 : 2023		Exercice n : 2024	
		MDPH/MDA		MDPH/MDA	
		Dépenses	Recettes	Dépenses	Recettes
REALISATIONS DE L'EXERCICE (mandats et titres)	Section de fonctionnement (hors FDC)	1 250 124.68	1 156 807.12	1 450 427.48	1 362 214.59
	Section d'investissement		178		178
	+	+	+	+	+
REPORTS DE L'EXERCICE N-1 (cumulé)	Report en section de fonctionnement (002) (hors FDC)		1 187 482.57		1 094 165.01
	Report en section d'investissement (001)		25 974		26 152
	=	=	=	=	=
	TOTAL EXERCICE (réalisations + reports N-1)	1 250 124.68	2 370 441.69	1 450 427.48	2 482 709.6
	+	+	+	+	+
RESTES A REALISER A REPORTER EN N+1	Section de fonctionnement	639 887.6	0	770 969.95	
	Section d'investissement				
	TOTAL des restes à réaliser à reporter en N+1	639 887.6	0	770 969.95	0
	=	=	=	=	=
RESULTAT CUMULE	Section de fonctionnement	1 890 012.28	2 344 289.69	2 221 397.43	2 456 379.6
	Section d'investissement	0	26 152	0	26 330
	TOTAL CUMULE	1 890 012.28	2 370 441.69	2 221 397.43	2 482 709.6

---

## II.2.3 Fonds départemental de compensation du handicap

	<b>DEPENSES mandatées</b>	<b>RECETTES</b>
<b>Fonctionnement</b>	78 195.1	68 416
<b>Prestations</b>	0	0
<b>TOTAL</b>	78 195.1 €	68 416€
<b>SOLDE de l'année</b>	-9 779.1 €	
<b>Report de l'exercice N-1 (cumulé)/reliquat</b>	160 815.23 €	
<b>Cumul disponible</b>	151 036.13 €	

Les dotations annuelles reçues au titre du fonctionnement du FDCH sont insuffisantes. En effet, depuis plusieurs années, c'est un reliquat historique qui a permis d'absorber le solde annuel négatif des derniers exercices.

Il est important de rappeler que dans l'attente des précisions de la DGCS et au regard du budget limité du FDCH, les membres du comité se sont prononcés en faveur du maintien du règlement en place qui permet de limiter à 10 % du reste à charge pour les personnes aux revenus les plus modestes jusqu'à hauteur du plafonnement déterminé par type d'aide.

La MDPH a réitéré cette année encore une clarification du décret du 25 avril 2022 relatif à l'amélioration des fonds départementaux de compensation du handicap

---

Actuellement et afin de maintenir à moyen terme les aides financières du fonds de compensation complémentaires à la PCH en réduisant autant que possible le reste à charge des personnes disposant des plus faibles ressources, un nouveau règlement précisant les modalités d'attribution des aides au titre du FDCH est effectif depuis le 1er janvier 2021.

Par ailleurs, des demandes de dotations supplémentaires ont été effectuées ; seule la CPAM (contributeur historique) a été en mesure de répondre favorablement en accordant une aide exceptionnelle de 15 000 € au titre de l'année 2024.

Au 31 décembre 2024, le reliquat, après retrait des restes à réaliser (- 64 724 €) au cumul disponible, s'élève à + 86 312 €.

## II.3 Organisation

### II.3.1 Organisation générale de la MDPH

L'organisation de la MDPH a été profondément modifiée depuis le 1er septembre 2024.

Jusqu'à cette date, les fonctions courrier / numérisation et mission informatique étaient regroupées dans un service. Un second service comprenait la fonction accueil et communication.

Puis trois services "métiers" dans une logique de répartition Enfants / Adultes : un service adulte et un service enfant mais également un service PCH et accompagnement des parcours.

Cette organisation garantissait une bonne expertise de chacun mais permettait difficilement de faire face aux pics d'activité et ne collait plus nécessairement aux évolutions de missions de la MDPH et tout particulièrement à l'évaluation globale des besoins de la personne tout en limitant les ruptures de parcours dans la mise en œuvre des droits.

Ainsi, en 2024, le départ à la retraite de deux chefs de service en 2024 a conduit à une réflexion quant à l'organisation la plus à même de répondre aux enjeux de la MDPH.

L'ensemble des agents ont été invités à réfléchir aux points forts et points faibles de l'organisation actuelle et à proposer des améliorations (délais, accompagnement des situations, qualité de service...).

Fort des retours de la consultation des agents, un changement de l'organigramme de la MDPH leur a été proposé. Ce nouvel organigramme passe d'une logique de répartition Enfants / Adultes à une logique de répartition par grandes fonctions :

- Un service unique chargé de l'évaluation et de l'accompagnement des parcours principalement composé de professionnels sociaux et médico-sociaux ;
- Un service regroupant la fonction instruction et la mission informatique / numérisation.

Cette nouvelle organisation qui a pour objectif une plus grande polyvalence des agents, une harmonisation des pratiques et une réduction des délais de traitement est en place depuis le 1<sup>er</sup> septembre 2024.

---

### II.3.2 L'accueil du public

La MDPH propose des accueils de 1er niveau (agents d'accueil) et des accueils de 2ème niveau (assistants de service sociaux) sont proposés que ce soit en accueil physique ou en accueil téléphonique.

Les agents d'accueil accompagnent quotidiennement les usagers au remplissage du formulaire de demandes. Lorsqu'un temps conséquent est nécessaire pour renseigner le formulaire, un RDV ultérieur est proposé : soit avec un agent d'accueil, soit avec un assistant de service social selon la situation.

Face au faible succès rencontré par la plage fixe de RDV, cette dernière n'a pas été maintenue en 2024 et a été remplacée par une plage d'ouverture pour l'ensemble des usagers. Des RDV sont malgré tout possible sur demande.

