
Rapport annuel 2025

Maison Départementale des Personnes Handicapées de Savoie

Rapport soumis pour avis au CDCA
Rapport validé par la COMEX
le 24 juin 2026

110 rue Sainte Rose
73000 Chambéry

Table des matières

I. Les données clés d'activité	4
I.1 Les demandes déposées	4
I.2 Les décisions et avis rendus	4
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	8
I.6 Recours et contentieux	9
II. Moyens humains et budgétaires	10
II.1 Effectifs	10
II.2 Budget de la MDPH.....	14
II.2.1 Participation des partenaires au budget (hors FDCH) de la MDPH	14
II.2.2 Exécution du budget	15
II.2.3 Fonds départemental de compensation du handicap (FDCH)	16
II.3 Organisation.....	16
II.3.1 Organisation générale de la MDPH.....	16
II.3.2 L'accueil du public.....	17
II.3.3 L'instruction des demandes	17
II.3.4 L'évaluation des situations et l'élaboration des réponses	18
II.3.5 L'information auprès des publics et des partenaires en 2025	20
II.3.6 Décisions et suivi des décisions.....	21
III Pilotage	22
III.1 Management des ressources humaines	22
III.2 Formalisation des processus et des procédures	22
III.3 Démarche qualité	23
III.4 Système d'information.....	24
III.4.1 Les flux	25
III.4.2 Gestion électronique des documents	26
III.5 Partenariats et liens avec le Conseil départemental.....	26
III.5.1 Partenariats	26
III.5.2 Liens avec le Conseil départemental	26
IV Chantiers et thématiques	27
IV.1 Participation des personnes.....	27

IV.2	Scolarité	28
IV.3	Emploi	30
IV.4	Parcours	32
IV.4.1	Le suivi des décisions	32
IV.4.2	La communauté 360.....	32
IV.4.3	Rapt : Réponse accompagnée pour tous.....	32
IV.5	Carte mobilité inclusion	33
V	Projets propres à la MDPH de la Savoie	33
VI	Conclusion.....	34

I. Les données clés d'activité

I.1 Les demandes déposées

	Année 2024	Année 2025	Taux d'évolution entre 2024 et 2025
Nombre de dossiers de demandes déposés à la MDPH	24 908	26 850	+ 7.8 %
Nombre de dossiers de demandes déposés et non décidés au 1er janvier	8 122	8 106	- 0.2 %
Nombre de dossiers de demandes déposés et non décidés au 31 décembre	8 106	7 645	- 5.69 %

La CNSA a modifié les modalités de comptabilisation des demandes en intégrant les demandes initiées par l'Equipe pluridisciplinaire d'évaluation (EPE) ce qui, de fait, augmente significativement le nombre de demandes déposées.

Néanmoins, les 26 850 dossiers de demandes enregistrées pour 2025 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. Ainsi, 1 380 RAPO sont à ajouter aux 26 850 demandes enregistrées.

Il convient de préciser que, si la comptabilisation avait été réalisée à périmètre constant, il serait apparu que les demandes déposées à la MDPH n'étaient pas en augmentation mais stables (-0.62 %) sans comptabilisation des RAPO. Les demandes pour les enfants enregistrent une hausse alors que les demandes pour les adultes sont en baisse du fait certainement de l'effet de l'attribution des droits sans limitation de durée.

I.2 Les décisions et avis rendus

	Année 2024	Année 2025	Taux d'évolution entre 2024 et 2025
Nombre de décisions et avis formulés par la CDAPH	30 256	28 045	-7.3 %

En 2025, 28 045 décisions et avis ont été rendus, contre 30 256 en 2024. Cela représente une baisse de -7.31 %. En 2025, une diminution des attributions de CMI et l'arrêt de l'orientation milieu ordinaire de travail (MOT) ont concouru à la diminution des décisions prises.

Les 28 045 décisions et avis pris en 2025 par la CDAPH (accord et refus) se répartissent comme suit :

Droits/Prestations	2025 - Décisions et avis
Demande générique	202
Allocation compensatrice pour frais professionnels (ACFP)	41
Allocation Compensatrice pour Tierce Personne (ACTP)	110
AAH / moins de 20 ans	97
AAH / 20 à 59 ans	2 890
AAH / 60 ans ou plus	450
Total Allocation aux adultes handicapés (AAH)	3 437
Complément de ressources (CPR)	884
Allocation d'Education de l'Enfant Handicapé (AEEH) et son complément	1 523
Maintien en ESMS au titre de l'amendement Creton	64
Orientations vers un établissement ou service médico-social pour enfants	700
Orientation vers un établissement ou service médico-social pour adultes	1 140
Prestation de compensation du handicap / moins de 20 ans	357
Prestation de compensation du handicap / 20 à 59 ans	1 313
Prestation de compensation du handicap / 60 ans ou plus	375
Total Prestation de compensation (PCH)	2 045
Assurance vieillesse des parents au foyer (AVPF)	298
Carte mobilité inclusion Invalidité ou priorité / moins de 20 ans	440
Carte mobilité inclusion Invalidité ou priorité / 20 à 59 ans	2 077
Carte mobilité inclusion Invalidité ou priorité / 60 ans ou plus	1 725
Total Carte mobilité inclusion Invalidité ou priorité	4 242
Carte mobilité inclusion Stationnement / moins de 20 ans	292
Carte mobilité inclusion Stationnement / 20 à 59 ans	2 058
Carte mobilité inclusion Stationnement / 60 ans ou plus	1 716
Total Carte mobilité inclusion Stationnement	4 066
Aide humaine aux élèves handicapés	1 486
Matériel pédagogique adapté	282
Orientations scolaires	1 061
Parcours de scolarisation et/ou formation avec ou sans accompagnement par un établissement ou service médico-social	488
Orientation en formation professionnelle (CPO, CRP ou UEROS)	494
Orientation en Etablissement et service d'aide par le travail (ESAT)	406
Orientation professionnelle vers le marché du travail	14
Orientation vers un dispositif d'emploi accompagné	671
Total Orientation professionnelle	1 091
RQTH / moins de 20 ans	227
RQTH / 20 à 59 ans	3 819
RQTH / 60 ans ou plus	345
Total RQTH (Reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé)	4 391
TOTAL	28 045

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 38 230 personnes qui bénéficient au moins d'un droit à la MDPH de la Savoie au 31/12/2025, 26 122 personnes bénéficient d'au moins un droit ouvert sans limitation de durée, soit près de 7 personnes sur 10.

