



MAISON  
DÉPARTEMENTALE DES  
PERSONNES  
HANDICAPÉES



LE DÉPARTEMENT

# RAPPORT D'ACTIVITÉ 2021

**Groupement d'Intérêt Public  
Maison Départementale  
des Personnes Handicapées du Var**



La loi du 11 février 2005 « pour l'égalité des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées » a fait des Maisons départementales des personnes handicapées le guichet unique d'accueil, d'information et de conseil pour les personnes en situation de handicap et leurs familles, et leur a confié l'évaluation des besoins en vue de l'ouverture de tous les droits liés au handicap.

Cette année, la MDPH du Var s'est attachée à mettre en place la feuille de route "MDPH 2022" visant à moderniser le pilotage et le fonctionnement des MDPH au niveau national. Au travers de cette feuille de route, la MDPH du Var se mobilise afin d'améliorer le quotidien des personnes en situation de handicap et de leurs familles.

L'année 2021 a permis, notamment :

- de mettre en œuvre, en coopération avec les services de la direction de l'autonomie du Département, la prestation de compensation du handicap dans son volet parentalité. Ce nouveau droit était très attendue des parents en situation de handicap ;
- d'accélérer le virage numérique de la MDPH par la création d'un centre d'appels et d'un portail usager ;
- de mettre en place un pilotage spécifique afin de maîtriser les délais de traitement et de renforcer les équipes de la MDPH par des recrutements du personnel ;
- de mettre en place avec la Caisse d'allocations familiales du Var des échanges dématérialisés de données.

Les principales orientations de travail définies en 2021 se poursuivront en 2022 et la MDPH du Var s'engage à s'inscrire pleinement dans le vaste chantier lancé par la Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie qui vise à optimiser le pilotage et le fonctionnement des MDPH.

Le Département assure la tutelle administrative et financière de la MDPH et la soutient dans son fonctionnement. Ainsi, sa contribution s'élève en 2021 à plus de 3,2 millions d'euros. Par ailleurs, le coût de la prestation de compensation du handicap, qui est à la charge du Département, est passé de 300 000 € en 2006 à plus de 67 millions en 2022.

Les enjeux sociaux que porte la MDPH en font une structure centrale dans la prise en charge du handicap, reconnue et bien repérée par l'ensemble des acteurs et des partenaires du secteur.

Je remercie à ce titre l'implication des équipes de la MDPH qui se mobilisent de manière continue pour offrir un meilleur service aux usagers.



**Jean-Louis MASSON**  
**Président du Conseil départemental**  
**Président de la commission exécutive**



# Table des matières

<b><u>Partie 1. Présentation générale : les données clés</u></b>	<b>7</b>
I. Description du territoire	7
II. Données principales d'activités	8
1. Les demandes déposées	8
2. Les décisions et avis rendus	8
3. Données générales sur l'accueil	8
4. Les délais moyens de traitement des demandes	9
5. Recours et contentieux	9
<b><u>Partie 2. Moyens humains et budgétaires</u></b>	<b>11</b>
I. Effectifs	11
II. Budget de la MDPH	16
1. Exécution du budget	16
2. Fonds départemental de compensation	17
3. Participation des partenaires au budget (hors FDC) de la MDPH	18
4. Externalisation des prestations	20
5. Synthèse analytique – Moyens : les points clés de l'année	21
III. Organisation	22
1. Territorialisation de la MDPH	22
2. Fonctionnement de la MDPH par processus métier	22
3. Synthèse analytique – Organisation : les points clés de l'année	33
<b><u>Partie 3. Pilotage</u></b>	<b>35</b>
I. Management des ressources humaines	35
II. Formalisation des processus et des procédures	37
III. Démarche qualité	37
IV. Système d'information	40
1. Déploiement du tronc commun SI MDPH	40
2. Les flux (échanges dématérialisés avec les partenaires de la MDPH)	41
3. Gestion électronique des documents	42
4. Suivi des décisions et orientations	42
V. Partenariats et liens avec le conseil départemental	42
1. Partenariats	42
2. Liens avec le conseil départemental	43

<b>Partie 4. Chantiers et thématiques</b>	45
I. Scolarité	45
II. Emploi	47
III. Carte mobilité inclusion	48
IV. Aides techniques	49
III. Parcours	50
1. Réponse accompagnée pour tous	50
2. Acte 2 de la réponse accompagnée pour tous	52
3. Coordination de parcours	52
 <b>Glossaire</b>	 53

# PARTIE 1 – PRÉSENTATION GÉNÉRALE : LES DONNÉES CLÉS

## I. Description du territoire

Le Département du Var est l'un des six départements de la région Sud Provence-Alpes-Côte d'Azur. Il est limitrophe des Bouches-du-Rhône à l'ouest, du Vaucluse et des Alpes-de-Haute-Provence au nord, des Alpes-Maritimes à l'est. Le Var est le 22<sup>e</sup> département le plus peuplé de France métropolitaine, l'un des 23 à compter plus d'un million d'habitants.

Sa superficie est de 5 973 km<sup>2</sup> et sa population de 1,076 millions d'habitants, pour une densité de 180 habitants/km<sup>2</sup>. Il est le troisième département en termes de densité de population de la région. Son taux d'accroissement annuel moyen est supérieur aux taux national et régional.

La répartition de la population varoise par âge indique une nette surreprésentation des personnes âgées de plus de 50 ans. 31,2 % de la population varoise est âgée de plus de 60 ans. Le Var est ainsi le 11<sup>ème</sup> département de France métropolitaine qui compte le plus de personnes âgées de 60 à 79 ans dans sa population.

Sa croissance démographique entre 2009 et 2014 a été légèrement plus importante que la moyenne nationale et est supérieure à celle enregistrée par les Alpes-Maritimes et les Bouches-du-Rhône.

Les enfants (0-17 ans), les jeunes adultes (18-24 ans) et les jeunes actifs (25-34 ans) sont nettement sous-représentés dans la population varoise.

Au niveau de la Région et des taux d'équipement en établissements et services médico-sociaux pour enfants en situation de handicap, les départements du Var, du Vaucluse, des Bouches-du-Rhône et des Alpes-de-Haute-Provence pâtissent (hors CAMSP) du taux d'équipement les plus bas de la région (entre 8,1 et 8,5 places pour mille jeunes), quand la moyenne nationale est de 10,4 places pour mille jeunes. Avec 8,6 places installées pour mille habitants, le taux global d'équipement de la région (hors CAMSP) reste depuis des années très inférieur au taux national.

Le taux moyen d'équipement en établissements d'accueil en PACA est de 4,1 places pour mille adultes entre 20 et 59 ans (tableau 3), quand la moyenne française est de 4,8 places.

La région PACA est la troisième région métropolitaine la plus mal dotée en établissements d'hébergement pour adultes handicapés, derrière la Corse et l'Île de France. Ce faible taux d'équipement empêche l'accueil de jeunes adultes, les obligeant à rester dans les établissements pour enfants au-delà des âges limites.

<b>La MDPH est-elle dans un territoire 100% inclusif ?</b>	Non
Des liens réguliers sont entretenus entre les services départementaux de l'Education nationale et l'équipe mobile d'appui à la scolarisation (EMASCO). Des réunions entre l'EMASCO et la cellule situations complexes sont organisées tous les deux mois sur le suivi des situations de ces élèves. Les enseignants référents interpellent également la cellule des situations complexes en cas de besoin.	

## II. Données principales d'activité

### 1. Les demandes déposées

	Année 2020	Année 2021	Taux d'évolution entre 2020 et 2021 (en % ou en points)
Nombre de dossiers de demande déposés à la MDPH	87 036	84 377	-3.06
Nombre de dossiers déposés et non décidés au 1er janvier	Données non disponibles	19 953	Données non disponibles

### 2. Les décisions et avis rendus

	Année 2020	Année 2021	Taux d'évolution entre 2020 et 2021 (en % ou en points)
Nombre de décisions et avis formulés par la CDAPH/MDPH	110 479	82 321	-25.49

En 2021, 82 321 décisions et avis ont été rendus, contre 110 479 en 2020. Cela représente une évolution de -25.49%.

### 3. Données générales sur l'accueil

	Année 2020	Année 2021	Taux d'évolution entre 2020 et 2021 (en % ou en points)
Nombre de personnes accueillies à l'accueil physique de la MDPH	13 361	14 836	11.04
Nombre d'appels téléphoniques reçus	31 619	32 606	3.12

En 2021, 14 836 personnes ont été accueillies à l'accueil physique de la MDPH contre 13 361 en 2020. Cela représente une évolution de 11.04%.

S'agissant des appels téléphoniques, la MDPH en a reçu 32 606 en 2021 contre 31 619 en 2020, ce qui représente une évolution de 3.12%.



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

	Année 2020	Année 2021	Taux d'évolution entre 2020 et 2021 (en % ou en points)
Délais moyens de traitement des demandes 'Enfants' (en mois)	3.5	5	42.86%
Délais moyens de traitement des demandes 'Adultes' (en mois)	2.5	5	100%

En 2021, les dossiers de demandes « Enfants » ont été traités en un délai moyen de 5 mois contre 3,5 en 2020. Cela représente une évolution de 42.86%.

S'agissant des demandes « Adultes », ces dernières ont été traitées dans un délai moyen de 5 mois en 2021 contre 2,5 en 2020, ce qui représente une évolution de 100%.

#### 5. Recours et contentieux

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 Commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées. 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).

Niveau de représentativité de la MDPH à l'audience
Les magistrats du Pôle social du Tribunal judiciaire de Toulon tiennent particulièrement à la présence de la MDPH aux audiences. La participation aux audiences et le travail préparatoire sont extrêmement chronophages pour la MDPH, et nécessite un niveau d'expertise qui nous a conduit à réorganiser la gestion du contentieux et à recruter une personne compétente en matière juridique. Des échanges réguliers ont lieu avec les magistrats afin d'ajuster nos fonctionnements et de partager nos connaissances des droits et prestations gérés par la MDPH.
Impact sur le taux d'infirmité, dû à la prise en compte de nouveaux éléments postérieurs à la décision contestée
Pour la majorité des dossiers, la MDPH fait des notifications rectificatives pour prendre en compte les nouveaux éléments, avant jugement ou procédure de recours administratif.