La réponse aux courriels reçus via la boîte générique de la MDPH ([MDPH@mdph73.fr](mailto:MDPH@mdph73.fr)) est assurée par les agents d'accueil de la MDPH qui ne transfèrent que peu de courriels aux services métiers. La réactivité de la réponse des agents d'accueil à la très grande majorité des courriels reçus contribue également à l'engouement des usagers pour la communication par voie électronique via la messagerie générique de la MDPH.

Enfin, la MDPH de la Savoie ne propose pas encore de téléservice. Pour autant, cette dernière a fait le choix avec l'appui de la DSI du Département de la solution proposée par la CNSA. Le projet a démarré en avril 2023 dans l'optique de déployer directement un téléservice interconnecté. Les prérequis techniques ayant été réalisés, une phase de recette a été menée en 2024 et se poursuivra début 2025. Une phase d'homologation du téléservice notamment en terme du respect de la sécurisation des transferts des données personnelles sera impérative avant la mise en service de cet outil (octobre 2025 ?).

### II.3.3 L'instruction des demandes

La pré qualification des demandes est réalisée en fonction de l'âge de la personne puis en fonction :

- pour les adultes : de l'identification d'une capacité de travail ou non ou d'une dominante PCH et en fonction de l'orientation vers l'EPE ou les EPE retenues ;
- pour les enfants : orientation vers l'EPE scolarisation si la demande comprend un élément lié à la scolarisation ou sur une EPE prestation.

Par ailleurs, le repérage des demandes prioritaires est effectué par les instructeurs pour traitement en urgence (RAPO, situation de rupture de droits...).

Quelques bonnes pratiques ont été identifiées permettant l'amélioration et la capitalisation des informations à l'intention de l'équipe pluridisciplinaire et notamment :

- Communication aux usagers d'une notice explicative pour les aiguiller dans le remplissage des dossiers.
- Communication d'une liste des pièces à fournir afin que les dossiers parviennent à l'équipe pluridisciplinaire d'évaluation le plus complets possibles.

- 
- Rôle facilitateur des infirmières dans le lien avec les familles et les partenaires.
  - Rôle facilitateur de l'accueil de 2ème niveau qui accompagne les usagers pour un remplissage détaillé du formulaire de demandes.
  - Possibilité pour les instructeurs de faire appel à un assistant de service social qui se chargera de contacter l'utilisateur si des questionnements sont soulevés à la lecture du formulaire.

#### II.3.4 L'évaluation des situations et l'élaboration des réponses

L'équipe pluridisciplinaire a été chargée de l'évaluation des besoins de compensation et l'élaboration du plan personnalisé de compensation par la loi du 11 février 2005 sur l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées.

Au sein des services métiers adultes et enfants, l'évaluation est réalisée par dominante du projet de vie avec une particularité pour la PCH qui reste encore une prestation évaluée en marge des autres demandes selon les situations. Ces EPE sont à géométries variables : participation des partenaires en fonction du niveau de complexité des situations.

Ainsi, un nombre important d'EPE différentes est mis en place pour couvrir l'ensemble des champs du handicap :

- EPE PASSERELLE (si demandes conjointes de droits "enfants et adultes") ;
- EPE Accès Emploi, EPE Maintien dans l'emploi, EPE Travail protégé, EPE Formation en ESRP ou ESPO ou UEROS, EPE ESMS (orientation vers les EAM, EANM, MAS) ...

De fait, la grande majorité des évaluations est réalisée par une équipe pluridisciplinaire et la plupart du temps sur dossier. Les visites médicales sont réservées aux 1ères demandes d'AAH, retrait de l'AAH... Des entretiens infirmiers ou accueils approfondis par un évaluateur sont réalisés lorsque les éléments contenus dans le dossier ne permettent pas aux évaluateurs d'avoir une image claire de la situation de la personne.

Les RAPO sont dans la majeure partie des cas étudiés par une équipe différente de celle ayant réalisé l'évaluation initiale.

Par ailleurs, une EPE mensuelle Dispositif d'orientation permanent réunissait une fois par mois les évaluateurs de chaque service autour de l'étude des demandes de PAG et des situations complexes.

A compter du 1<sup>er</sup> janvier 2024, une EPE situation complexe réunissant plusieurs partenaires a été mise en place. L'objectif est de se saisir collectivement d'une situation dont la prise en charge devient très compliquée avant qu'elle ne bascule en situation complexe. Un bilan de cette EPE est en cours de rédaction.

En 2024, les partenaires suivants sont intervenus au côté des agents de la MDPH pour soutenir l'évaluation des besoins des personnes en situation de handicap.

Type de partenaire	Nombre de 1/2 journées d'EPE annuelles incluant des partenaires en 2024 (*par le nombre de partenaires présents)
ESMS (ESAT)	44
Cap Emploi	55
CARSAT	11
CHS	EPE 3 SM Enfance : 70 EPE 3 Passerelle : 11
Conseil départemental	PCH enfance : 13 PCH adulte : 16
Mission locale	11
Pôle emploi	55
Education nationale	200 (dont 70 avec CHS)
C 360	15
<b>Total</b>	<b>501</b>

---

### II.3.5 L'information auprès des publics et des partenaires en 2024

Les actions d'information ont été nombreuses en 2024, permettant ainsi de maintenir des liens soutenus avec les partenaires.