Droits ouverts au 31/12/2025		
Prestations / Orientations	Nombre total de personnes ayant un droit ouvert à la MDPH	Dont nombre de personnes ayant un droit ouvert sans limitation de durée
Allocation Compensatrice pour Tierce Personne (ACTP)	186	
Allocation aux adultes handicapés (AAH)	9 947	4047
Complément de ressources (CPR)	443	
Allocation d'Education de l'Enfant Handicapé (AEEH) et/ou son complément	2 329	155
Orientations vers un établissement médico-social pour enfants	1 165	
Orientations vers un service médico-social pour enfants	1 105	
Orientations vers un établissement médico-social pour adultes	1 962	
Orientations vers un service médico-social pour adultes	1 645	
Orientation vers un service ou établissement médico-social pour adultes	3360	
Prestation de compensation (PCH)	2 909	5
Assurance vieillesse des parents au foyer (AVPF)	318	
Carte mobilité inclusion invalidité	9 233	7 466
Carte mobilité inclusion priorité	11 313	8 310
Carte mobilité inclusion stationnement	14 493	11 106
Cartes d'invalidité	889	
Carte de priorité	12	
Carte européenne de stationnement	62	
Aide humaine aux élèves handicapés	2 889	
Matériel pédagogique adapté	1 257	
Orientations scolaires	2 048	

Droits ouverts au 31/12/2025		
Prestations / Orientations	Nombre total de personnes ayant un droit ouvert à la MDPH	Dont nombre de personnes ayant un droit ouvert sans limitation de durée
Orientation en CPO, CRP ou UEROS	665	
Orientation professionnelle	10331	
Reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé (RQTH)	18 478	12 179
Total – nombre de personnes ayant au moins un droit ouvert par la MDPH	38 230	26 122

En 2025, il y a eu 38 230 bénéficiaires avec un droit ouvert au 31 décembre, contre 36 164 en 2024. Cela représente une évolution de 5.71 %.

I.3 Données générales sur l'accueil

	Année 2024	Année 2025	Taux d'évolution entre 2024 et 2025
Nombre de personnes accueillies à l'accueil physique de la MDPH	9 136	9 787	+ 7,13 %
Nombre d'appels téléphoniques reçus	16 105	16 625	+ 3.23 %
Nombre de courriels reçus sur l'adresse générique de la MDPH	17 023	17 073	+ 0,3 %

Le nombre de personnes reçues à l'accueil physique de la MDPH ou dans un des points relais sur les territoires poursuit sa progression en 2025 : + 7 %.

Le nombre d'appels décrochés par l'accueil de la MDPH s'élève à 16 625, soit une légère progression par rapport à 2024. Il s'agit sans doute du plafond du nombre d'appels susceptibles d'être décrochés à effectif et organisation constante. Nous ne disposons pas, à ce jour, de statistiques sur le nombre d'appels non décrochés. Plusieurs signaux – retour du public et des partenaires dans le cadre de

l'enquête de satisfaction notamment – semblent cependant indiquer un taux élevé d'appels non décrochés. C'est un axe de progression pour les prochaines années.

Après une très forte progression au cours des dernières années, le nombre de courriels reçus sur la boîte mail générique de la MDPH s'est stabilisé en 2025 à un niveau particulièrement élevé.

1.4 Les délais moyens de traitement des demandes

	Année 2024	Année 2025	Taux d'évolution entre 2024 et 2025
Délais moyens de traitement des demandes 'Enfants' (en mois)	3.35	3.25	-2.99 %
Délais moyens de traitement des demandes 'Adultes' (en mois)	4.21	3.67	-12.83 %

En 2025, les dossiers de demandes « Enfants » ont été traités dans un délai moyen de 3.25 mois contre 3.35 mois en 2024. Cela représente une baisse de 2.99 %.

S'agissant des demandes « Adultes », ces dernières ont été traitées dans un délai moyen de 3.67 mois en 2025 contre 4.21 en 2024, ce qui représente également une baisse de 12.83 %.

Malgré cette baisse des délais de traitement, leur suivi reste une préoccupation majeure de la MDPH. En effet, ce chiffre est une moyenne qui neutralise les délais d'attribution très rapide pour certains droits et beaucoup plus longs pour d'autres. La gestion des ressources humaines est centrale tout comme les ajustements en cas d'absence afin que les détails de traitement ne repartent pas à la hausse.

1.5 Taux d'accord sur l'ensemble des prestations et orientations

	Année 2024	Année 2025	Taux d'évolution entre 2024 et 2025
Taux d'accord moyen sur l'ensemble des prestations/orientations (en %)	75.30%	69.61	- 5.69 %

En 2025, sur l'ensemble des prestations/orientations, 69.61 % des dossiers ont obtenu un accord contre 75.30 % en 2024. Ces écarts ne sont pas significatifs et fluctuent d'une année à l'autre entre 68 et 78%.

1.6 Recours et contentieux

	Année 2024	Année 2025	Taux d'évolution entre 2024 et 2025 (en points)
Nombre de RAPO formulés devant la MDPH	902	1 380	+ 52.99 %
Part de RAPO sur l'ensemble des décisions et avis pris par la CDAPH/MDPH (en%)	2.98	4.92	+ 1.94 %
Nombre de décisions de contentieux	47	65	+ 38.3 %
Part de contentieux sur l'ensemble des décisions et avis pris par la CDAPH/MDPH (en%)	0.16	0.23	+ 0.07 %

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 hausse déjà élevée du nombre de RAPO (902) en 2024 (+ 34,2 %), la MDPH a enregistré, en 2025, un nombre record de RAPO (+52.99 %). Ainsi, 1 380 RAPO ont été déposés, puis évalués ce qui représentent un temps considérable pour les équipes.

Les conciliateurs ont, quant à eux, poursuivi leur mission d'explication des décisions prises par la CDAPH aux personnes le souhaitant.

- Pour les droits adultes, 9 conciliations ont été réalisées dont 5 suite à un rejet d'AAH. 4 personnes ont ensuite déposé un RAPO
- Pour les droits enfants, 9 conciliations ont été réalisées dont 4 suite à un refus d'AHEH. 4 parents ont ensuite déposé un RAPO.