Des travaux ont été engagés en 2021 pour améliorer la gestion des recours/médiation/conciliation. En 2021, la MDPH a recruté un agent avec un bon niveau d'expertise (ancienne avocate) pour traiter le contentieux.

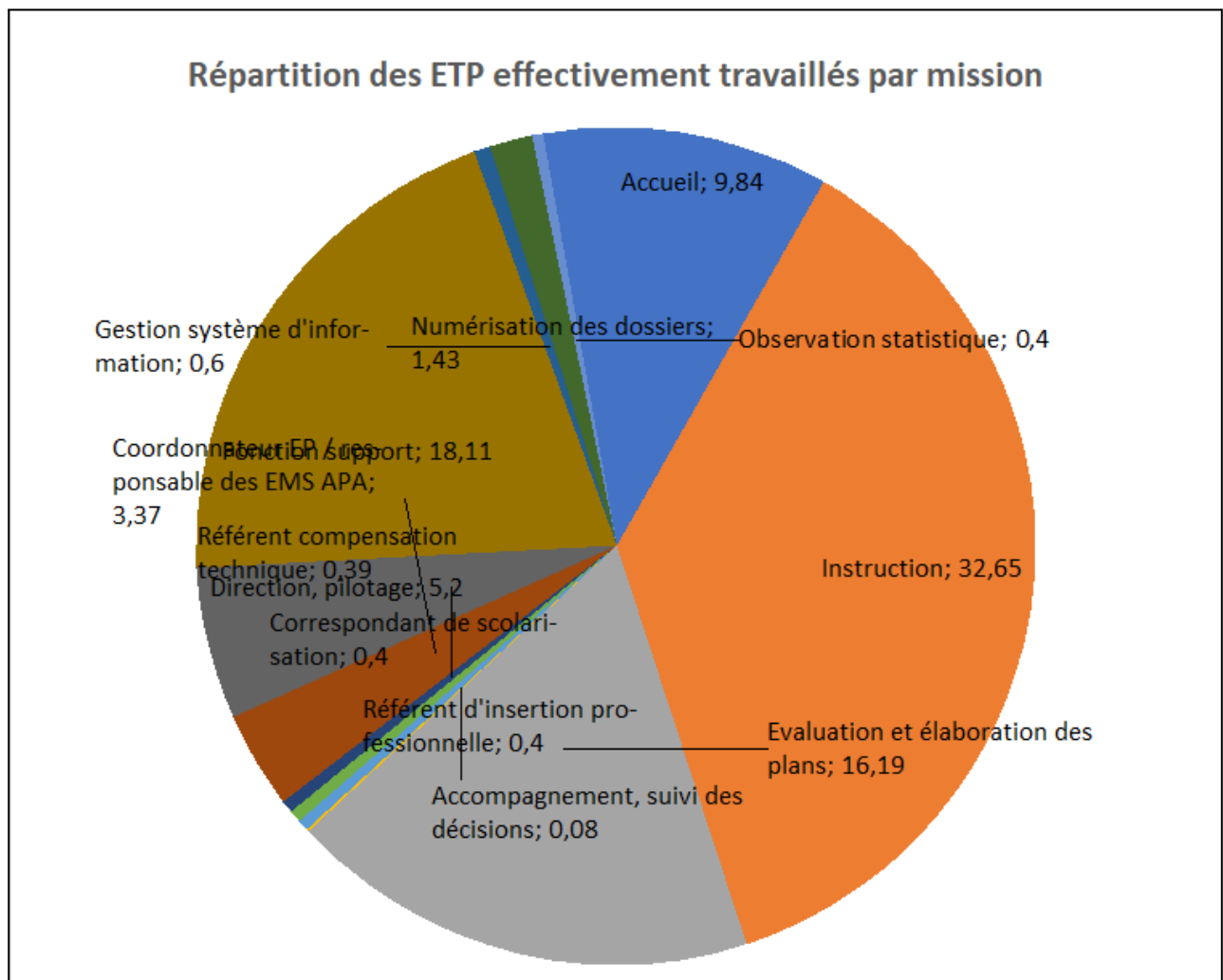


## PARTIE 2 – MOYENS HUMAINS ET BUDGÉTAIRES

### I. Effectifs de la MDPH

	Total ETP effectivement travaillés	Total ETP théoriques	ETP travaillés : types de professionnels concernés
<b>Accueil</b>	9.84	11.35	- Agent administratif - Agent / conseiller d'information / accueil
<b>Instruction</b>	32.65	35.61	- Agent administratif - Agent / conseiller d'information / accueil - Travailleur social - Médecin - Infirmier / puéricultrice - Psychologue - Ergothérapeute - Enseignant / professeur des écoles
<b>Evaluation et élaboration des plans</b>	16.19	17.75	- Management / encadrement technique - Travailleur social - Médecin - Infirmier / puéricultrice - Psychologue - Ergothérapeute - Enseignant / professeur des écoles
<b>Accompagnement, suivi des décisions</b>	0.08	0.1	- Management / encadrement technique
<b>Référent d'insertion professionnelle</b>	0.4	0.4	- Management / encadrement technique - Agent administratif
<b>Correspondant de scolarisation</b>	0.4	0.4	- Enseignant / professeur des écoles
<b>Référent compensation technique</b>	0.39	0.39	- Management / encadrement technique - Agent administratif
<b>Coordonnateur EP / responsable des EMS APA</b>	3.37	3.68	- Management / encadrement technique - Travailleur social - Médecin - Infirmier / puéricultrice - Psychologue - Enseignant / professeur des écoles

<b>Direction, pilotage</b>	5.2	5.38	- Management / encadrement technique
<b>Fonction support (RH, budgétaire, services généraux, communication ...)</b>	18.11	19.94	- Management / encadrement technique - Agent administratif - Agent / conseiller d'information / accueil - Assistant (de direction ou de service) - Technicien informatique - Gestionnaire budgétaire et/ou comptable
<b>Gestion système d'information</b>	0.6	0.6	- Technicien informatique
<b>Numérisation des dossiers</b>	1.43	1.6	- Agent administratif - Agent / conseiller d'information / accueil
<b>Observation statistique</b>	0.4	0.4	- Technicien informatique
<b>Total ensemble des missions ETP</b>	89.06	97.6	



<b>Différence entre ETP travaillés vs théoriques</b>	-8.54
<b>Au regard de la convention constitutive du GIP MDPH : nombre d'ETP de l'Etat non pourvus au 31/12 et non compensés financièrement</b>	1.0
<b>Au regard de la convention constitutive : nombre d'ETP de l'Education Nationale non pourvus au 31/12 et non compensés financièrement</b>	0.00
<b>Taux de renouvellement (turn over)</b>	12.62

<b>Difficultés à recruter</b>	Oui
<p>Il est constaté une difficulté pour pourvoir les postes vacants d'agents départementaux. L'activité élevée de la MDPH du Var et la technicité requise ne facilitent pas la mobilité d'agents du Département vers la MDPH.</p>	

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

Repères sur les effectifs de la MDPH :

Un effectif validé au 31 décembre 2021 de 102 agents pour 93.20 ETP.

88 agents sont des femmes et 14 agents sont des hommes.

La moyenne d'âge s'élève à 47 ans.

L'ancienneté des agents au sein de la MDPH est en moyenne de 7 ans. 34 % des agents ont une ancienneté entre 5 et 10 ans et 25 % ont plus de 10 ans d'ancienneté au sein de la MDPH.

50 % des agents sont statutaires du Département, 7 % sont des agents de la fonction publique d'Etat (uniquement des agents mis à disposition par l'Éducation Nationale), 43 % sont des recrutements par le GIP MDPH dont :

- 54 % bénéficient d'un contrat en CDI,
- 10 % d'un contrat en CDD,
- 16 % d'un contrat aidé,
- 20 % sont des vacataires.

En 2021, 10 agents ont quitté la MDPH, il y a eu 12 nouveaux arrivants et 2 agents ont bénéficié d'une mobilité en interne au sein du GIP.

L'augmentation du fonds de concours de la Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie pour l'année 2021 a permis :

- le renfort des équipes pluridisciplinaires adultes (recrutement de deux infirmières et d'une psychologue) et enfants (recrutement d'un travailleur social et d'une psychologue),
- le recrutement de renforts temporaires (service accueil-enregistrement),
- la création d'un guichet numérique afin de favoriser l'accessibilité pour les usagers de la MDPH.