<b>Participation à des actions d'information/communication organisées par les partenaires</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Participation à la rencontre acteurs du handicap en Maurienne</li><li>• Participation à la rencontre des acteurs de la santé et du handicap de la Combe de Savoie</li><li>• Participation au réseau entre Bauges et Lac</li><li>• Intervention auprès des étudiants moniteurs-éducateurs de l'ENSEIS</li><li>• Forum maintien dans l'emploi organisé par cap Emploi</li><li>• Forum des droits sociaux au centre pénitentiaire d'Aiton</li><li>• Forum santé des Structures d'insertion par l'activité économique (SIAE) en Savoie</li><li>• Intervention auprès de la CAF de Savoie</li><li>• Rencontre de proches d'adultes TSA organisée par le Centre d'évaluation savoyard de l'autisme (CESA)</li><li>• Participation au comité de pilotage du projet territorial de santé mentale (PTSM)</li><li>• Participation à l'organisation de la journée AUTODAY portée par la C360</li><li>• Participation à l'université sociale organisée par le département de la Savoie</li><li>• Participation au comité des partenaires France service</li><li>• Participation au comité de pilotage de la FOL 73</li><li>• Article dans Savoie MAG à destination des habitants de Savoie</li><li>• Rencontres dans le cadre du projet Action social de l'autre porté par pays de Savoie solidaire et le Département de la Savoie</li></ul>
<b>Organisation en propre d'actions d'information/communication</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• MSU : envoi du questionnaire de satisfaction à l'ensemble des demandeurs d'un droit dans les 12 mois précédents l'envoi</li><li>• Expositions dans les locaux de la MDPH : UDAPEI et ADAPT</li><li>• Diffusion de MDPH 73 infos à destination des partenaires</li><li>• Organisation de formations thématiques à destination des partenaires</li><li>• Lancement de l'exposition itinérante : Corps, à quoi rêves-tu ?</li><li>• Lancement de l'appel à projet culture et lien social auprès des Comités d'action culturelle</li><li>• Organisation de permanences en Maurienne et bassin aixois</li></ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Animation du groupe participation – une réponse accompagnée pour tous</li> </ul>
<b>Travaux réalisés en 2024 pour améliorer les actions d'information/communication</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Poursuite du déploiement des points relais MDPH 73 : 19 au 31.12.24</li> <li>• Cartographie des points relais mise en ligne sur le site internet de la MDPH</li> <li>• Formation et organisation de temps annuels à destination des points relais</li> </ul>
<b>Travaux réalisés en 2024 pour optimiser l'organisation de l'accueil de la MDPH</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accueil café des usagers une fois par mois</li> <li>• Augmentation de l'amplitude horaire des jours d'ouverture de l'accueil</li> </ul>

### II.3.6 Décisions et suivi des décisions

La Commissions des Droits et de l'Autonomie de personnes handicapées (CDAPH) est organisée mensuellement autour de sessions simplifiées et mensuelles. Cette organisation semble adaptée au nombre de dossiers de demandes à inscrire au sein de chacune des CDAPH et permet de lisser la charge de travail des instructeurs.

En 2024, afin de permettre une réponse aux familles dans les meilleurs délais, deux commissions ont été ajoutées pour les enfants sur la période estivale. Ainsi, la CDAPH enfant se réunit 2 fois par mois et ce, toute l'année.

	CDA Jeunes		CDA Adultes	
	Mensuelles	Simplifiées	Mensuelles	Simplifiées
<b>2024</b>	12	12	11	12

Les membres de la CDAPH peuvent participer aux temps de formations organisés lors de leur prise de fonction ainsi qu'aux formations proposées par la MDPH aux partenaires ou solliciter des temps de formation spécifiques.

Des points d'actualité ou point thématiques sont régulièrement proposées aux membres de la CDA en début ou en fin de séance (présentation de l'EMAAS, présentation des différents compléments d'AEH...)

Les membres de la CDAPH reçoivent par ailleurs toutes les personnes qui ont manifesté la volonté d'être entendues.

### III Pilotage

#### III.1 Management des ressources humaines

Chaque nouvel arrivant suit une formation métier et informatique dispensée par les agents de la MDPH et un parcours de découverte des différents métiers de la MDPH.

Les agents de la MDPH ont accès à des webinaires proposés par la CNSA (AAH, évaluation, PCH, recevabilité.) ou par les partenaires avec lesquels la MDPH a conventionné (CPAM, CAF...) ainsi qu'à l'ensemble des formations proposées par le CNFPT. Les formations proposées par le Département sont également ouvertes aux agents de la MDPH. Le centre ressources autisme offre quant à lui plusieurs temps de formation chaque année.

Lors d'évolutions du système d'information ou des processus de travail, des formations sont également organisées en interne à deux voix : métier et informatique.

Par ailleurs, outre les temps d'échange qui ont lieu tout au long de l'année, chaque agent est reçu en entretien d'évaluation annuellement afin de faire un point sur l'année écoulée, les objectifs et les besoins en termes de formation pour l'année à venir.

Enfin, deux jours de télétravail sont ouverts à chaque agent formé et autonome sur son poste.

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

Les processus ont été formalisés lors de la mise en place du tronc commun du SI harmonisé. De nombreuses procédures existent mais elles nécessitent d'être revues.

La réorganisation de la MDPH, depuis le 1<sup>er</sup> septembre 2024, autour de 2 services métiers : instruction et évaluation constitue également une opportunité de repenser les processus et de retravailler les procédures en vu de les simplifier tant pour les usagers que pour les agents. Leur harmonisation constitue également un gage d'une meilleure équité de traitement au-delà d'une plus grande efficience.

Les indicateurs complets liés à l'activité sont réalisés annuellement et des extractions sont faites régulièrement par le chef du service informatique :

- nombre de demandes saisies par instructeur et par produit d'intervention ;
- délais moyens de saisie des demandes en jours par instructeur et par droit ;
- stock de demandes en attente ;
- procédures restées ouvertes.

Ces indicateurs restent néanmoins insuffisants pour garantir un pilotage fin de l'activité.