Enfin, les décisions qui font l'objet d'un recours contentieux représentent, quant à elles, 0.23 % des décisions prises par la MDPH, en hausse par rapport à 2024 (0.07 %) soit 65 contentieux en 2025, dont 8 en Cour d'appel.

La MDPH rédige un mémoire pour chaque audience. Par ailleurs, la MDPH est systématiquement représentée devant le Tribunal judiciaire (16 audiences en 2025).

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 2025 a été la suivante :

	Total ETP effectivement travaillés	Total ETP théoriques	ETP travaillés : types de professionnels concernés
Accueil	3.83	4	<ul style="list-style-type: none">• Agent administratif• Travailleur social
Instruction	12.09	14.7	<ul style="list-style-type: none">• Agent administratif• Assistant (de direction ou de service)
Evaluation et élaboration des plans	10.79	12.77	<ul style="list-style-type: none">• Management / encadrement technique• Agent administratif• Travailleur social• Médecin• Infirmier / puéricultrice• Ergothérapeute• Enseignant / professeur des écoles
Accompagnement, suivi des décisions	1.56	1.82	<ul style="list-style-type: none">• Management / encadrement technique• Travailleur social• Infirmier / puéricultrice
Référent d'insertion professionnelle	0.2	0.2	<ul style="list-style-type: none">• Management / encadrement technique
Correspondant de scolarisation	0.1	0.1	<ul style="list-style-type: none">• Enseignant / professeur des écoles
Référent compensation technique	0.1	0.1	<ul style="list-style-type: none">• Ergothérapeute
Coordonnateur EP / responsable des EMS APA	0.85	0.85	<ul style="list-style-type: none">• Management / encadrement technique• Travailleur social• Enseignant / professeur des écoles

Direction, pilotage	1.7	1.7	<ul style="list-style-type: none"> • Management / encadrement technique • Gestionnaire budgétaire et/ou comptable
Fonction support (RH, budgétaire, services généraux, communication ...)	3.65	3.65	<ul style="list-style-type: none"> • Management / encadrement technique • Agent administratif • Assistant (de direction ou de service) • Travailleur social • Ingénieur informatique • Gestionnaire budgétaire et/ou comptable
Gestion système d'information	3.5	3.5	<ul style="list-style-type: none"> • Technicien informatique • Ingénieur informatique
Numérisation des dossiers	2.4	2.4	<ul style="list-style-type: none"> • Agent administratif
Observation statistique	0.45	0.45	<ul style="list-style-type: none"> • Management / encadrement technique • Ingénieur informatique • Gestionnaire budgétaire et/ou comptable
Total ensemble des missions ETP	41.22	46.24	

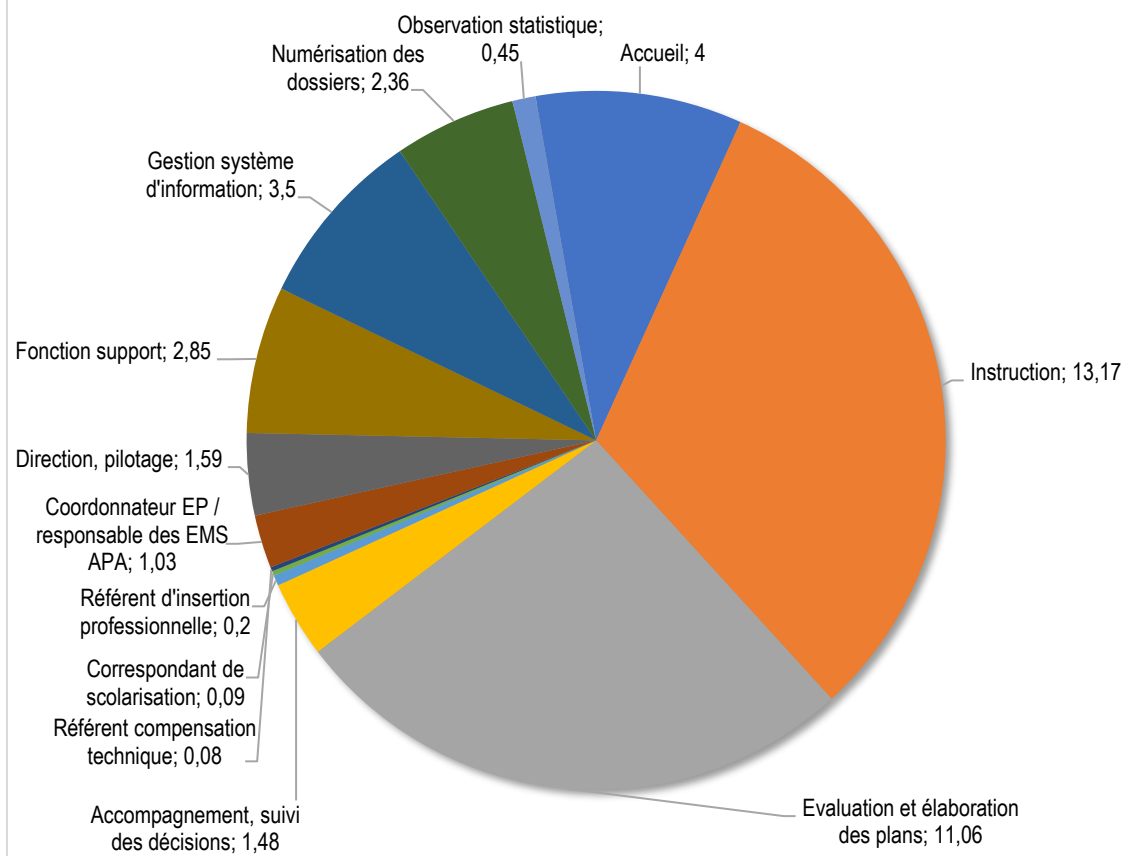
Pour l'année 2025, le total d'ETP théoriques est de 46.24 et le total d'ETP effectivement travaillés est de 41.22, soit 5.02 ETP absents. Ainsi, en 2025, le taux d'absentéisme s'est élevé à 10.8 % ce qui fragilise les équipes en place et impact les délais de traitement dans un contexte d'activité particulièrement dense.

Le point de fragilité depuis mars 2025 concerne l'équipe d'instruction suite au départ d'un agent et l'absence de plusieurs autres. Le retard pris pour l'ouverture des dossiers est considérable et les moyens mis en œuvre (renfort, simplification...) n'ont pour l'instant pas suffi à revenir à des délais d'ouverture raisonnables.