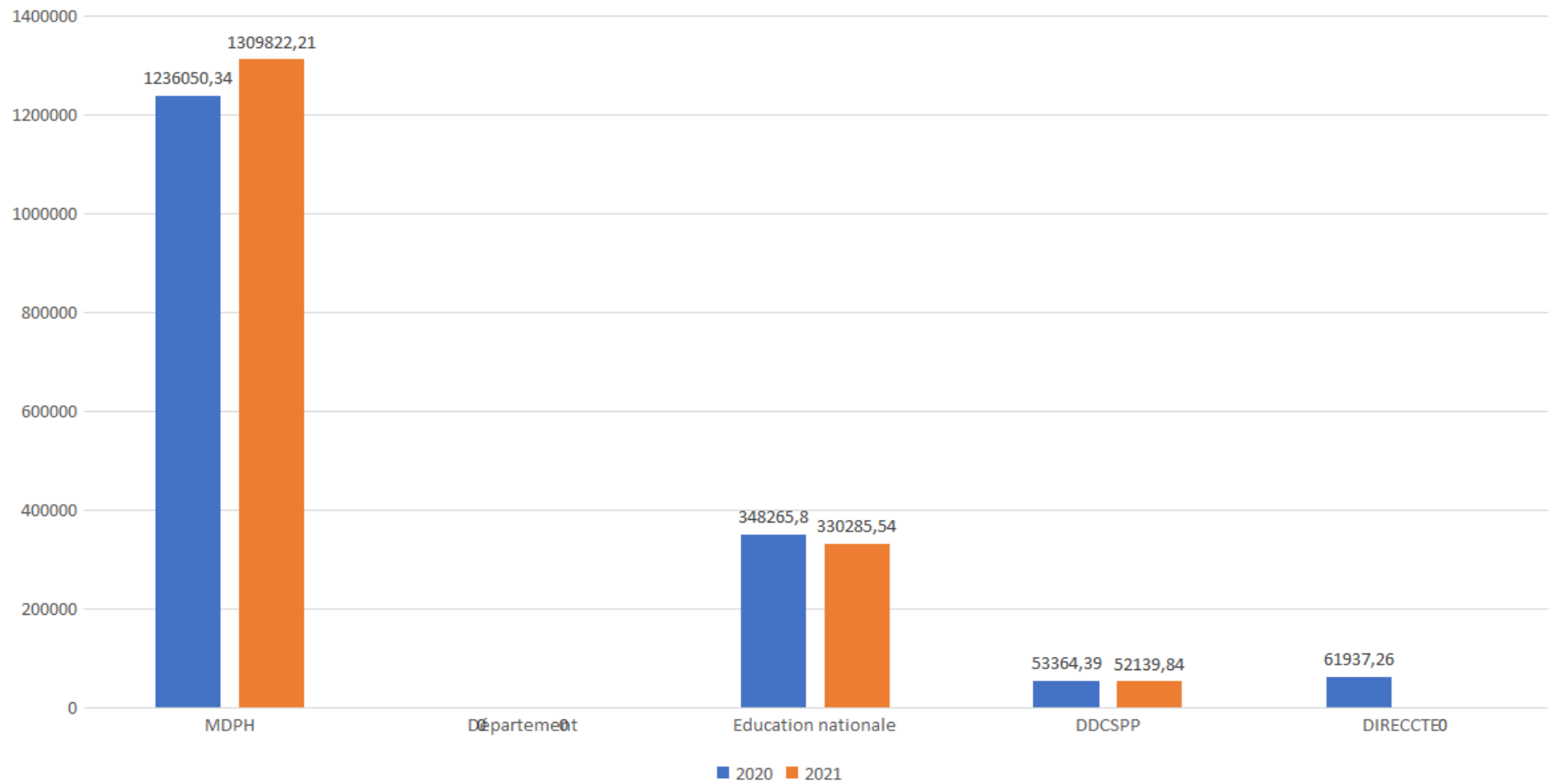
**Mise à disposition de personnels :**

	Exercice 2020			Exercice 2021			Comparatif 2021 / 2020		
EMPLOYEUR	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>	1 236 050.34		1 236 050.34	1 309 822.21		1 309 822.21	73 771.87		73 771.87
<b>Département **</b>	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
<b>Education nationale</b>	0.00	348 265.80	348 265.80	0.00	330 285.54	330 285.54	0.00	-17 980.26	-17 980.26
<b>DDCSPP</b>	0.00	53 364.39	53 364.39	0.00	52 139.84	52 139.84	0.00	-1 224.55	-1 224.55
<b>DIRECCTE</b>	0.00	61 937.26	61 937.26	0.00	0.00	0.00	0.00	-61 937.26	-61 937.26
<b>Autres</b>	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
<b>Total</b>	1 236 050.34	463 567.45	1 699 617.79	1 309 822.21	382 425.38	1 692 247.59	73 771.87	-81 142.07	-7 370.2

\*\* En 2021, il y a 57 agents mis à disposition du Département auprès de la Maison départementale des personnes handicapées du Var pour un montant de 2 640 333 euros.

Depuis 2020, ce montant n'est plus valorisé dans le budget de la MDPH (plus de remboursement de la masse salariale par la Maison départementale des personnes handicapées du Var).

Dotations par acteurs pour les années 2020 et 2021



## II. Budget de la MDPH

### 1. Exécution du budget

		Exercice n-1 : 2020		Exercice n : 2021	
		Dépenses	Recettes	Dépenses	Recettes
REALISATIONS DE L'EXERCICE (mandats et titres)	Section de fonctionnement (hors FDCH)	1 684 628.95	2 207 399.93	1 755 134.28	2 523 043.04
	Section d'investissement	50 449.20	36 218.50	46 162.51	32 031.33
	+	+	+	+	+
REPORT DE L'EXERCICE N-1 (cumulé)	Report en section de fonctionnement (002) (hors FDC)	0.00	66 367.07	0.00	589 138.05
	Report en section d'investissement (001)	0.00	192 086.00	0.00	177 855.3
	=	=	=	=	=
	<b>TOTAL EXERCICE (réalisations + reports N-1)</b>	1 735 078.15	2 502 071.50	1 801 296.79	3 322 067.72
	+	+	+	+	+
RESTES A REALISER A REPORTER EN N+1	Section de fonctionnement	53 537.93	0.00	31 319.6	0.00
	Section d'investissement	31 138.87	0.00	12 696.41	0.00
	<b>TOTAL des restes à réaliser à reporter en N+1</b>	84 676.80	0.00	44 016.01	0.00
	=	=	=	=	=
RESULTAT CUMULE	Section de fonctionnement	1 738 166.88	2 273 767.00	1 786 453.88	3 112 181.09
	Section d'investissement	81 588.07	228 304.50	58 858.92	209 886.63
	<b>TOTAL CUMULE</b>	1 819 754.95	2 502 071.50	1 845 312.8	3 322 067.72



Pour l'année 2021, le résultat de fonctionnement est positif et s'élève à 734 783, 35 €. Après prise en compte des résultats antérieurs, le résultat de l'exercice s'élève à 1 735 246, 04 euros.

Le montant des recettes s'élève à 2 613 288, 04 €. Les recettes de la MDPH sont composées :

- d'une dotation de l'Etat d'un montant de 938 637 euros
- d'une contribution de la CNSA au fonctionnement des MDPH d'un montant de 1 420 513, 16 €.

Cette augmentation correspond au nouveau cadre contractuel défini par la CNSA en 2020 et qui tient compte de l'activité de la MDPH du Var. Elle correspond à une augmentation de 47% de la contribution de la CNSA par rapport au fonds de concours versé en 2020 (soit une hausse de 456 038,49 €).

Cette dotation financière complémentaire a permis une augmentation de la masse salariale de la MDPH et le déploiement de projets innovants ayant un impact fort pour les usagers de la MDPH.

La participation du Département comprend :

\* Le versement d'une subvention d'un montant de 130 000 € au titre de la gestion des cartes mobilité inclusion qui est une compétence du Département mise en œuvre par la MDPH suite à l'adoption d'un protocole d'organisation en 2017,

\* De prestations engagées pour le compte de la MDPH par les différentes directions du Département au titre de la convention de gestion. Ces prestations ne sont pas valorisées dans le budget de la MDPH mais représentent, en 2021, 3 235 924.55 € dont 2 711 891 € au titre de la masse salariale mise à disposition par le Département auprès du GIP MDPH. L'appui quotidien de ces directions favorise un fonctionnement efficace des services de la MDPH (direction des services numériques, direction des moyens internes, direction des équipements et des bâtiments publics, etc...).

Pour l'année 2021, les dépenses s'élèvent à 1 878 504.69 € .

Les dépenses portent principalement sur des charges de personnels (1 356 239.01 €), mais aussi sur des dépenses à caractère général (330 557.94 €), des dépenses au titre du fonds départemental de compensation du handicap (123 370.41 €).

Pour l'année 2021, le résultat d'investissement négatif est de 14 131.18 euros. Après prise en compte des résultats antérieurs, le résultat de l'exercice s'élève à 163 0724.12 €.

## 2. Fonds départemental de compensation (FDCH)

	<b>DEPENSES mandatées</b>	<b>RECETTES</b>
<b>Fonctionnement</b>	123 370.41	90 245
<b>Prestations</b>	0.00	0.00
<b>TOTAL</b>	123 370.41	90 245
<b>SOLDE de l'année</b>	-33 125.41€	
<b>Report de l'exercice N-1 (cumulé)/reliquat</b>	411 324.64€	
<b>Cumul disponible</b>	378 199.23€	

### **Difficultés perçues au fonctionnement du fonds :**

Dans le cadre du fonctionnement du fonds départemental de compensation du handicap, il est constaté des lourdeurs administratives pour constituer les demandes de financement. L'interaction avec les personnes est nécessaire, et ne s'inscrit pas dans un processus de simplification.

Suite à la crise sanitaire, et à l'augmentation du coût de certaines matières premières, il est nécessaire de réactualiser les devis. Selon les fournisseurs, cela rallonge le délai d'instruction.

Actuellement, les fonds départementaux de compensation du handicap ne permettent pas de couvrir le coût financier de la totalité des projets.

Aussi, des recherches de financements supplémentaires sont nécessaires, ce qui multiplie les acteurs. Le dispositif est dès lors peu lisible pour les usagers, et nécessiterait d'être simplifié.

### **Leviers d'actions identifiés pour lever les difficultés :**

Il serait souhaitable de soutenir les usagers tout au long de l'instruction des dossiers, et de garder un lien avec les professionnels pour obtenir les documents nécessaires permettant de finaliser les dossiers dans les meilleurs délais.

Par ailleurs, la nomenclature LPPR doit être revue dans sa globalité dans un souci de cohérence et d'adéquation avec l'évolution des équipements.

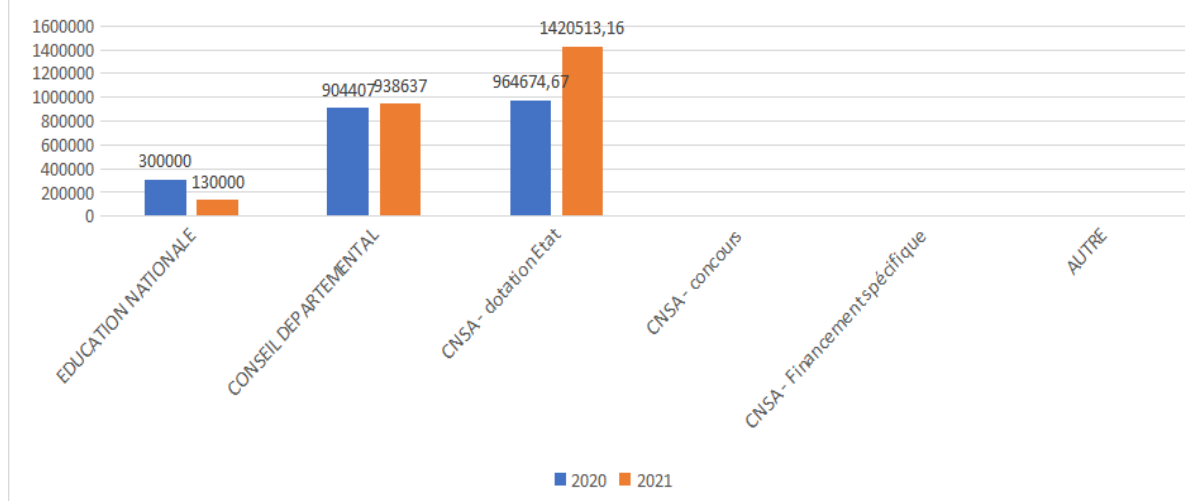
### **Leviers d'actions identifiés pour lever les difficultés : Oui**

Évolution constante des outils pour pallier les nouvelles difficultés rencontrées.