Par ailleurs, la MDPH participe aux temps d'échange proposés par la MDPH référente (le Doubs) et la questionne également fréquemment sur les points de blocage rencontrés.

En 2024, la MDPH a également réalisé un autodiagnostic sur la maturité de son contrôle interne qui devrait déboucher, dès 2025, sur la mise en œuvre d'une véritable démarche de contrôle interne avec l'appui de la CNSA qui est chargée d'outiller les MDPH.

### III.3 Démarche qualité

Malgré l'absence à ce jour de démarche qualité formalisée, la MDPH a à cœur d'améliorer la qualité de service aux usagers. Sur la base des items du référentiel de qualité et de service, les éléments d'amélioration suivants réalisés en 2024 peuvent être soulignés :

<b>Mission 1 - information, communication</b>	- Elargissement des horaires d'ouverture de l'accueil - Poursuite du conventionnement avec les France service - Inauguration de l'œuvre artistique itinérante de sensibilisation au handicap
<b>Mission 2 – accueil</b>	- Proposition d'un accueil café une fois par mois pour les personnes en situation de handicap se rendant à l'accueil de la MDPH - Poursuite de la possibilité de prendre RDV avec les agents d'accueil de 1er niveau tout comme avec les agents de 2ème niveau (mais suppression de la plage hebdomadaire bloquée pour les RDV)
<b>Mission 3 - instruction, évaluation</b>	- Réorganisation des services par grande fonction métier (instruction – évaluation et accompagnement des parcours) et plus par âge
<b>Mission 4 – décision</b>	- Poursuite de courts temps d'information/formation pendant les CDA
<b>Mission 5 - médiation, conciliation, recours</b>	- Bilan des conciliations réalisées en 2024 - Simplification de la procédure de conciliation et renforcement de l'appui aux conciliateurs
<b>Mission 6 - suivi des décisions</b>	- A compter du 1 <sup>er</sup> janvier 2024, mise en place d'une EPE situation complexe visant à émettre des préconisations ou de demander l'ouverture d'un PAG si manifestement les 1 <sup>ers</sup> échanges n'ont pas abouti à la mise en oeuvre des droits de la personne.

---

### III.4 Système d'information

Trois chargés d'applications informatiques et un ingénieur informatique assurent l'accompagnement au changement informatique (communication, formation, rédaction des référentiels documentaires et assistance au démarrage).

Ils sont également chargés de l'assistance de niveau 1 sur le matériel et les logiciels standard du poste de travail avant sollicitation de la hotline de la Direction des systèmes d'information (DSI) du Département.

Outre le maintien en condition opérationnelle des systèmes d'information de la MDPH (maintenance corrective et évolutive), les principales actions et travaux de l'année 2024 sont les suivants :

#### Palier 1 du SI harmonisé :

Le palier 1 du SI harmonisé est intégralement déployé hors flux 4 de la CAF (attente du flux CAF modifié mais blocage technique côté CNAV donc mise en service repoussée au 2<sup>ème</sup> semestre 2025).

#### Migration des formulaires Word GED

La migration des formulaires Word GED était impérative pour garantir la comptabilité avec le navigateur EDGE

#### Participation aux temps de travail organisés par le Département de modernisation du SI social

La participation de la MDPH à ces temps de travail permet à la MDPH de faire bénéficier le Département de son expérience quant à l'utilisation d'un SI harmonisé, de la gestion électronique des documents. Cela permet également de s'assurer de la cohérence des évolutions travaillées par rapport aux process en place sur les outils qui sont partagés par le Département et la MDPH.

#### Externalisation du traitement du courrier sortant :

Suite à la rédaction du dossier de consultation, un appel d'offre a été réalisé courant 2023. Le marché a été attribué fin 2023 à l'Imprimerie Nationale qui se chargera d'imprimer, de regrouper par destinataire, de mettre sous pli, d'affranchir et de déposer au centre de tri postal les courriers émis par la MDPH. Après de nombreuses séances de recette, la mise en production est effective depuis septembre 2024. Un 1er bilan sera réalisé en juin 2025 en vue d'une possible généralisation à l'ensemble du Département.

Enfin, il est important de souligner que l'appui de la DSI est important sur l'ensemble des projets informatiques menés par la MDPH. Les échanges continus et la confiance entre les équipes et les directions de la MDPH et de la DSI permettent de réajuster en permanence et sans heurt les plannings des différents projets.