Par ailleurs, l'absence de l'assistante sociale mise à disposition par l'Education nationale depuis près de 2 ans joue sur l'accompagnement des familles des enfants en situation de handicap. Faute de candidats contractuels tout au long de l'année et après un échec lors du mouvement des agents permanents de l'Education nationale en 2026, il est à souhaiter que le mouvement 2026 soit plus favorable.

Afin de soulager l'équipe enfance, l'Éducation nationale a accordé, à compter du 1^{er} septembre 2025, un temps de travail supplémentaire (+ 0.25 ETP) à l'enseignante mise à disposition jusque-là à mi-temps.

Répartition des ETP effectivement travaillés par mission



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 :

Mise à disposition de personnels :

EMPLOYEUR	Exercice 2024			Exercice 2025			Comparatif 2025 / 2024		
	Salaires payés ou refacturés BRUT CHARGÉ	MAD non refacturées BRUT CHARGÉ	Total par employeur (payant + gratuit) BRUT CHARGÉ	Salaires payés ou refacturés BRUT CHARGÉ	MAD non refacturées BRUT CHARGÉ	Total par employeur (payant + gratuit) BRUT CHARGÉ	Salaires payés ou refacturés BRUT CHARGÉ	MAD non refacturées BRUT CHARGÉ	Total par employeur (payant + gratuit) BRUT CHARGÉ
MDPH	0		0	0		0	0		0
Département	1 115 297.68	1 138 052.42	2 253 350.1	1 210 883.56	1 165 110.44	2 375 994	95 585.88	27 058.02	122 643.9
Education nationale	0	234 514.06	234 514.06	0	212 289.7	212 289.7	0	-22 224.36	-22 224.36
DDETS	0	105 779.44	105 779.44	0	34 788.92	34 788.92	0	-70 990.52	-70 990.52
DREETS	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CHS / EPE	35 467.85	0	35 467.85	49 171.25	0	49 171.25	13 703.4	0	13 703.4
	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	1 150 765.53	1 478 345.92	2 629 111.45	1 260 054.81	1 412 189.06	2 672 243.87	109 289.28	-66 156.86	43 132.42

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...).

Depuis 2024 et 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 100 % entre 2008 et 2025. Ainsi, le Département vote depuis 2024 une participation au profit de la MDPH afin que celle-ci puisse poursuivre l'exercice de ses missions de service public.

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 au premier rang desquelles les dépenses RH. Cela concerne les renforts et créations de postes intervenus ces dernières années, notamment liés au non remplacement de postes Etat ainsi que 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 ...)

L'ensemble des dotations financières 2025 perçues sont listées dans le tableau ci-dessous :

	Année 2024	Année 2025	Evolution entre 2025 et 2024
EDUCATION NATIONALE	6 217	6 217	0
CONSEIL DEPARTEMENTAL	211 000	435 579	224 579
CNSA - dotation Etat	499 204	619 175	119 971
CNSA - concours	645 793.59	822 551.86	176 758.27
Financement spécifique CNSA (ex : SI MDPH, RAPT, ...)	0	0	
AUTRE	0	0	0
Total	1 362 214.59	1 883 522.86	521 308.27

II.2.2 Exécution du budget

Le budget cumulé de la MDPH au 31 décembre 2025 reste excédentaire du fait de la dotation complémentaire accordée 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 : 2024		Exercice n : 2025	
		MDPH/MDA		MDPH/MDA	
		Dépenses	Recettes	Dépenses	Recettes
REALISATIONS DE L'EXERCICE (mandats et titres)	Section de fonctionnement (hors FDC)	1 450 427.48	1 362 214.59	1 527 363.06	1 883 649.74
	Section d'investissement		178		178
	+	+	+	+	+
REPORTS DE L'EXERCICE N-1 (cumulé)	Report en section de fonctionnement (002) (hors FDC)		1 094 165.01		1 005 952.12
	Report en section d'investissement (001)		26 152		26 330
	=	=	=	=	=
	TOTAL EXERCICE (réalisations + reports N-1)	1 450 427.48	2 482 709.6	1 527 363.06	2 916 109.86
	+	+	+	+	+
RESTES A REALISER A REPORTER EN N+1	Section de fonctionnement	770 969.95		813 634	
	Section d'investissement				
	TOTAL des restes à réaliser à reporter en N+1	770 969.95	0	813 634	0
	=	=	=	=	=
RESULTAT CUMULE	Section de fonctionnement	2 221 397.43	2 456 379.6	2 340 997.06	2 889 601.86
	Section d'investissement	0	26 330	0	26 508
	TOTAL CUMULE	2 221 397.43	2 482 709.6	2 340 997.06	2 916 109.86

II.2.3 Fonds départemental de compensation du handicap (FDCH)

	DEPENSES mandatées	RECETTES
Fonctionnement	97 440 €	81 190 €
SOLDE de l'année	-16 250 €	
Report de l'exercice N-1 (cumulé)/reliquat	151 036.13 €	
Dépenses engagées	24 438 €	
Disponible	111 348.13 €	

Le FDCH intervient en complément de la prestation de compensation du handicap (PCH) pour limiter le reste à charge des personnes en situation de handicap principalement lors de l'achat d'aides techniques ou des aménagements de véhicule ou de logement.

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.

Au 31 décembre 2025, le reliquat, après retrait des restes à réaliser (- 24 438 €), le solde disponible s'élève à + 111 348.13 €.

Du fait de la réforme de la prise en charge des aides techniques – « véhicules pour personnes handicapées » (fauteuils, vélos, tricycles) à compter du 1^{er} décembre 2025, une partie des dépenses ne seront plus supportées par le FDCH.

Pour autant, l'impact n'interviendra que courant 2026 (les paiements PCH pour les véhicules personnes handicapées peuvent intervenir jusqu'au 30 novembre 2026) mais cet impact restera modéré ; les dépenses relatives aux véhicules pour personnes handicapées ne représentent que 8 % des dépenses totales du FDCH.

II.3 Organisation

II.3.1 Organisation générale de la MDPH

La nouvelle organisation a été mise en place depuis le 1^{er} septembre 2024, à savoir :

- 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 réorganisation a vocation à concourir à une plus grande polyvalence des agents, une harmonisation des pratiques et une réduction des délais de traitement.