### **3. Participation des partenaires au budget (hors FDCH) de la MDPH**

	<b>Année 2020</b>	<b>Année 2021</b>	<b>Evolution entre 2021 et 2020</b>
<b>EDUCATION NATIONALE</b>	0.00	0.00	0.00
<b>CONSEIL DEPARTEMENTAL</b>	300 000.00	130 000	-170 000
<b>CNSA - dotation Etat</b>	904 407.00	938 637	34 230
<b>CNSA - concours</b>	964 674.67	1 420 513.16	455 838.49
<b>AUTRE</b>	0.00	0.00	0.00
<b>Total</b>	2 169 081.67	2 489 150.16	320 068.49

## Répartition de la participation des partenaires au budget pour les années [n-1] et [n]



Suite au décret n° 2021-834 du 29 juin 2021, la Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie a augmenté de 47 % le fonds de concours versé en 2021 à la MDPH du Var (soit une hausse de 455 838,49 € par rapport à l'année 2020).

Cette dotation complémentaire a permis une augmentation de la masse salariale de la MDPH et le déploiement de projets innovants ayant un impact fort pour les usagers de la MDPH (création d'un guichet numérique).

La participation financière du Département dans le budget de la MDPH est de 130 000 euros en 2021 et correspond au remboursement des frais engagés par la MDPH au titre de la gestion des cartes mobilité inclusion qui est une compétence du Département mise en œuvre par la MDPH suite à l'adoption d'un protocole d'organisation départemental en 2017.

Les relations entre le Département et la MDPH sont régies par une convention de gestion qui définit les actions conduites par les directions supports du Département pour le compte de la MDPH.

Au titre de cette convention de gestion, en 2021, la participation financière du Département s'élève à 3 235 924, 55 euros dont 2 711 891 euros au titre de la masse salariale mise à disposition par le Département auprès de la MDPH. L'intervention du Département est importante également au niveau des supports informatiques et des supports logistiques (mise à disposition des locaux à titre gracieux depuis 2020).

Sans cette collaboration étroite avec les services du Département, la MDPH ne pourrait pas fonctionner de manière optimale.

#### 4. Externalisation des prestations

Externalisation des prestations suivantes	Oui / Non	Qui fournit la (les) prestation(s) ?	Qui finance la (les) prestation(s) ?	Valorisation des prestation(s) (€)
<b>Accueil</b>	Non			
<i>dont plateforme téléphonique</i>	Non			
<b>Evaluation</b>	Oui, partiellement	le Département		
<i>dont évaluation aide humaine</i>	Non			
<i>dont évaluation emploi / insertion professionnelle</i>	Non			
<i>dont évaluation aide technique / bâti / aménagement du logement</i>	Oui, partiellement	le Département	MDPH	27 028
<i>dont évaluation scolarisation</i>	Non			
<i>dont évaluation / expertise médicale ou médico-sociale</i>	Non			
<b>Instruction</b>	Non			
<b>Accompagne - ment suivi des décisions</b>	Non			
<b>Support</b>	Oui	le Département	le Département	
<i>dont support informatique</i>	Oui	le Département	le Département	193 440
<i>dont support juridique</i>	Oui, partiellement	le Département	le Département	
<i>dont support RH</i>	Oui	le Département	le Département	
<i>dont support logistique</i>	Oui	le Département	le Département	25 931
<i>dont support documentaire</i>	Oui	le Département	le Département	26 191

## **5. Synthèse analytique - Moyens - les points clés de l'année**

L'exécution budgétaire pour l'année 2021 s'est déroulée dans de bonnes conditions.

Pour l'année 2021, le résultat de fonctionnement est positif et en augmentation par rapport à l'année précédente. La MDPH est dans une phase de rétablissement puisque en 2018 et 2019 les résultats étaient déficitaires.

Le résultat antérieur permet une réserve.

Le résultat d'investissement de l'exercice 2021 est déficitaire, à - 14 131 €, le déficit 2020 était de - 14 230 €. Après la reprise des résultats antérieurs de 177 855 €, l'excédent à affecter est de 163 724 €.

Les affectations des résultats serviront prioritairement à financer les restes à réaliser, dans chacune des sections.

Depuis 2020, la MDPH ne rembourse plus au Département le coût des agents mis à disposition. Ceci s'est traduit par une diminution du volume des flux correspondants.

Les charges courantes augmentent modérément : 1 876 504 € contre 1 742 133 € en 2020.

L'externalisation de l'envoi du courrier de la MDPH a eu un impact sur la structuration comptable sans augmenter les coûts engagés liés à cette prestation (augmentation des charges liées aux contrats de prestation et de service, baisse des frais d'affranchissement et baisse des charges relatives au "catalogues imprimés et publications").

### III. Organisation de la MDPH

#### 1. Territorialisation de la MDPH

Types d'accueil	Antennes	Permanences
Nombre	0	4

Type de missions :

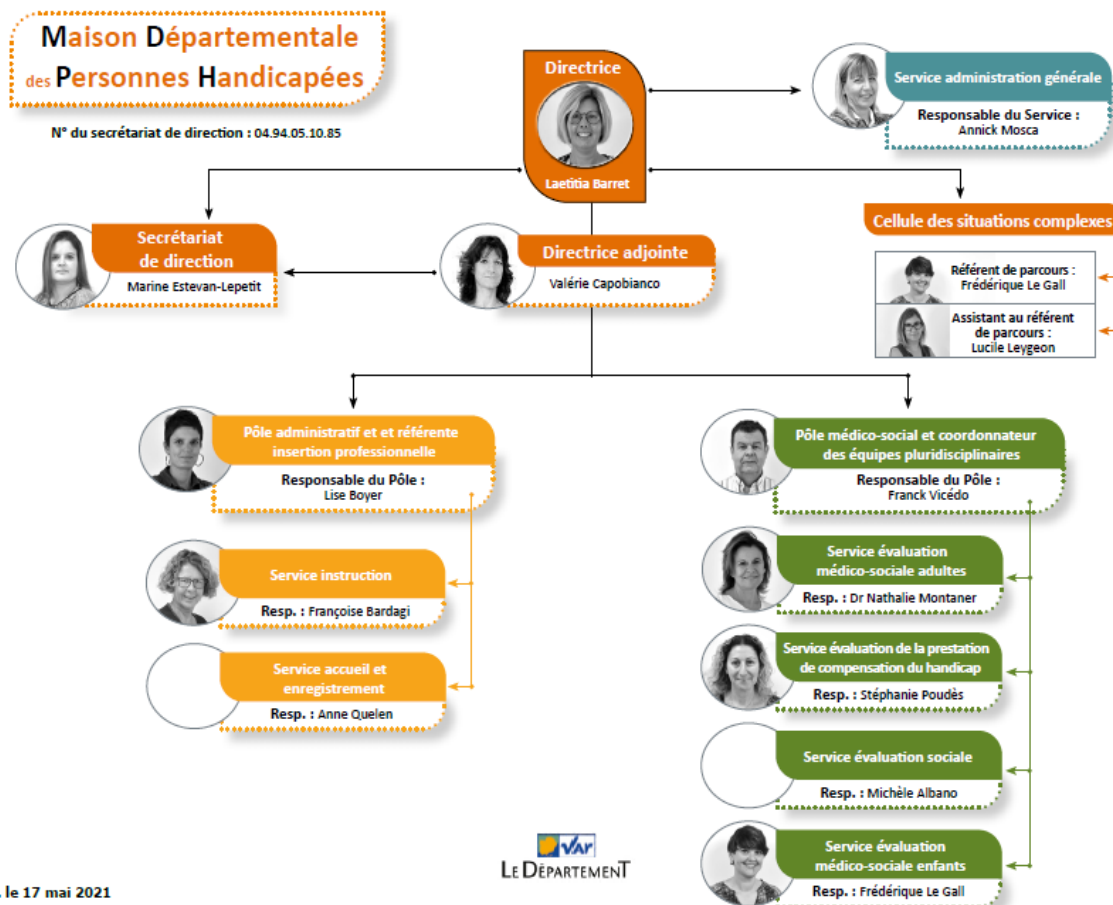
Information / communication auprès du public et des partenaires	Oui
Accueil	Oui
Instruction	Oui
Evaluation	Oui
Suivi des décisions	Oui
Recours, médiation et conciliation	Oui

#### L'organisation des missions déclinées sur le territoire

La MDPH effectue des permanences dans des lieux appartenant au Département, à une fréquence spécifique. Il s'agit de la réalisation de permanences, ce ne sont pas des antennes de la MDPH. La MDPH du Var n'est présente que dans un seul lieu du Département.

#### 2. Fonctionnement de la MDPH par processus métier

##### 2.1. Organisation générale de la MDPH



La MDPH du Var est organisée en pôles et en services.

Le pôle médico-social, composé de quatre services, a en charge l'évaluation des demandes d'ouverture de droits. Le pôle administratif, composé de deux services, assure les missions d'accueil et de relation avec les usagers ainsi que la gestion administrative des demandes d'ouvertures de droits et de prestations.

Le service administration générale a en charge le fonctionnement du groupement d'intérêt public (budget et comptabilité, gestion des ressources humaines, gestion des marchés publics, organisation de la Commission exécutive, gestion des sujets juridiques).

Une cellule informatique, composée de deux agents, assure le déploiement des projets informatiques en lien avec les services informatiques du Département et la directrice adjointe. Il est important de souligner l'investissement humain et financier des services informatiques du Département dans la conduite des projets informatiques de la MDPH qui ne cessent de croître depuis deux ans.

Une cellule situations complexes a été créée en juin 2020 afin de faire face au nombre croissant de situations signalées. Cette cellule est rattachée à la direction de la MDPH compte tenu de l'aspect stratégique de cette mission. De nombreux partenariats avec des acteurs sanitaires et médico-sociaux ont été développés afin d'identifier les situations complexes et de faciliter les relations entre la MDPH et ses partenaires.