### III.4.1 Les flux

<b>Echanges CAF</b>	En cours
<p>En routine depuis janvier 2023 (fréquence bimensuelle) : Flux 3 – il permet le signalement par la MDPH, auprès de la CAF, des demandes de renouvellement déposées par les bénéficiaires de l'AAH et/ou du complément de ressources et ainsi permettre le maintien des droits dans l'attente de la notification MDPH.</p> <p>En cours de mise en œuvre : Flux 4 – il permet la mise à disposition, par la MDPH auprès de la CAF, d'informations contenues dans le formulaire de demandes ainsi que les décisions d'AAH, de complément de ressources, d'AEEH et son complément, de CMI I ou P, d'affiliation à l'assurance vieillesse des parents au foyer et de maintien en ESMS au titre de l'amendement Creton prises par la CDAPH.</p> <p>La MDPH et la CAF de la Savoie ont décidé de déployer ce flux directement dans sa version «modifiée» (donc sans installation en amont de sa version «enrichie»). Le déploiement du flux 4 enrichi, qui était prévu pour la fin de l'année 2024, a été décalé du fait d'un retard de livraison de l'éditeur puis d'un blocage technique côté CNAF.</p>	
<b>Pôle emploi</b>	En routine
<p>La recette de ce flux avec France Travail a été concluante et sa mise en production est effective depuis décembre 2024 (fréquence bimensuelle).</p>	
<b>Livret parcours inclusif</b>	En routine
<p>Ce flux est en routine depuis octobre 2023 (fréquence bimensuelle). Néanmoins, LPI très peu utilisé par l'Education nationale donc utilité très limitée côté MDPH.</p>	
<b>Via trajectoire</b>	En routine
<p>Les indicateurs de fiabilisation sont suivis via une fiche récapitulative transmise au Conseil départemental, à l'ARS ainsi qu'à l'ensemble des ESMS.</p> <p>En 2024, des travaux ont été initiés avec le GCS SARA, la CNSA, et l'ARS pour mettre en place le dossier unique d'admission en ESMS. La mise en service est prévue pour le mois d'octobre 2025.</p>	
<b>Mise en place d'un téléservice</b>	En cours
<p>Choix du téléservice CNSA (MDPH en ligne) interconnecté.</p> <p>Un 3ème chargé d'application dédié au déploiement du TLS a été recruté en avril 2023.</p> <p>Les 2 principaux prérequis ont été réalisés au 1er semestre 2024 :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Migration vers le socle technique KMV5.4 en avril 2024 ;</li> <li>- Migration vers le connecteur GED V3 (juin 2024).</li> </ul> <p>Déploiement prévu entre juillet et octobre 2025 sous réserve de la mise en service de la nouvelle ergonomie, de l'homologation du téléservice, de campagnes de recettes concluantes et d'une disponibilité suffisante des moyens humains.</p>	
<b>Remontée des données CNSA (centre de données)</b>	En cours
<p>La MDPH est toujours en attente de la certification de ces données qui doivent remplacer l'enquête annuelle. Attente ++ de la part de la MDPH qui est encore aujourd'hui dans l'obligation de réaliser ses propres requêtes.</p>	

### III.4.2 Gestion électronique des documents

Numérisation par une équipe dédiée :

- Du flux entrant (les courriers sont dématérialisés dès leur arrivée à la MDPH) ;
- Du stock (dossier bénéficiaire papier).

Un plan de classement très détaillé permet d'organiser le rangement des très nombreuses pièces pouvant composer le dossier d'un demandeur à la MDPH (plus de 150 pièces différentes).

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

#### III.5.1 Partenariats

Les relations de la MDPH avec ses partenaires sont empreintes de confiance. La taille du département permet de garder un partenariat dynamique. Les échanges d'informations avec les partenaires pour assurer la continuité du parcours des usagers peuvent s'opérer de différentes manières : par et lors de la participation aux EPE, par échange par courriel/ téléphone ou encore lors de réunions de concertation.

Partenaires	Travaille avec le partenaire	Information	Accueil	Instruction	Evaluation des situations et élaboration de réponses	Suivi des décisions	Recours, médiation et conciliation
Agence régionale de santé (ARS)	Oui souvent	☑			☑	☑	
Conseil départemental (service autonomie ou PA/PH)	Oui souvent	☑		☑	☑	☑	
Conseil départemental (service action sociale et insertion)	Oui occasionnellement				☑	☑	
Conseil départemental (service aide sociale à l'enfance)	Oui souvent	☑			☑	☑	
DREETS	Non						
DRAJES	Non						
ESMS dont CAMSP, CMPP, UEROS	Oui souvent				☑	☑	
Services d'aide à domicile spécifiquement	Non						

<b>Education nationale</b>	Oui souvent	☑			☑	☑	
<b>Enseignement agricole</b>	Non						
<b>Enseignement supérieur</b>	Oui occasionnellement						
<b>Pôle emploi</b>	Oui souvent	☑			☑	☑	
<b>Cap emploi</b>	Oui souvent	☑			☑	☑	
<b>Mission locale</b>	Oui souvent	☑			☑	☑	
<b>Services hospitaliers (santé somatique)</b>	Oui occasionnellement				☑	☑	
<b>Services hospitaliers (santé psychiatrique)</b>	Oui souvent				☑	☑	
<b>Protection judiciaire de la jeunesse (PJJ)</b>	Oui occasionnellement	☑				☑	
<b>Organismes de sécurité sociale (CPAM, CAF, CARSAT, CRAMIF, etc.)</b>	Oui occasionnellement	☑			☑	☑	

### III.5.2 Liens avec le Conseil départemental

Les liens avec le Conseil départemental sont très importants. En effet, le Conseil départemental soutient la MDPH et son fonctionnement en garantissant un appui financier ou humain dans de nombreux domaines :

- Soutien logistique : mise à disposition des locaux rue sainte Rose, mise à disposition du matériel (bureaux...), véhicules, des équipes pour les déménagements, les travaux...
- Soutien juridique sur les problématiques ponctuelles (mise à jour des conventions, souscription d'une assurance...).
- Informatique : pour les systèmes d'information hors support informatique de proximité réalisé en interne par la MDPH et hors administration fonctionnelle applicative. Le support informatique apporté par la DSI Département est proche de 0,5 ETP. Un interlocuteur du Département est désigné pour les projets SI de la MDPH. Le matériel et les prestations d'INETUM font l'objet d'une refacturation.

- 
- RH : création de postes pour pallier l'absence de remplacement des postes par l'Etat et pour prendre en compte l'augmentation de la charge incombant à la MDPH, portage des postes (recrutement, fiche de paie, avancement...).
  - Technique : soutien de la DEFIPAJ aux différentes étapes budgétaires

Par ailleurs, certaines missions sont mutualisées :

- Missions d'instruction des demandes de PCH.
- Évaluation des besoins PCH à domicile par les référentes PA/PH du département.
- Évaluation par les ergothérapeutes APA-PCH des demandes de PCH - aides techniques, logement...
- Secrétariat des ergos.
- Une direction partagée MDPH et Direction personnes âgées-personnes handicapées.