Depuis la réorganisation, l'ensemble des processus liés à l'instruction sont revus les uns après les autres. Les procédures sont ensuite formalisées et mises à disposition au fur et à mesure sur un espace intranet dédié via un classement très détaillé.

En ce qui concerne le service évaluation, plusieurs axes ont été travaillés et notamment les points suivants : Structuration des échanges au sein de l'équipe, mise en place d'une fiche bilan ESMS concertée avec les partenaires, suivi plus affiné des demandes d'admissions impossibles par les ESMS, réflexion sur une réorganisation des EPE « passerelle », réflexion sur les documents d'accueil des nouveaux arrivants, réorganisation des commissions d'harmonisation (devenues commissions d'orientation avec une demi-journée d'infos ESMS/EN/ARS/MDPH) .

II.3.2 L'accueil du public

La MDPH propose des accueils de 1er niveau (assurés par les agents d'accueil) et des accueils de 2ème niveau (assurés assistants de services 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 rendez-vous ultérieur est proposé : soit avec un agent d'accueil, soit avec un assistant de service social selon la situation.

La réponse aux courriels reçus via la boîte générique de la MDPH (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 a ouvert son téléservice à destination des usagers le 15 octobre 2025. Ainsi, le dossier de demandes à la MDPH peut être désormais rempli en ligne et les pièces ajoutées en version dématérialisée. Les personnes peuvent alors suivre l'état d'avancement de leurs demandes et ajouter des pièces complémentaires le cas échéant. Les notifications qui continuent à être envoyées par voie postale sont également disponibles en ligne. Au 31/12/2025, une centaine de demandes avaient été déposées via ce nouveau canal ce qui représente 4 % du total des dossiers de demandes transmis à la MDPH.

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...).

Et toute personne identifiant une situation à traiter prioritairement, l'indique dans la bannette en apposant un drapeau.

La formalisation des renforts entre secteur d'activité (enfant – PCH – adulte) est désormais effective afin de garantir une meilleure continuité de service. La suppléance qui est collective mériterait d'être affinée afin d'identifier notamment les tâches prioritaires.

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, avec 3 niveaux de traitement :

- Des EPE de 1^{er} niveau : passerelle (si demandes conjointes de droits "enfants et adultes"), ESMS, AAH, CMI pour les plus de 65 ans, PCH ;
- Des EPE de niveau 2 : vie scolaire, passerelle, ESMS, vie quotidienne, vie professionnelle, PCH ;
- Des EPE de niveau 3, avec des partenaires : vie scolaire, PCH, passerelle, maintien dans l'emploi, orientation et formation, accès travail.

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 réalisée l'évaluation initiale.

Par ailleurs, une EPE situation complexe réunissant plusieurs partenaires a lieu deux fois par mois. 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. En 2025, un bilan de la première année de fonctionnement (2024) a été rédigé. On peut retenir que :

- 80 % des situations présentées sont complexes car en attente d'une place en établissement ou d'une réorientation vers un établissement plus adapté aux besoins de prise en charge. Au-delà de la question des places, l'admission de certains profils de personnes handicapées est plus complexe dès lors qu'il y a une association de troubles ;
- L'EPE est globalement perçue comme utile, pertinente et opérationnelle, avec un format adapté et apprécié, bien que quelques ajustements et précisions soient nécessaires.
- L'EPE permet, de façon générale, un meilleur suivi des situations complexes, mais aussi une plus grande vigilance des évaluateurs MDPH lors de l'évaluation des droits.

Un travail d'évolution de cette instance est prévu dans le cadre du schéma départemental.

En 2025, 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 2025 (*par le nombre de partenaires présents)
ESMS (ESAT)	44 EPE SC : 66
ESRP	22
Cap Emploi	44
Ecole de la 2 ^{ème} chance	11
Emploi Accompagné	11
CARSAT	11
CHS	EPE 3 SM Enfance : 45 EPE 3 Passerelle : 11 EPE SC : 8
Conseil départemental	EPE SC : 11 PCH enfance : 12 PCH adulte : 16
Type de partenaire	Nombre de 1/2 journées d'EPE annuelles incluant des partenaires en 2025 (*par le nombre de partenaires présents)

Mission locale	22
France Travail	44
Education nationale	EPE SC : 10 EPE 3 VS : 211
C 360	20
Total	619

II.3.5 L'information auprès des publics et des partenaires en 2025

Les actions d'information ont été nombreuses en 2025, permettant ainsi de maintenir des liens soutenus avec les partenaires.

Participation à des actions d'information/communication organisées par les partenaires
<ul style="list-style-type: none"> • Participation à la rencontre acteurs du handicap en Maurienne • Participation à la rencontre des acteurs de la santé et du handicap de la Combe de Savoie • Participation au réseau entre Bauges et Lac • Intervention auprès des étudiants moniteurs-éducateurs de l'ENSEIS • Forum maintien dans l'emploi organisé par cap Emploi • Forum des droits sociaux au centre pénitentiaire d'Aiton • Forum santé des Structures d'insertion par l'activité économique (SIAE) en Savoie • Intervention auprès de la CAF de Savoie • Rencontre de proches d'adultes TSA organisée par le Centre d'évaluation savoyard de l'autisme (CESA) • Participation au comité de pilotage du projet territorial de santé mentale (PTSM) • Participation au COTECH du REPSY • Participation au réseau insertion • Participation à l'organisation de la journée AUTODAY portée par la C360 • Participation à l'université sociale organisée par le département de la Savoie • Participation au comité des partenaires France service • Participation au comité de pilotage de la FOL 73 • Participation au rallye santé insertion animé par le Département - Albertville • Article dans Savoie MAG à destination des habitants de Savoie

<ul style="list-style-type: none"> • Rencontres dans le cadre du projet Action sociale de l'autre porté par pays de Savoie solidaire et le Département de la Savoie • Coanimation de 4 ateliers d'éducation thérapeutique à destination de personnes atteintes de sclérose en plaques en partenariat avec le centre hospitalier métropole Savoie.
<p>Organisation en propre d'actions d'information/communication</p> <ul style="list-style-type: none"> • MSU : envoi du questionnaire de satisfaction à l'ensemble des demandeurs d'un droit dans les 12 mois précédents l'envoi • Expositions dans les locaux de la MDPH : UDAPEI et ADAPT • Diffusion de MDPH 73 infos à destination des partenaires • Organisation de formations thématiques à destination des partenaires • Lancement de l'exposition itinérante : Corps, à quoi rêves-tu ? • Lancement de l'appel à projet culture et lien social auprès des Comités d'action culturelle • Organisation de permanences en Maurienne et bassin aixois • Animation du groupe participation – une réponse accompagnée pour tous • Intervention auprès d'un groupe de jeunes – AIDER • Réalisation d'une sensibilisation en visio aux droits adultes sur l'insertion professionnelle auprès de conseillers France Travail, Cap Emploi et MLJ.
<p>Travaux réalisés en 2025 pour améliorer les actions d'information/communication</p> <ul style="list-style-type: none"> • Poursuite du déploiement des points relais MDPH 73 : 19 au 31.12.25 • Cartographie des points relais mise en ligne sur le site internet de la MDPH • Formation et organisation de temps annuels à destination des points relais

II.3.6 Décisions et suivi des décisions

La Commission 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.