En 2021, un besoin de renfort des équipes d'évaluation adultes et enfants a été identifié afin de réduire les délais d'instruction des demandes d'ouverture de droits. Des professionnels paramédicaux tels des psychologues ou des infirmiers vont être recrutés.

## 2.2. L'information auprès des publics

<b>Participation à des actions d'information/communication organisées par les partenaires</b>	Oui
Participation aux réunions de préfigurations des futurs Dispositifs d'appui à la coordination (DAC), participation aux travaux du projet territorial de santé mentale, participation et intervention lors d'une journée d'échanges sur le handicap organisé par la Caisse d'allocation familiale du Var, participation au comité de pilotage sur la santé organisé par la protection judiciaire de la jeunesse...	
<b>Organisation en propre d'actions d'information/communication</b>	Oui
Certains centres locaux d'information et de coordination ont élargi leurs compétences à l'accompagnement des bénéficiaires d'une prestation de compensation de handicap. Une journée de formation sur les missions et les droits et prestations gérés par la MDPH a été organisée en fin d'année 2021.	
<b>Travaux engagés/réalisés en 2021 pour améliorer les actions d'information/communication</b>	Oui
Le Département du Var a souhaité améliorer son accessibilité numérique par la mise en place d'un projet transversal dont la MDPH a été site pilote. Il s'agit pour la MDPH de mettre en place un guichet numérique qui comprend un centre d'appel, un portail à	

destination des usagers, un portail à destination des partenaires de la MDPH ainsi qu'un téléservice.  
Les travaux techniques ont démarré en 2021 pour une mise en œuvre opérationnelle de ces outils en 2022.

### 2.3. L'accueil du public

		Accueil physique	Accueil téléphonique
Mise en place de plusieurs niveaux d'accueil	Oui	Oui en partie	Oui
<b>Description du fonctionnement des accueils de différents niveaux et évolution de l'année</b>			
<p>Dans un souci d'amélioration continue de l'accueil des usagers, il est organisé en un primo accueil et un accueil individualisé. Les personnes qui se présentent à l'accueil général sont orientées vers l'accueil individualisé en fonction de la problématique exposée à l'agent d'accueil.</p> <p>Au regard de la configuration des locaux de la MDPH, ce mode d'accompagnement garantit une confidentialité des échanges. Cet échange personnalisé est apprécié des usagers.</p> <p>L'accueil se fait sans rendez-vous selon les horaires d'ouverture de la MDPH (deux demi-journées de fermeture de l'accueil général par semaine et un accueil sans interruption jusqu'à 13h30 le mardi).</p> <p>Par ailleurs, l'espace de l'accueil est aménagé pour offrir un meilleur service aux usagers (travail sur la signalétique, réaménagement de l'espace, acquisition d'une borne de distribution de tickets qui permet de mieux orienter le public).</p> <p>En 2021, il est constaté une baisse des usagers qui se rendent dans nos locaux (2019 : 21 291 , 2020 : 13 361, 2021 : 14 836).</p> <p>Depuis deux ans, le nombre d'appels décrochés est en augmentation. En 2021, 32 606 appels ont été décrochés (2019 : 25 858 appels décrochés).</p>			

Existence d'une adresse de courriel générique	Non	La communication par mail avec les usagers est de plus en plus utilisée. La crise sanitaire a accéléré ce mode de communication. Pour autant, l'organisation actuelle ne permet pas un déploiement plus large de ce type de communication et un projet de portail usagers est travaillé depuis le début de l'année 2021.
Dynamique de l'usage de la communication par voie électronique	En partie	



<b>Existence d'un portail usager (ou téléservice)</b>	Oui	<p>La MDPH du Var dispose d'un service de dépôt en ligne depuis 2018 (<a href="https://mdph.var.fr/service-en-ligne">https://mdph.var.fr/service-en-ligne</a>). Il a été créé par la direction des services numériques du Département du Var. Le souhait est désormais de disposer d'un véritable téléservice interconnecté avec le logiciel métier de la MDPH.</p> <p>Les dossiers déposés par le service de dépôt en ligne progressent mais le taux de demandes faites en ligne reste faible par rapport au nombre total de demandes déposées. Nombre de dossiers déposés en ligne : - 2020 : 992 - 2021 : 1 513</p> <p>Depuis mai 2022, la MDPH du Var est dotée d'un guichet numérique composé d'un centre d'appel, d'un portail usager et d'un service de dépôt en ligne des demandes (existant depuis 2018). Lors du second semestre 2022, un portail partenaires va être déployé et un téléservice interconnecté.</p>	
<b>Si "oui",</b>	<b>Date de mise en service</b>	<b>Nom du téléservice</b>	<b>Connexion au SI MDPH</b>
	16/05/2022	Il n'a pas de nom spécifique. Il est accessible depuis le site internet de la MDPH: <a href="http://www.mdpv.fr">www.mdpv.fr</a> , rubrique "mes démarches en ligne".	Oui
<b>Si "oui", qui est l'administrateur du téléservice ?</b>	le Conseil départemental		
<b>Si "oui", que permet-il ?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La possibilité de télécharger sa notification</li> <li>- Le dépôt d'éléments de complétude</li> <li>- Le dépôt de demandes en ligne</li> <li>- Le suivi de l'instruction du dossier de l'utilisateur</li> </ul>		
<b>Si "oui", quel est le nombre de connexions ?</b>	67 486		

<b>Taux de demandes faites en ligne / sur le nombre total de demandes</b>	1.8
<b>Les actions d'accompagnement des personnes dans l'accès et l'usage des téléservices</b>	<p>Le site internet de la MDPH est pensé comme un premier lieu de contact et d'information pour les usagers. Nous veillons à ce que les informations soient claires et compréhensibles par les usagers et nous utilisons les outils de communication rédigés par la CNSA en "Facile à lire et à comprendre".</p> <p>Le site internet est régulièrement actualisé et il relaie les informations nationales (exemple : "Mon parcours handicap").</p> <p>Des outils de guidance du service du dépôt en ligne ont été créés ainsi qu'une foire aux questions les plus courantes.</p>
<b>Les principaux atouts et limites du téléservice</b>	<p>Le service de dépôt en ligne actuel ne permet pas un remplissage en ligne des formulaires CERFA. Par ailleurs, il n'est pas interconnecté avec le système d'information de la MDPH ce qui nécessite des actions humaines pour intégrer les documents dans la GED.</p>
<b>Description de la stratégie numérique de la MDPH en direction des usagers</b>	<p>Le Département du Var a souhaité améliorer son accessibilité numérique par la mise en place d'un projet transversal dont la MDPH a été site pilote. Il s'agit pour la MDPH de mettre en place un guichet numérique qui comprend un centre d'appel doté d'un serveur vocal interactif (accessible en continu, guidance, réponses préenregistrées), d'un portail à destination des usagers (notion de self-service, information sur l'avancement de ses demandes et dossiers en cours), d'un portail à destination des partenaires de la MDPH ainsi que d'un téléservice.</p> <p>Les travaux techniques ont démarré en 2021 pour une mise en œuvre opérationnelle de ces outils en 2022 (construction des outils en deux temps : semestre un : centre d'appel et portail usagers, semestre 2 : portail professionnels et téléservice).</p> <p>Par ailleurs, la promotion des outils numériques est réalisée dans la presse locale afin de valoriser le site internet, le téléservice et de rappeler les horaires d'ouverture au public.</p>

<b>Existence d'un numéro vert pour l'accueil téléphonique</b>	Non
<b>Organisation de l'accueil dans le cadre d'un accueil en télétravail</b>	
<b>Accompagnement et réorientation des usagers vers les services compétents (CAF, service public de l'emploi, etc.)</b>	
Oui, pour une majorité d'usagers : Les professionnels qui ont en charge l'accueil du public ont élaboré un guide recensant les partenaires de la MDPH afin de renseigner au mieux les usagers.	
<b>Communication des coordonnées d'un référent de suivi du dossier à l'utilisateur</b>	
Oui, systématiquement : Le référent de suivi du dossier est indiqué dans les notifications. Le professionnel de la MDPH est joignable selon des plages horaires définies et indiquées dans la notification.	
<b>Accompagnement de l'utilisateur au remplissage du formulaire de demande</b>	Oui

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

Le nombre de personnes se rendant dans nos locaux est en diminution depuis deux ans.  
Le nombre d'appels décrochés est en augmentation ainsi que le nombre de dossiers déposés sur le service de dépôt en ligne.  
La fréquentation du site internet est en hausse.

<b>Travaux engagés/réalisés en 2021 pour optimiser l'organisation de l'accueil de la MDPH</b>	Oui	Mise en place d'un guichet numérique
---	-----	--------------------------------------

### 2.4. L'instruction des demandes

<b>Structuration du pôle instruction de la MDPH</b>	- Par dominante de projet de vie
<p>Les demandes sont traitées par dominantes (adultes-enfants) et par type de prestations (orientation professionnelle, orientation scolaire, orientation médico-sociale adultes et enfants, etc...).</p> <p>Les services d'évaluation de la MDPH sont organisés par type de public (adultes/enfants). Des équipes techniques transversales sont organisées pour respecter le parcours de vie de la personne : équipe 16-25 ans, équipe cas complexes.</p>	

<b>Existe-t-il une étape de pré-qualification des dossiers?</b>	Non
A leur arrivée, les dossiers sont scannés et orientés dans des répertoires spécifiques par les chargés d'accueil et d'enregistrement qui disposent d'une formation particulière pour orienter les dossiers dans des portefeuilles de tri.	
<b>Bonnes pratiques identifiées permettant l'amélioration et la capitalisation des informations rentrantes à l'intention de l'EP (remplissage du formulaire de demande, appel des usagers...)</b>	
Dans le logiciel métier, des informations complémentaires sur la situation de la personne peuvent être saisies et visibles par tous les évaluateurs.	
<b>Les points clés du processus d'instruction et l'évolution sur l'année</b>	
La crise sanitaire a nécessité une adaptation et une évolution des process d'instruction des demandes d'ouverture de droits.  La prise de contact avec les usagers, les aidants (moins fréquent) ou les professionnels médicaux et paramédicaux pour disposer d'informations complémentaires est une pratique courante. De plus, les travailleurs sociaux des services enfants et adultes sont en contact plus nombreux avec les usagers pour expliquer les décisions, mieux comprendre la problématique du demandeur, renseigner les usagers sur leurs droits et les accompagner.	
<b>Travaux engagés/réalisés en 2021 pour optimiser l'organisation de l'instruction de la MDPH</b>	
La formation des évaluateurs de la MDPH est continue. Les évolutions réglementaires sont accompagnées auprès des agents.  Une dynamique d'amélioration continue des pratiques est mise en œuvre auprès des différents services de la MDPH.  Le nombre croissant de demandes en attente d'évaluation nous a conduit à prendre diverses mesures visant à ajuster nos process d'évaluation afin de limiter la dégradation des délais d'instruction des demandes d'ouverture de droits.	