Enfin, comme évoqué supra et après près de 20 ans d'existence, la MDPH dont le budget n'a que peu augmenté face à des dépenses en hausse notamment les dépenses de personnel, ne dispose plus des fonds lui permettant d'assurer son fonctionnement, Aussi, le Conseil Département a octroyé depuis l'année 2024 une dotation annuelle de fonctionnement.

## IV Chantiers et thématiques

### IV.1 Participation des personnes

Chaque fin année, en lien avec la CNSA, la MDPH organise campagne de mesure de satisfaction des usagers (octobre à décembre) : **mamdph-monavis.fr**.

Les années précédentes, la communication quant à l'enquête de satisfaction des usagers était réalisée via le site internet de la MDPH et par l'envoi de flyer avec les notifications de décision et auprès des partenaires. Cette communication qui avait un coût financier et humain n'était pas à la hauteur des attentes de la MDPH qui enregistrait entre 150 et 200 retours maximum par an. En 2024, le choix a été fait (après validation du DPO), d'utiliser les adresses mail détenus dans le logiciel métier IODAS.

Aussi, après avis favorable de la personne en charge de la protection des données personnelles au Conseil Départemental, un envoi courriel massif sur la base des adresses courriel indiquées par les usagers dans leur dossier de demandes été réalisé (exceptionnellement en début d'année 2024.)

L'effet a été immédiat avec un nombre de retour des usagers multiplié par presque 5.

921 personnes ont répondu à l'enquête contre 165 en 2023.

### Synthèse de l'enquête "Ma MDPH, mon avis" 2024

Satisfaction de la MDPH	Très Satisfait	Satisfait	Insatisfait	Très insatisfait	Non-réponses	Total
Nombre de personnes	187	340	116	35	287	965
Taux	19.38 %	35.23 %	12.02 %	3.63 %	29.74 %	100 %

#### Points forts soulignés par les usagers

Les usagers mettent en avant la disponibilité, la qualité de l'écoute des réponses apportées et le professionnalisme des agents d'accueil. Ils apprécient également pouvoir être reçus par un assistant de service sociale. Ainsi,

- Plus de 6 personnes sur 10 considèrent que les droits accordés correspondent à leurs besoins.
- Près de 9 personnes sur 10 soulignent la qualité de l'accueil des agents de la MDPH.

#### Points d'amélioration soulignés par les usagers

- Plus de la moitié des usagers déplorent les délais de traitement et les difficultés à joindre la MDPH par téléphone.
- De nombreuses personnes soulignent également la lourdeur des démarches administrative et souhaiterait une simplification du formulaire CERFA et des notifications plus compréhensibles

## IV.2 Scolarité

Un comité de suivi de l'école inclusive, auquel la MDPH participe, se réunit annuellement au mois de juin. Par ailleurs, tout au long de l'année, le référent scolarisation participe aux réunions de travail des enseignants référents afin de coordonner les missions de chacun.

A ce titre et afin de préparer les commissions d'affectation pour les entrées en ULIS, EGPA organisées par l'Education nationale, des commissions d'harmonisation entre les ESMS, l'Education nationale, et l'ARS se tiennent à la MDPH.

Du fait de la priorité de l'évaluation des demandes d'orientations, la rentrée scolaire 2024 a été marquée par des retards dans le traitement des demandes d'aides humaines. L'absence prolongée des deux assistantes sociales a majoré le retard pris, obligeant l'équipe à se réorganiser pour traiter les demandes de prestation.

---

## Le parcours inclusif dans le cadre de la scolarité

### Les vecteurs facilitateurs

- La présence de deux enseignants référents scolarisation mise à disposition par l'Éducation nationale à la MDPH permet de fluidifier les échanges avec les professionnels de l'Éducation nationale et de cibler les priorités pour éviter les ruptures de parcours scolaires.
- La présence des UEMA, des UEEA même si leur nombre reste insuffisant au regard des besoins notifiés.
- La prise en charge des transports des jeunes ULIS par le Conseil départemental. L'aide humaine sur le temps périscolaire qui permet une présence à temps complet à l'école.
- Les liens avec l'Éducation nationale (présence en EPE de psychologues scolaires, d'enseignants référents, ...).
- Les liens avec le CHS (présence des pédopsychiatres et de psychologues du CMP au sein des EPE).
- Échange sur les situations le nécessitant sur sollicitation de la MDPH ou des enseignants référents, des psychologues scolaires ou des pédopsychiatres du CMP.
- Suivi mensuel des admissions en ESMS déclarées impossibles sur Via trajectoire.

### Les freins identifiés

La difficulté de certains coordonnateurs de PIAL du secondaire à se saisir de leurs missions

- Un manque d'adaptation pédagogique encore trop fréquemment identifié.
- Une incitation forte de nombreux professionnels à solliciter une aide humaine alors même que l'accessibilité pédagogique n'a pas été mise en place.
- Un maillage ULIS qui ne couvre pas tout le territoire augmentant très significativement le budget transport TEH du Conseil départemental et obligeant les enfants à faire de nombreux kilomètres.
- Le recrutement des AESH dans les zones à forte attractivité saisonnière touristique (station de ski).
- Une hausse des demandes d'aides humaines années après années.
- Un certain nombre de communes refusent l'accueil des élèves en situation de handicap sur le temps de la pause méridienne en l'absence de mise à disposition d'une aide humaine et ce alors même que le besoin ne semble pas toujours justifié.