Depuis 2024 et 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
2025	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 du calcul du minutage PCH, présentation des différents modes de scolarité...)

Les membres de la CDAPH reçoivent, par ailleurs, toutes les personnes qui ont manifesté la volonté d'être entendues. Ainsi, 38 personnes ont été reçues en 2025.

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.

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

III.2 Formalisation des processus et des procédures

La réorganisation de la MDPH, depuis le 1^{er} septembre 2024, autour de 2 services métiers : instruction et évaluation constitue également une opportunité de repenser les processus et de retravailler les procédures en vue 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 processus ont été formalisés lors de la mise en place du tronc commun du SI harmonisé mais sont revus au fur et à mesure puis classés dans un espace de travail unique : l'espace MDPH de l'intranet.

Les documents sont classés par thématique métier ; une recherche par mot clé particulièrement efficace est mise à disposition de tous les agents de la MDPH.

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

- 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. Des indicateurs de performance sont en cours de construction.

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 travaillé à la rédaction de sa cartographie des risques qui a permis d'identifier les principaux points à travailler.

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 2025 peuvent être soulignés :

Mission 1 - information, communication	- Poursuite du conventionnement avec les France service
Mission 2 – accueil	- Ouverture du téléservice MDPH
Mission 3 - instruction, évaluation	- Simplification et harmonisation d'un certain nombre de procédures (à finaliser) - Mise à disposition des procédures actualisées sur un espace unique : l'espace MDPH de l'intranet
Mission 4 – décision	- Poursuite de courts temps d'information/formation pendant les CDA
Mission 5 - médiation, conciliation, recours	- Bilan des conciliations réalisées en 2025 - Présence systématique lors des audiences devant la cour d'appel (en plus des audiences devant le tribunal judiciaire.
Mission 6 - suivi des décisions	- Bilan de la 1 ^{ère} année de fonctionnement de l'EPE situations complexes

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 2025 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 1^{er} semestre 2026).

Migration des formulaires Word GED

La migration des formulaires Word GED était impérative pour garantir la comptabilité avec le navigateur Fire Fox. Finalisation en juillet 2025

Participation aux temps de travail organisés par le Département concernant la 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.

Des temps de travail ont également été initiés pour construire l'armoire transversale du plan de classement GED.

Externalisation du traitement du courrier sortant :

Le marché a été attribué fin 2023 à l'Imprimerie Nationale qui se charge 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. Un 1^{er} bilan réalisé en juin 2025 après 9 mois d'externalisation a mis en avant des dysfonctionnements dans l'utilisation de l'imprimante virtuelle qui n'était pas totalement résolus en fin d'année. La généralisation à l'ensemble du Département n'est, de ce fait, pas à l'ordre du jour pour l'instant.

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

Echanges CAF	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> <p>Des échanges ont néanmoins eu lieu avec la CAF pour préparer le déploiement du flux CAF 4 modifié. Le temps de travail a permis d’identifier une absence de remontée des éléments en cas d’attribution d’une AEEH de base + PCH dans le cadre du droit d’option. Le flux va donc être complété par une liste des bénéficiaires concernés par cette attribution.</p>	
Pôle emploi	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). Hormis un dysfonctionnement rencontré courant 2025 (décisions non transmises), le flux est fonctionnel.</p>	
Livret parcours inclusif	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>	
Via trajectoire	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>L’espace usagers dans Via trajectoire a été ouvert en octobre 2025 tout comme la possibilité pour les personnes en situation de handicap de déposer en ligne leurs demandes d’admission en ESMS via le DUA (dossier unique d’admission)</p>	
Mise en place d'un téléservice	En cours
<p>Choix du téléservice CNSA (MDPH en ligne) interconnecté.</p> <p>Ouverture de ce téléservice le 15 octobre 2025. 91 dossiers de demandes ont été déposés via ce canal entre le 15 octobre et le 31 décembre 2025 (environ 3.9 % des dossiers de demandes).</p> <p>Un dossier de demandes déposé via la téléservice nécessite un temps de traitement plus important qu’un dépôt papier ou par mail du fait d’un certain nombre de tâches non automatisées. Des dysfonctionnements sont également rencontrés : difficulté de connexion de l’usager avec France Connect, dépôt de deux dossiers pour un même usager...</p> <p>Un webinar d’information/formation a été proposé aux partenaires sur l’interface usagers.</p>	
Remontée des données CNSA (centre de données)	En cours
<p>Les données issues du centre de données (LCD) se substituent désormais en partie aux données remontées localement (demandes, attributions, délais moyens de traitement. Attente ++ de la MDPH pour que cette substitution soit intégrale (recours, PCH, droits en cours).</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.

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 DFIPAJ aux différentes étapes budgétaires
- Financier : mise à disposition gratuite de 17.1 postes ainsi qu'une participation financière annuelle votée afin de garantir l'équilibre du budget de la MDPH.

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 ergothérapeutes
- Une direction partagée MDPH et Direction personnes âgées-personnes handicapées.