## 2.5. L'évaluation des situation et l'élaboration des réponses

<b>Structuration du pôle évaluation de la MDP</b>	- Par dominante de projet de vie	
Les demandes sont réparties par portefeuilles de tri (prestations adultes, enfants, PCH...).		
<b>Qui saisit les propositions de l'EP dans l'outil, et quand ?</b>	Instructeur	après l'EP
Les propositions sont saisies dans un premier temps sur la GED (solution de gestion des documents) par les évaluateurs, puis reportées sur l'outil métier par les instructeurs.		

<b>Mise en place d'EP de niveau 1</b>	Oui
Selon la nature de la demande, l'évaluation des demandes est réalisée par un binôme d'évaluateur ou par un évaluateur seul (ex : demande de carte mobilité inclusion).	
<b>Si « Oui » : Proportion approximative de dossiers qui sont entièrement traités en circuit court</b>	75 à 100%
Les équipes pluridisciplinaires (EP) de second niveau sont réservées au traitement de la prestation de compensation du handicap, des projets de scolarisation, des orientations en établissements sociaux et médico-sociaux et de l'orientation professionnelle.	
<b>Mise en place de plusieurs EP thématiques (enfant, 16-25 ...)</b>	Oui
<p>Au sein de la MDPH du Var, il existe notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- les équipes pluridisciplinaires (EP) prestation de compensation du handicap,</li> <li>- les EP 16/25 ans,</li> <li>- les EP orientation professionnelle,</li> <li>- les EP cas complexes,</li> <li>- les EP non-renouvellement de prestations (exemple : allocation aux adultes handicapés),</li> <li>- les EP établissements et services médico-sociaux.</li> </ul>	
<b>Mise en place d'EP territoriale</b>	Non
<b>Sur quel dossier privilégiez-vous un Plan Personnalisé de Compensation (enfance, PCH, RAPO, ...)</b>	
Le plan personnalisé de compensation est envoyé systématiquement pour la prestation de compensation du handicap (PCH) et les projets personnalisés de scolarisation (PPS).	
<b>Formation des membres de l'équipe pluridisciplinaire</b>	Oui
<p>L'équipe pluridisciplinaire se forme en continu (autisme, épilepsie, prestation de compensation du handicap - PCH - parentalité, PCH sans limitation de durée) : organisation de formations internes, échanges avec des médecins spécialistes extérieurs. En 2021, la MDPH du Var a dû faire face à un ralentissement de sa productivité principalement dû à un manque de ressources humaines et aux impacts du nouveau système d'information harmonisé. A compter du second semestre, différentes mesures de résorption du stock de dossiers à enregistrer et à évaluer ont été mises en œuvre. Plusieurs échanges ont eu lieu avec la mission opérationnelle d'appui de la Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie afin de s'inspirer de bonnes pratiques repérées dans les MDPH accompagnées.</p>	

L'activité de la MDPH est telle que seuls les dossiers les plus complexes font l'objet d'une analyse pluridisciplinaire en équipe.

75% des évaluations sont réalisées sur dossiers, mais des contacts téléphoniques sont pris, pour les dossiers qui le nécessitent, avec les professionnels qui accompagnent le demandeur.

### L'utilisation d'outils réglementaires de soutien à l'évaluation

#### GEVA

L'utilisation du GEVA comme outil de soutien à l'évaluation est d'environ 10%. Il est essentiellement utilisé dans le cadre de l'évaluation de la prestation de compensation du handicap.

#### Autres outils d'évaluation locale utilisés

Les évaluateurs définissent les besoins de compensation grâce aux bilans réalisés par les établissements et services médico-sociaux, aux bilans médicaux et paramédicaux, aux bilans réalisés par le Pôle de compétence et de prestation externalisée, par les assistants au parcours de vie, par des partenaires tels que l'Aide sociale à l'enfance ou la Protection judiciaire de la jeunesse, fiche à destination des partenaires dans le cadre de la saisine de la cellule situations complexes, etc..

#### Travaux engagés/réalisés en 2021 pour optimiser l'organisation de l'évaluation de la MDPH

Les process d'évaluation ont pu être revus en 2021 pour faire face au nombre de dossiers en attente d'évaluation afin de ne pas trop dégrader et d'essayer de contenir les délais d'instruction.

La question du juste niveau d'évaluation a été posée, et certains process d'évaluation ont été revus pour concentrer le temps d'évaluation sur les dossiers plus complexes.

### Participation des partenaires aux réunions des EPE

Seule l'équipe pluridisciplinaire d'évaluation (EPE) relative à la prestation de compensation du handicap, volet aide humaine, n'associe pas des professionnels extérieurs à la MDPH. Toutes les autres EPE associent des partenaires tels que l'Education nationale, Pôle emploi, Cap emploi, des représentants d'ESMS, etc.

## 2.6. Décisions par la CDAPH et suivi des décisions

### Avant le passage en CDAPH, mettez-vous en place les modalités suivantes de contact avec la personne pour faire part des propositions de l'EP

Documents (y compris PPC) contenant les propositions de l'EP et un coupon réponse.

### Décisions par la CDAPH

Mise en place de

Nombre de réunions

CDAPH plénière

Oui

24

Les commissions plénières sont organisées tous les 15 jours tout au long de l'année. En 2021, elles se sont déroulées en visioconférence et en présentiel.

Il est parfois difficile de mobiliser les membres désignés. Aussi, une organisation particulière de vérification des membres présents a été mise en place afin de s'assurer du quorum requis.

CDAPH spécialisée

Non

CDAPH restreinte

Non

<b>Organisation de CDAPH dématérialisée</b>	Oui
<p>Les commissions plénières sont entièrement dématérialisées. Il n'y a pas d'envoi d'ordre du jour en amont des séances. Lors des commissions les membres peuvent accéder aux listes de l'ensemble des dossiers décisionnés.</p> <p>Comme en 2020, il n'y a pas eu en 2021 de séance de la commission des droits et de l'autonomie suspendue en raison de la crise sanitaire.</p>	

<b>Leviers identifiés pour l'amélioration de l'appui aux membres de la CDAPH (formations, supports, ...)</b>	
<p>Les membres de la CDAPH sont informés de toutes les évolutions réglementaires. Il n'y a pas de demandes spécifiques des membres de la CDAPH pour disposer d'informations supplémentaires.</p>	
<b>Utilisation d'outils facilitants la saisie des propositions</b>	
<p>Les évaluateurs qui présentent les dossiers en commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées ont élaboré une trame commune qui résume la situation de la personne.</p>	
<b>Proportion de dossiers présentés en séance CDAPH</b>	2%

<b>Comment qualifieriez-vous la relation entre la CDAPH et l'EP</b>	Satisfaisante
---	---------------

<b>Participation des personnes en CDAPH</b>	
<p>La MDPH du Var essaye de favoriser l'audition des personnes qui souhaitent être entendues en commission plénière. Lorsqu'un usager fait part de son souhait d'être auditionné, il est contacté afin de préciser sa demande et d'exposer la problématique rencontrée. En 2021, 54 personnes ont été entendues par la CDAPH.</p>	

<b>Travaux engagés/réalisés en 2021 pour optimiser l'organisation des CDAPH et les relations avec l'EP</b>	Non
--	-----

<b>Suivi des décisions</b>	
<b>Existence d'un dispositif de suivi des décisions de la CDAPH</b>	Non
<p>Il n'existe pas de processus formalisé de suivi des décisions de la CDAPH car la MDPH ne dispose pas des ressources humaines nécessaires pour assurer le suivi de toutes les décisions prises par la CDAPH.</p> <p>Pour autant, les assistantes sociales du service adultes et du service enfants peuvent être en lien avec les familles pour expliquer les décisions prises. Sur le secteur de l'enfance handicapée, la mise en place des plans personnalisés de scolarisation sont un véritable atout pour engager un dialogue avec les familles en amont de la CDAPH.</p>	

<b>Ce dispositif permet-il de mobiliser des réponses d'accompagnement spécifiques</b>	Non
---	-----

<b>Travaux engagés/réalisés en 2021 pour optimiser l'organisation de la MDPH sur le suivi des décisions prises par la CDAPH</b>	Oui
---	-----

Sur le secteur de l'enfance handicapées, des liens peuvent être faits avec les familles pour expliquer les décisions prises ou mieux comprendre le contexte de vie d'un enfant ou d'un adolescent.

Nous souhaitons que ces échanges se multiplient afin que les usagers aient une meilleure connaissance de notre fonctionnement et un accompagnement des décisions prises. La taille et l'activité de la MDPH du Var sont des freins à la généralisation de ces pratiques.

## 2.7. Recours, médiation et conciliation

<b>Gestion des questions juridiques au sein de la MDPH</b>	Pas d'organisation spécifique
--	-------------------------------

La gestion des questions juridiques au sein de la MDPH du Var dépend du type de question : la réponse peut être apportée par le référent juridique de la MDPH, le service juridique du Département du Var ou la juriste de la Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie.

<b>Mise en place de formations à la maîtrise des textes (handicap, procédure contentieuse, ...) à destination de ces professionnels juridiques</b>	Oui
--	-----

La formation est organisée par tutorat interne grâce à la base documentaire de la CNSA.

<b>Mise en place de formations/information à destination des autres agents de la MDPH</b>	Oui
---	-----

La formation est organisée par tutorat interne au sein de la MDPH.

### Médiation/conciliation :

<b>Avez-vous mis en place une procédure de médiation au sein de la MDPH ?</b>	Oui
---	-----

Une procédure de médiation a été arrêtée au sein de la MDPH du Var, mais à ce jour, aucune sollicitation n'a été formulée. Les médiateurs ont été désignés par délibération de la commission exécutive.