## IV.3 Emploi

Mise en place de partenariats (formalisés ou non par une convention) avec :	
Pôle emploi	Participation aux EPE, schéma départemental, convention SPE et MDPH, réunion de concertation sur les projets communs, signataire d'une charte de cohésion partenariale
Cap emploi	Participation aux EPE, schéma départemental, convention SPE et MDPH, réunion de concertation sur les projets communs, signataire d'une charte de cohésion partenariale

Les ESAT	Participation aux EPE, convention avec la MDPH, réunion de concertation sur les projets communs.
Un ou plusieurs CPO/CRP	Signature de conventions de partenariat avec 2 ESRP en décembre 2024
La CARSAT du territoire	Participation aux EPE, convention avec la MDPH
Missions locales	Participation aux EPE, schéma départemental, convention MLJ/ MDPH avec financement MDPH, réunion de concertation sur les projets communs, signataire d'une charte de cohésion partenariale
Ecole de la 2 <sup>ème</sup> chance	Signature d'une convention de partenariat en décembre 2024

#### Mise en œuvre des dispositifs Eval+73 et SAIP

Eval + est un dispositif d'évaluation des capacités de travail de 4 semaines. 8 orientations en 2024.

SAIP qui est un dispositif d'évaluation et de remise au travail progressive (50 %, 80 % puis 100 %) de 3 mois dans un ESAT avec un public ayant des troubles psychiques comme pathologie principale. Ne peut être prescrite que par la MDPH sur des places ESAT : 12 orientations en 2024.

#### Mise en œuvre de la MISPE (mise en situation professionnelle promue au sein des ESAT)

Afin de soulager les ESAT et de garantir une vision pluridisciplinaire, une EPE qui regroupe le Service public de l'emploi et les ESAT a prescrit 119 MISPE ont été prescrites en 2024 dans 11 ESAT différents par la MDPH (dont 38 à la demande de la personne).

#### Mise en œuvre d'orientations pour l'emploi accompagné

La prescription vers l'emploi accompagné est faite exclusivement par la CDAPH en Savoie après un entretien préalable avec un référent de l'emploi accompagné et lors d'un échange en EPE à laquelle participe les porteurs de la plateforme emploi accompagné. En 2023, 47 orientations (39 en 2023) vers l'emploi accompagné réalisées par la CDAPH. La limitation des orientations vers l'emploi accompagné s'explique par une « régulation » en amont par les partenaires afin de ne pas créer de liste d'attente excessive et des frustrations des usagers. De façon qualitative, 2 à 3 points par an avec les comités de pilotage de la plateforme emploi accompagné sur le suivi des situations (ruptures de droit, la suite du parcours des personnes, orientations à revoir, analyse statistique, profils...).

Le territoire de la Savoie n'est pas totalement couvert par l'emploi accompagné, il reste 2 territoires non pourvus actuellement.

Enfin, la MDPH a œuvré pour la création d'une charte d'un groupe de travail autour de l'insertion professionnelle des personnes en situation de handicap réunissant l'ARS, la DDETSPP, les MLJ, Agir'H (dont Cap emploi), Pôle emploi, l'emploi accompagné, Espoir 73, l'AGEFIPH et le Conseil Départemental de Savoie pour une interconnaissance et la réalisation de liens entre les dispositifs à l'œuvre ou à venir en vue d'une meilleure articulation et rationalisation des dispositifs.

---

## IV.4 Parcours

### IV.4.1 Le suivi des décisions

L'ensemble des ESMS de la Savoie ont été formés à l'utilisation de l'outil VTPH. En ce qui concerne le suivi des décisions, les équipes de la MDPH exploitent cet outil lors de la remontée de situations difficiles voire complexes.

Cet outil permet un suivi plus aisé des situations par les évaluateurs et apportent des réponses notamment pour des situations qui font l'objet d'un refus d'admission par les ESMS.

Par ailleurs, les demandes d'admission impossibles sont désormais systématiquement traitées par les évaluateurs de la MDPH pour mieux identifier les besoins non couverts, les situations complexes et les besoins des établissements pour mettre en œuvre les décisions.

Néanmoins, l'outil VTPH ne permet pas de mobiliser des réponses d'accompagnement qui n'existent pas ou qui sont insuffisantes

### IV.4.2 La communauté 360

Les deux porteurs associatifs de la communauté 360 (Accueil Savoie Handicap et APEI de Chambéry) ont créé un groupement de coopération sociale et médico-sociale, le CSAS (Communauté au Service de l'Autonomie en Savoie).

La C360 est organisée autour de 2 missions, avec un professionnel chargé du pilotage :

- écoute et solutions (orientation des personnes sollicitant la C360 vers les dispositifs adaptés à leur demande, soutien dans les démarches...) ; 2 salariées pour 1,4 ETP ;
- promotion des métiers de l'autonomie ; 1 ETP.

L'équipe de la C360 et les évaluateurs de la MDPH échangent mensuellement autour des situations et la C360 est membre permanent de l'EPE situation complexe.

La MDPH participe également au COPIL et aux comités de suivi organisés par la communauté 360.

### IV.4.3 Rapt : Réponse accompagnée pour tous

Le pilotage de la RAPT est assuré par la MDPH, en lien étroit avec le Département pour l'animation de la démarche et l'ARS pour les démarches CPOM et le traitement des situations individuelles. Au cours de l'année 2023, une coordination MDPH-C360 s'est mise en place, via des temps d'échange réguliers et une remise à plat des circuits de communication.

---

L'EPE DOP a repris son activité, permettant d'apporter une réponse plus encadrée aux demandes de PAG et un accompagnement plus lisible des situations complexes.

Le partenariat avec les autorités de tarification est porteur.

Le recours aux PAG est mieux compris par les partenaires, ce qui génère plus de collaboration en amont de toute demande.

Pour autant, reste le besoin de lisibilité, de simplification et non d'empilement des dispositifs.

La MDPH est bien identifiée concernant l'accompagnement des situations complexes mais reste toutefois en difficulté pour qu'une réponse, même partielle et coordonnée, soit apportée aux usagers, notamment dans le cas de personnes dont l'état de santé n'est pas stabilisé mais qui ne peuvent être accompagnés uniquement dans le cadre sanitaire.