IV Chantiers et thématiques

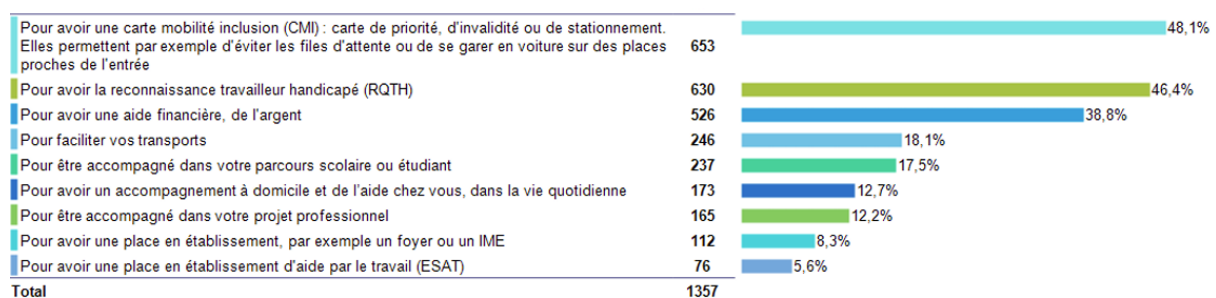
IV.1 Participation des personnes

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

Comme en 2024, la communication quant à l'enquête de satisfaction des usagers était réalisée via le site internet de la MDPH et par un envoi massif de mails aux bénéficiaires d'un droit à la MDP.

En 2025, la MDPH a enregistré un nombre d'avis « record » puis 1363 personnes ont répondu à l'enquête contre 921 personnes en 2024 et 165 en 2023. La sollicitation par mail est une garantie d'un retour important des personnes.

Les répondants sont en très grande majorité (8/10) des personnes ayant déjà reçues une notification à la MDPH.



Synthèse de l'enquête "Ma MDPH, mon avis" 2025

Satisfaction de la MDPH	Très Satisfait	Satisfait	Insatisfait	Très insatisfait	Total	Pas de réponse
Nombre de personnes	248	400	124	74	846	517
Taux	29.3 %	47.3 %	14.7 %	8.7 %	100%	

Points forts soulignés par les usagers

Les usagers mettent en grande majorité (plus de 9 personnes sur 10) 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 social.

Par ailleurs, plus de 6 personnes sur 10 considèrent que les droits accordés correspondent à leurs besoins.

En revanche, moins d'1 personne sur 2 considère être satisfaite des délais de traitement

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 cette année encore la lourdeur des démarches administrative et souhaiteraient 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'orientation entre les ESMS, l'Education nationale, et l'ARS se tiennent à la MDPH.

La mise en place des Pôles d'appui à la scolarité (PAS) en septembre 2025 a pour objectif de mieux accompagner les enfants à besoins particuliers. Une bonne coordination sera nécessaire entre les PAS et la MDPH pour accompagner les enfants pour lesquels un besoin MDPH est identifié.

La vacance de poste d'assistante sociale de l'Éducation nationale depuis 2 ans ainsi que la reprise à temps partiel (70%) de l'autre assistante sociale a majoré le retard pris, obligeant l'équipe à se réorganiser en permanence pour traiter les demandes de prestation.

Les vecteurs facilitants

- La présence de deux enseignants référents scolarisation mises à disposition par l'Education nationale à la MDPH permet de fluidifier les échanges avec les professionnels de l'Education nationale et de cibler les priorités pour éviter les ruptures de parcours scolaires. L'enseignante présente à temps partiel 50 % a vu son temps de travail augmenter à hauteur de 75 % à compter de septembre 2025.
- La présence des Unités d'enseignement maternelle autisme (UEMA), des Unités d'enseignement élémentaire autisme (UEEA) même si leur nombre reste insuffisant au regard des besoins notifiés. Une UEEA a ouvert à l'école de Marlioz (pilotee par le DIME AILES) en septembre 2025.
- 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. Le recrutement des AESH par l'Education nationale, y compris sur le temps périscolaire, permet une meilleure continuité de l'accompagnement.
- Les liens avec l'Education nationale (présence en EPE de psychologues scolaires, d'enseignants référents, ...).
- Les liens avec le Centre hospitalier spécialisé (CHS) (présence des pédopsychiatres et de psychologues du CMP au sein des EPE).
- Echange sur les situations le nécessitant sur sollicitation de la MDPH ou des enseignants référents, des psychologues scolaires ou des pédopsychiatres des CMP.
- Suivi mensuel des admissions en ESMS déclarées impossibles sur Via trajectoire.
- Organisation des commissions plus tôt dans l'année (mars) afin de mieux anticiper la rentrée.
- Outil de transmission numérique sécurisé de tous les documents par les enseignants référents, les psychologues scolaires et inversement. Cela permet un meilleur respect du RGPD et une simplification des process.

Les freins identifiés

- Une hausse des demandes à la MDPH qui ralentit le traitement des demandes au détriment des enfants.
- Un manque d'adaptation pédagogique encore trop fréquemment identifié.
- Le manque de formation des nouveaux enseignants référents.
- 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 manque de dispositifs adaptés en milieu ordinaire : UEEA, DAR, SEGPA... et la présence de zones blanches.
- Le recrutement des AESH dans les zones à forte attractivité saisonnière touristique (station de ski).
- Une hausse des décisions d'aides humaines années après années avec une priorisation des AESH sur le temps scolaire au détriment du temps méridien.
- 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.

- Le manque de solutions d'accompagnement/d'accueil en dispositif médico-social enfant : offres de service et établissement médico-social, UEMA.. Le constat fait lors de la dernière commission d'orientation est inquiétant. De nombreux enfants restent sans solution du fait de l'impossibilité d'être scolarisé en milieu ordinaire.
- La participation des pédopsychiatres et des psychologues des CMP est de moins en moins régulière ce qui va nécessiter de repenser le fonctionnement des EPE.
- Le manque de professionnels de la pédopsychiatrie, psychologues Éducation nationale sur certains secteurs a imposé de limiter les pièces complémentaires demandées à l'appui des dossiers MDPH afin de limiter les coûts pour les familles. De fait, les éléments d'évaluation sont moins étayés ce qui complexifie l'évaluation des besoins avec un possible impact sur les recours ultérieurs.

IV.3 Emploi

Mise en place de partenariats (formalisés ou non par une convention) avec :	
France Travail	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 ESPO et ESRP	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 ^{ème} 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. 4 orientations en 2025.

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 : 15 orientations en 2025.

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 85 MISPE ont été prescrites en 2025 dans 12 ESAT différents par la MDPH (dont 23 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 2025, 74 orientations (47 en 2024) 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.

Une charte autour de l'insertion professionnelle des personnes en situation de handicap réunissant l'ARS, la DDETSPP, les Missions locales jeunes (MLJ), Agir'H (dont Cap emploi), France travail, l'emploi accompagné, Espoir 73, l'AGEFIPH, la MDPH 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. A titre d'illustration, des rencontres entre chargés d'insertion d'ESAT et conseillères d'insertion France travail, cap emploi et missions locales ont été organisées.