Les deux personnes référentes pour la médiation sont :

- la responsable du pôle administratif
- la responsable du service d'évaluation médico-sociale enfants

<b>Existence d'une personne référente au sein de la MDPH pour la médiation ?</b>	Oui
--	-----

<b>Nombre de situations de médiation traitées</b>	0
---	---



<b>Avez-vous mis en place une procédure de conciliation au sein de la MDPH ?</b>	Oui
Un lien téléphonique préalable à toute organisation de conciliation est réalisé pour réexpliquer que la conciliation n'aboutira pas à une nouvelle décision.	
<b>Avez-vous des difficultés à recruter des conciliateurs?</b>	Oui
Il y a une réelle difficulté à trouver des conciliateurs compétents dans le domaine du handicap mais non susceptibles d'être dans une situation de conflit d'intérêt.	
<b>Nombre et profils des conciliateurs</b>	4
Les conciliateurs sont des personnes retraitées, anciennement actives dans le milieu médico-social.	

### 3. Synthèse - Organisation : les points clés de l'année

Depuis le second semestre 2021, la MDPH du Var doit faire face à une forte activité et à un stock important de dossiers en attente d'enregistrement ou d'évaluation qui a pour conséquence une dégradation des délais de traitement. Ce contexte peut avoir un impact fort pour les usagers et des mesures de rétablissement sont mises en place pour limiter la dégradation des délais de traitement des demandes d'ouverture de droits.

Les causes de ce contexte dégradés sont multiples :

- les effets de la crise sanitaire : absence récurrente de professionnels de la MDPH, période de confinement, etc...

- la difficulté de doter certains postes vacants (poste de médecins, postes d'agents du Département, la MDPH semble être peu attractive pour les agents du Département en raison de la charge de travail et d'un fort niveau de technicité requis). L'augmentation du fonds de concours versé par la Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie en 2021 a cependant permis de renforcer de manière pérenne les équipes d'évaluations et de renforcer de manière temporaire le service accueil et enregistrement par le recrutement de professionnels paramédicaux et administratifs.

- la mise en place du système d'information harmonisé qui a été mis en service à la MDPH du Var en octobre 2020. L'année 2021 a été une pleine année de mise en œuvre de ce nouvel outil informatique et nous constatons des temps de saisine plus longs et une perte de productivité. Par ailleurs, l'environnement informatique de la MDPH du Var s'accroît au fil du temps (échanges dématérialisés avec nos partenaires, externalisation de l'envoi des courriers, etc...), il est plus complexe à gérer et nécessite du personnel compétent.

En 2021, pour la première fois depuis 2016, le nombre annuel de décisions prises est inférieur au nombre annuel de demandes déposées.

2020 : Demandes déposées : 87 036

Décisions prises : 110 479

2021 : Demandes déposées : 84 377

Décisions prises : 82 321 ( - 28 158 / 2020)

- l'impossibilité de piloter l'activité de la MDPH avec le système d'information harmonisé. De nombreuses requêtes informatiques doivent être réalisées pour disposer d'une visibilité sur l'activité de la MDPH. Le SIH ne contient pas d'alerte.

Des mesures fortes visant à réduire nos délais de traitement (allant jusqu'à la mise en œuvre d'heures supplémentaires pour certains professionnels de la MDPH) sont régulièrement mises en œuvre de manière ponctuelle. Elles ont un impact fort sur le quotidien des professionnels de la MDPH.

Les MDPH sont à ce jour en pleine phase de transformation et s'inscrivent pleinement dans la création de la 5ème branche de sécurité sociale, la branche Autonomie, gérée par la Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie. Elles doivent cependant désormais disposer d'outils nationaux adaptés aux enjeux de cette transformation.

# PARTIE 3 – PILOTAGE

## I. Management des ressources humaines

Formations proposées aux agents de la MDPH :	
<b>CNFPT</b>	Oui, occasionnellement
<p>Les agents de la MDPH ont accès aux formations dispensées par le CNFPT.                      A ce jour, peu de formations correspondent aux besoins des professionnels des MDPH.                      Des contacts ont été pris avec le correspondant handicap du CNFPT local et aucune formation spécifique et adaptée aux professionnels de la MDPH n'a pu être mise en place.</p>	
<b>Partenaires</b>	Oui occasionnellement
<p>Les agents de la MDPH ont pu participer aux journées thématiques organisées au niveau régional dans le cadre du programme territorial de santé mentale.                      Des agents du service adultes ont participé à des formations sur l'autisme.</p>	
<b>IFSI</b>	Non
<b>IRTS</b>	Non
<b>Département</b>	Oui, souvent
<p>Le Département du Var a initié en 2020 un plan d'accompagnement au changement visant à créer une culture commune des managers de la collectivité.                      Un plan de formation s'inscrit dans cette démarche auquel les managers de la MDPH ont accès.</p>	

<b>Présence au sein de la MDPH d'espaces d'échanges de pratiques entre professionnels</b>	Oui : mis en place en 2021
<p>Une supervision des pratiques des professionnels qui participent à l'équipe pluridisciplinaire d'évaluation de la prestation de compensation du handicap a été mise en place lors du second semestre 2021 et va se poursuivre en 2022.</p>	
<b>Orientations générales prises par la direction en termes de management et de ressources humaines</b>	
<p>L'ensemble des managers de la MDPH s'impliquent dans la démarche managériale lancée par le Département.</p> <p>Les sujets suivants ont fait l'objet de groupes de travail spécifiques :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Clarifier les rôles et les responsabilités des managers : deux séances animées par un prestataire externe,</li> <li>- Réflexion sur la gestion des mails : deux ateliers de réflexion conduits par un facilitateur puis élaboration d'un guide de procédures par un groupe de managers,</li> <li>- Réflexion sur l'accueil des nouveaux arrivants conduit par un groupe de managers.</li> </ul> <p>Les réunions internes ont également été repensées, notamment les comités de direction restreints (CODIR) et comités de direction élargis (CODER).</p>	

Enfin, les managers de la MDPH sont incités à ajuster le pilotage de leur service pour faire face au volume conséquent des dossiers en attente d'enregistrement ou d'évaluation. Les process doivent être ajustés, repensés de manière régulière afin de réduire les délais de traitement.

**Difficultés rencontrées dans la mise en œuvre de ces orientations  
Leviers d'action identifiés pour lever les difficultés**

Le pilotage ajusté demandé aux managers de la MDPH nécessite une agilité qui est parfois complexe à mettre en œuvre.  
Des échanges réguliers avec la Mission opérationnelle d'appui de la Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie ont été un atout par les conseils et les méthodes proposées.  
Une mutualisation des connaissances de ce service à l'ensemble des MDPH serait un véritable atout.

**Travaux engagés/réalisés en 2021 pour faire évoluer les modalités de management**

Oui

Le Département du Var a initié en 2020 un plan d'accompagnement au changement visant à créer une culture commune des managers de la collectivité.

Un plan d'actions ensemble s'articule autour des 5 thématiques suivantes

- assurer la conduite du changement
- soutenir la motivation des équipes
- communiquer auprès des équipes et donner du sens
- piloter et manager les ressources
- coopérer et agir en transversalité.

Ce plan d'actions a d'abord été initié auprès des managers stratégiques puis s'est étendu aux managers de proximité. Il repose sur un plan de formation, la réalisation de webinaires courts sur des sujets managériaux, la création d'une boîte à outils et l'organisation de séminaires.

En appui à la démarche de transition managériale, l'administration départementale a créé une agence du changement constituée d'une équipe de facilitateurs internes qui se mobilisent aux côtés des directions pour animer certains temps de travail collaboratifs.

**Mise en place du télétravail**

Oui

En 2021, le télétravail a uniquement été mis en place lors des périodes de pics épidémiques.

A ce jour, le télétravail n'est pas une modalité de travail retenue à la MDPH du Var.

**Commentaire libre sur l'organisation de la MDPH en temps de crise sur le territoire (sanitaire, sociale, climatique ...)**

Durant la période de crise sanitaire, l'ensemble des missions de la MDPH se sont poursuivies avec un ajustement des modes de faire lorsque cela a été nécessaire.

Les commissions des droits et de l'autonomie des personnes handicapées se sont déroulées en visioconférence et en présentiel. Les usagers ont pu être auditionnés. Ils ont pu être accompagnés et guidés par des professionnels de la MDPH, si besoin.

La MDPH du Var a une totale dématérialisation des dossiers depuis 2011, ce qui a permis un réel travail au domicile des agents.

L'accueil physique a été maintenu sans rendez-vous. En période de pic épidémique, le standard téléphonique a pu être renforcé.

## II. Formalisation des processus et des procédures

<b>Existence d'un projet de service</b>	Oui
Un projet de direction a été élaboré en 2018 et 2019. Il n'a pas été actualisé depuis cette date.	
<b>Existence d'une démarche de contrôle interne</b>	Non
<b>Existence d'un pilotage sur la base d'indicateurs relatifs à l'activité, aux moyens et aux publics accompagnés</b>	Oui : mis en place avant 2021
Des indicateurs relatifs à l'activité de la MDPH existent et sont élaborés de manière hebdomadaire. En 2021, un travail de refonte de ces indicateurs a été conduit et doit être poursuivi. Le système d'information actuel ne permet pas un réel pilotage de l'activité de la MDPH et les MDPH ne possèdent pas à ce jour d'outils harmonisés leur permettant de conduire un réel pilotage de l'activité.	
<b>Suivi par la direction des indicateurs d'activités</b>	Oui
Les indicateurs d'activités sont pilotés de manière hebdomadaire par l'équipe de direction. Les services disposent d'indicateurs spécifiques.	
<b>Formalisation des procédures métier</b>	Oui : mis en place avant 2021
L'actualisation des procédures métiers est un travail continu mené par les responsables de pôles et de services.	
<b>Si "oui", la formalisation est-elle conforme à celle décrite par le tronc commun du métier des MDPH ?</b>	Oui
<b>Travaux engagés sur l'harmonisation des pratiques et l'équité de traitement avec d'autres MDPH</b>	Oui
Une amélioration continue des process d'évaluation est mise en œuvre de manière transversale afin d'harmoniser les réponses apportées aux usagers.	