La coordination des parcours des enfants suivis par l'ASE reste un enjeu majeur également, avec une attente lourde des services de protection de l'enfance vis-à-vis de solutions pleines et entières par le secteur médico-social.

#### IV.5 Carte mobilité inclusion

L'organisation suivante est retenue pour la mise en œuvre des cartes mobilités inclusion :

Pour les GIR 1 et 2, l'instruction des demandes est suivie par l'envoi d'un flux direct des services APA du Département vers l'Imprimerie nationale pour les GIR 1 et 2.

En revanche, l'instruction des demandes des GIR 3 à 6 est faite par la MDPH puis la signature des décisions est faite par la présidente de la CDAPH (et Vice-présidente du Conseil départemental) sur délégation du Président du Conseil départemental. Il s'agit de l'envoi d'un flux direct de la MDPH vers l'Imprimerie nationale.

Les dotations CNSA de fonctionnement étant versées à la MDPH, cette dernière assure le paiement de l'intégralité des frais de réalisation de l'ensemble des cartes (GIR 1 à 6).

Il n'existe pas de circuit spécifique pour le traitement des demandes de CMI, elles sont traitées comme les autres demandes. Néanmoins, une EPE de 1<sup>er</sup> niveau est organisée pour les plus de 65 ans en circuit court.

Des difficultés sont rencontrées dans la mise en œuvre de cette mission :

Des plis envoyés par l'Imprimerie nationale aux usagers n'arrivent pas aux destinataires (changement d'adresse).

Les dossiers CMI transmis par les services du Département le sont fréquemment sans certificat médical et sans justificatif de domicile (pièces non obligatoires dans le dossier de demande d'APA). Sans renvoi par l'utilisateur de son CM et/ou de son justificatif de domicile, le dossier est déclaré irrecevable. De fait, plus de 50 % de ces dossiers sont irrecevables ce qui génère une charge de travail sans intérêt. Questionnement quant à la compréhension des coches faites lors du dépôt de la demande APA et quant à l'adéquation des pièces demandées dans le formulaire de demandes APA et celles demandées dans le formulaire de demandes auprès de la MDPH.

---

### Des Leviers ont été identifiés pour pallier les difficultés rencontrées :

Levier local : plus de courriers de relance transmis aux demandeurs via le dossier de demande APA en l'absence de prise de contact suite au 1er courrier transmis.

Levier national : révision du formulaire de demandes d'APA.

## V Projets propres à la MDPH de la Savoie

La MDPH a poursuivi ses actions avec ses partenaires en 2024.

A ce titre, le groupe de travail participation a pour objectif de réfléchir, promouvoir, accompagner la participation des personnes en situation de handicap et des proches aidants qui les accompagnent. En s'appuyant sur la diversité du groupe, il a vocation à être un lieu d'échanges et de partage de nos expériences, de nos pratiques et de nos envies, mais également un lieu d'appui à la réflexion et à la réalisation de projets concrets.

Ce groupe est animé par Nicolas SOUBLIN, assistant de service social à la MDPH, Lydéric BOUQUET, directeur de dispositifs Espoir 73 et Brigitte BARLET, représentant APF France Handicap délégation de Savoie et il est constitué d'une vingtaine de personnes. Ce sont toutes des personnes concernées par le handicap : personnes en situation de handicap, proches aidants, bénévoles associatifs, professionnels de différents niveaux hiérarchiques issus du champ sanitaire, social, médico-social, de la recherche universitaire, de la formation ou de la culture.

En 2024, le groupe a continué d'accompagner la réalisation du projet artistique Corps, à quoi rêves-tu ?, associant art et handicap, porté par la MDPH, le Département de la Savoie et l'artiste, Maria Landgraf.

Un des moments forts a été l'inauguration de l'œuvre. En effet, après 4 ans de rencontres, d'ateliers et de créations, l'œuvre artistique Corps, à quoi rêves-tu ? a été présentée officiellement au public à la salle de la Forgerie à Cognin le 3 avril 2024 !

Depuis, l'œuvre a rejoint, fin avril 2024, le dispositif d'expositions itinérantes Artistes à emporter du Département de la Savoie. Toute structure accueillant du public peut l'emprunter gratuitement. La gestion de ce dispositif a été confiée à la FOL Savoie.

## VI Conclusion

L'année 2024 a été en partie consacrée à la réorganisation de la MDPH et à contenir les délais de traitement. En effet, le départ à la retraite de deux chefs de service en poste à la MDPH depuis de nombreuses années qui a été source d'inquiétude pour les agents a également été une opportunité de se questionner sur les modalités de traitement les plus adaptées pour conjuguer évaluation précise mais en « masse » d'un grand nombre de demandes tout en combinant une évaluation fine et un accompagnement soutenu pour les situations les plus complexes.

Cet équilibre est complexe à trouver dans un contexte d'augmentation permanent des demandes. Les réformes se succèdent sans que le flux de demandes ne permette aux équipes de les appréhender avec sérénité. Les évolutions permanentes, les contraintes financières comme RH malgré un soutien

---

particulièrement soutenu du Département de la Savoie sont autant de difficultés qui ne favorisent pas le traitement des demandes dans des délais tels que la MDPH les souhaiterait.

L'année 2025 devrait voir la mise à disposition d'un téléservice au profit des demandeurs de la MDPH. Ce nouvel outil permettra un dépôt des demandes en ligne, un suivi de l'état d'avancement des dossiers ainsi qu'une mise à disposition des notifications de décision prise par la CDAPH mais alourdira encore la charge de travail des agents.

Mais l'année 2025, année des 20 ans de la loi de 2005 sera également l'occasion pour la MDPH d'ouvrir ses portes et de promouvoir des actions de sensibilisation au handicap auprès du grand public.