Par ailleurs, la MDPH a réalisé une sensibilisation aux droits adultes en visio pour une trentaine de conseillers France Travail, Cap Emploi et MLJ.

Enfin, la MDPH a participé à deux forums sur les droits et l'insertion professionnelle dont l'un au sein d'un centre pénitentiaire ainsi qu'à la coanimation de 4 ateliers d'éducation thérapeutique à destination de personnes atteintes de sclérose en plaques en partenariat avec le centre hospitalier métropole Savoie.

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 Via trajectoire personnes handicapées (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 3 missions, avec un professionnel chargé du pilotage (1 ETP) :

- Ecoute et solutions (orientation des personnes sollicitant la C360 vers les dispositifs adaptés à leur demande, soutien dans les démarches...) : 1,3 ETP ;
- Promotion des métiers de l'autonomie : 1 ETP ;
- Soutien à l'auto-détermination avec des facilitatrices de parcours : 1,3 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 situations complexes.

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. Un temps d'échange régulier ARS/CD/MDPH est organisé toutes les 6 semaines environ.

Le partenariat avec les autorités de tarification est porteur.

L'EPE Situations complexes est une entrée qui permet d'identifier les situations à accompagner et une réponse coordonnée avant de recourir au Plan d'Accompagnement Global (PAG). Un travail pédagogique reste encore à mener auprès de certains partenaires, qui ont du mal à différencier EPE Situations complexes, PAG et Groupe Opérationnel de Synthèse.

Fin 2025, 24 PAG étaient en cours, dont 3 ouverts dans l'année. 50 situations ont été présentées en EPE Situations complexes. Chez les moins de 20 ans, la moitié des situations concernaient des enfants suivis par l'Aide sociale à l'enfance (ASE). 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.

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.

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 de l'Allocation personnalisée d'autonomie (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^{er} niveau est organisée pour les plus de 65 ans en circuit court.

V Projets propres à la MDPH de la Savoie

A l'occasion des 20 ans de la loi du 11 février 2005, la MDPH, le Département de la Savoie et leurs partenaires ont menés de nombreuses actions en Savoie.

Des actions culturelles inclusives, participatives et publiques ont été organisées sur les territoires en lien avec les comités d'action culturelle. Quatre de ces actions ont bénéficié d'un financement dans le cadre d'un appel à projet porté par la MDPH.

Pour en savoir plus, [cliquez sur le lien](#).

Une journée portes ouvertes a été organisée le 19 juin 2025 à la MDPH afin d'accueillir partenaires et grand public. Cet événement, à la fois convivial et informatif, a rencontré un franc succès avec plus de

400 personnes accueillies, dont 330 ont participé aux visites guidées ou aux temps d'échange en groupe.

Cette journée a permis aux visiteurs de découvrir les locaux de la MDPH, de comprendre le parcours d'un dossier de demande d'ouverture de droit, d'en apprendre davantage sur les missions de la MDPH, mais aussi de poser des questions individuelles. 110 personnes ont ainsi été reçues à l'accueil pour des échanges personnalisés. L'ensemble des agents de la MDPH se sont mobilisés pour échanger avec le public.

Pour en savoir plus, [cliquez sur le lien](#).

Enfin, du 12 au 22 septembre à la foire de Savoie, le Département, avec la MDPH, a accueilli sur son stand **Handicap, vous accompagner au quotidien** le grand public. Une vingtaine d'acteurs du handicap en Savoie, associations et établissements et services médico-sociaux, ont proposé des activités afin de sensibiliser au handicap, mettre en valeur les actions mises en œuvre sur le territoire et informer sur les droits.

VI Conclusion

L'année 2025, année des 20 ans de la loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances a été l'occasion de mettre en lumière le handicap et de porter des actions de sensibilisation à destination du grand public.

La journée porte ouverte de la MDPH le 19 juin 2025 a également été un temps fort, tant pour les visiteurs que pour les agents de la MDPH qui ont pu faire découvrir la « face cachée » et complexe du traitement d'un dossier de demandes à la MDPH de son dépôt à sa présentation devant la Commission de droits et de l'autonomie des personnes en situation de handicap.

De même, toujours à l'occasion de l'anniversaire de la loi de 2005, le stand du Département lors de la Foire de Savoie en septembre 2025, était consacré au handicap. La MDPH a largement contribué à la tenue du stand en mobilisant ses équipes et ses partenaires. Le programme des animations a mis en valeur la diversité des acteurs et des projets menés dans notre département en faveur de l'inclusion citoyenne et de l'accessibilité universelle : initiation au braille, découverte de la langue des signes, parcours fauteuil, mais également des conférences et points d'information sur l'accès aux droits.

L'année 2025 a été également l'année d'aboutissement du projet de téléservice de la MDPH. Il s'agit d'un outil de simplification des démarches des usagers qui s'ajoute à la palette de moyens de dépôt déjà existants et qui permet de suivre en ligne l'état d'avancement du traitement de la demande.

Cette année encore, le constat est que les projets et réformes nationales se succèdent à un rythme effréné alors que la priori reste le traitement du flux ininterrompu de demandes. Les équipes ne peuvent consacrer le temps nécessaire à la mise en place de ces évolutions sans impacter l'instruction et l'évaluation des demandes.

Si l'effet de l'attribution des droits sans limitation de durée commence à impacter le nombre de demandes déposées par les adultes en situation de handicap, le nombre de demandes pour les enfants est quant à lui en hausse constante. A cela s'ajoute un nombre exponentiel de recours et de sollicitations de plus en plus exigeantes des usagers imposant une mobilisation sans faille des équipes.

En 2026, au regard des besoins identifiés et malgré une des moyens humains contraints, la MDPH devra réfléchir à la meilleure manière d'accompagner les primo demandeurs afin de simplifier leur parcours et de garantir l'accès aux droits de tous.

Par ailleurs et au regard des annonces faites par le gouvernement, les MDPH devraient être sollicitées pour recevoir tous les demandeurs d'AAH 50-79% afin de fiabiliser et de compléter les informations présente dans le dossier. Cette nouvelle mesure d'ampleur qui devrait s'accompagner de financement dédié impactera l'organisation de la MDPH dans un contexte d'activité déjà très dense.