## III. Démarche qualité

<b>Mesure de la satisfaction usager</b>	
<b>Organisation de campagnes de recueil de la satisfaction des usagers de MDPH (mamdpH-monavis.fr ou autre)</b>	Oui
La campagne de satisfaction des usagers est activement portée par l'ensemble des professionnels de la MDPH. L'ensemble des outils contenus dans le kit de déploiement fourni par la CNSA ont été mis en place. Un conseiller numérique a été présent durant toute la campagne de recueil de la satisfaction des usagers pour accompagner les usagers à remplir le questionnaire à l'aide d'une tablette.	

<b>Nombre de répondants à l'enquête "Ma MDPH, mon avis"</b>				
<b>Satisfaction de la MDPH</b>	<b>Satisfait</b>	<b>Moyennement</b>	<b>Pas satisfait</b>	<b>Total</b>
<b>Nombre de personnes</b>	1 023	418	204	1645
<b>Taux</b>	62.19%	25.41%	12.4%	100.00%
<b>Points forts soulignés par les usagers</b>				
<p>Les usagers ayant participé à l'enquête de satisfaction 2021 soulignent la qualité de l'accueil reçu : le personnel est accueillant, à l'écoute et en capacité de répondre aux questions des usagers. Ceux-ci peuvent ainsi exprimer leurs besoins et les renseignements reçus leur permettent de mieux comprendre les droits auxquels ils peuvent prétendre.</p>				
<b>Points d'amélioration soulignés par les usagers</b>				
<p>Les participants à l'enquête de satisfaction soulignent qu'il est parfois difficile de joindre les services de la MDPH. L'accessibilité au site peut également être une source de difficulté pour les usagers.</p>				
<b>Utilisation des résultats pour alimenter la démarche qualité</b>				

<b>Participation des personnes aux travaux de la MDPH</b>	
<b>Mise en place d'un comité usager</b>	Non
<p>Les travaux visant à la création d'un guichet numérique (portail usagers, centre d'appels et téléservice interconnecté) ont démarré lors du second semestre 2021. La création d'un comité usager sera à mettre en place lorsque le guichet numérique sera totalement déployé.</p>	
<b>L'articulation avec le CDCA</b>	
<p>Le rapport d'activité de la MDPH est présenté chaque année aux membres du Conseil départemental de la citoyenneté et de l'autonomie (CDCA). La MDPH est conviée régulièrement aux commissions plénières du CDCA. La commission des droits et de l'autonomie compte un membre désigné par le CDCA.</p>	

<b>Qualité de service au sein de la MDPH</b>	
<b>Existence d'une démarche qualité</b>	Oui, faiblement dynamique
<b>Etat de la feuille de route Référentiel des Missions et de la Qualité de Service (RMQS).</b>	Pas du tout suivie

<b>Principaux éléments d'amélioration réalisés</b>
<b>Mission 1 - information, communication</b>
<p>Des travaux visant à la création d'un guichet numérique, composé d'un portail usagers, d'un centre d'appels, d'un portail pour les professionnels et d'un téléservice interconnecté ont démarré en 2021. Ce projet a pour ambition de rendre plus accessible la MDPH et d'offrir un meilleur service aux usagers. En 2022, ce guichet numérique sera complété par la création d'un espace numérique au sein de l'accueil de la MDPH qui sera animé par un conseiller numérique. Les usagers seront accompagnés pour accéder au portail usagers et pour utiliser le téléservice.</p>

### **Mission 2 - accueil**

En 2021, certains centres locaux d'information et de coordination se sont ouverts au public de personnes handicapées afin d'accompagner ces personnes dans les démarches liées au handicap.

Un partenariat entre la MDPH et les CLIC concernés a démarré en 2021 et se poursuivra en 2022.

### **Mission 3 - instruction, évaluation**

Pour faire face au nombre croissant tout au long de l'année 2021 des dossiers en attente d'enregistrement et en attente d'évaluation et garantir le délai réglementaire de traitement des demandes, des ajustements et des mesures spécifiques ont dû être mises en place tout au long de l'année 2021.

La mission opérationnelle d'appui de la CNSA a pu nous conseiller dans la marche à suivre et nous nous sommes fortement inspirés de ses préconisations.

Une hausse du fonds de concours versé par la CNSA en 2021 a permis également une augmentation du personnel de la MDPH par un renfort des équipes d'évaluation adultes et enfants.

### **Mission 4 - décision**

### **Mission 5 - médiation, conciliation, recours**

La gestion du contentieux est un sujet sensible pour la MDPH car elle requiert des compétences spécifiques à la fois pour traiter les recours contentieux et pour assister aux audiences.

En 2021, le circuit du traitement du contentieux et des conciliations a été revu.

Un poste a été requalifié afin de faire face à la technicité requise par ce poste.

Les demandes de conciliations sont nombreuses. L'organisation des conciliations et le traitement des conciliations ont été confiées à deux personnes différentes.

En accord avec l'usager, certaines demandes de conciliation ont été transformées en recours gracieux afin de limiter le nombre de conciliation à réaliser et ne pas solliciter les conciliateurs.

Il n'est pas aisé de trouver des candidats ayant un profil adapté pour réaliser des conciliations et la fonction (non rémunérée) mériterait d'être repensée.

### **Mission 6 - suivi des décisions**

### **Mission 7 - pilotage**

L'enjeu majeur de l'année 2021 a été de faire face au nombre de dossiers en attente d'enregistrement ou d'évaluation afin de ne pas dégrader les délais de traitement des demandes d'ouverture de droits. Des mesures d'ajustement des process ont été prises dans la plupart des services de la MDPH.

Le système d'information de la MDPH ne permet pas un véritable pilotage de l'activité de la MDPH. La MDPH a une culture du pilotage qui se base sur la réalisation de requêtes à défaut de disposer d'un système d'information efficient sur la question du pilotage de l'activité.

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

Il serait souhaitable que la démarche qualité attendue soit précisée par la CNSA (refonte du Référentiel des missions et de la qualité des services ?) et que les MDPH disposent de personnel dédié et d'outils pour mener à bien une démarche qualité.

### IV. Systeme d'information

<b>Quelle est la composition de l'équipe projet SI MDPH ?</b>	- Directrice de la MDPH - Chef(s) de projet / référent(s) métiers - Chef de projet / référent(s) DSI
<b>Appui de l'équipe DSI du Département ?</b>	Partiellement
<b>Avez-vous une équipe support SI (fonctionnel, appui aux équipes...) ?</b>	Oui, en interne
<b>Les principales actions et travaux de l'année</b>	
- Préparation du déploiement du palier 2 - Suivi des échanges dématérialisés avec la CAF - Préparation du déploiement du portail Var autonomie	

<b>Mise en place de l'automatisation robotisée des processus (RPA)</b>	Oui
Un RPA a été mis en place entre les services de la direction de l'autonomie et la MDPH au niveau du traitement des dossiers MDPH.	
<b>Quel processus / activité souhaitez-vous dans ce cas automatiser ?</b>	

#### 1. Déploiement du tronc commun SI MDPH

<b>Mise en place du palier 1</b>	En production
Le temps d'évaluation des demandes d'ouvertures de droits a augmenté avec le déploiement du système d'information harmonisé ce qui ralentit la productivité de la MDPH et a un impact important sur les délais de traitement qui se sont fortement dégradés en septembre 2021 au niveau des dossiers à enregistrer puis des dossiers à évaluer. Des mesures de rétablissement ont été mises en œuvre lors du second semestre 2021 afin d'atténuer les impacts sur les délais de traitement des demandes.	



<b>Etat du déploiement du palier 2.1 - version 1</b>	En production
<p>Avec la mise en place du système d'information harmonisé basé sur des échanges dématérialisés avec nos partenaires, le périmètre de l'environnement informatique de la MDPH s'élargit considérablement et nécessite pour toute montée de version une anticipation des impacts sur l'ensemble du périmètre. La MDPH doit disposer de ressources formées, capable d'appréhender la totalité du périmètre informatique de la MDPH.</p>	
<b>Etat du déploiement du palier 2.1 - version 2</b>	En production
<b>Etat du déploiement du palier 2.1 - version 2.2</b>	Non encore déployé
<b>Etat du déploiement du palier 2.1 - version 2.3</b>	Non encore déployé

## 2. Les flux

<b>Echanges CAF</b>	En cours
<p>Le flux SNGI fonctionne avec un très bon pourcentage de certification. Les flux 3 et 4, dont les tests ont démarré respectivement en octobre 2020 et juillet 2021, fonctionnent avec des difficultés aléatoires, mais significatives ce qui empêche une gestion en routine des flux CAF.</p>	
<b>Pôle emploi</b>	En cours
<p>Dès 2021, la MDPH était candidate pour la mise en place des échanges dématérialisés avec Pôle emploi. Aussi, les opérations préalables à ces échanges ont été réalisées (signature de la convention avec Pôle emploi et réalisation des prérequis techniques). Elles se poursuivent actuellement avec des difficultés techniques identifiées.</p>	
<b>Livret parcours inclusif</b>	Non démarré
<p>Egalement candidate à la mise en place de ces échanges, la MDPH est en attente du déploiement côté Education nationale. La planification prévue dans le Var à compter de septembre 2022 devrait permettre une mise en place fin d'année 2022.</p>	
<b>Via trajectoire</b>	En cours
<p>Après chaque CDAPH, la MDPH transmet un flux d'informations vers Via trajectoire. La totalité des ESMS sont entrés dans Via trajectoire. Le module relatif au suivi des orientations est en cours de déploiement.</p>	
<b>Mise en place d'un téléservice</b>	En routine
<p>La MDPH dispose depuis 2018 d'un service de dépôt en ligne d'un dossier autonome. La MDPH souhaite déployer un téléservice interconnecté. Les travaux techniques vont démarrer en septembre 2022.</p>	
<b>Remontée des données CNSA (centre de données)</b>	En routine

La MDPH transmet les données avec un fonctionnement plus ou moins opérant ; en particulier, la MDPH attend de la CNSA une analyse de ce qui est produit.

<b>Remontée des données CNSA (OVQ)</b>	En routine
--	------------

La MDPH envoie les données le 5 de chaque mois, sans difficultés.

### 3. Gestion électronique des documents

<b>Dématérialisation des documents</b>	Oui	Interne
<b>Disposez-vous d'une gestion GED ?</b>	Oui	
La MDPH dispose d'une GED depuis 2011 ; tous les dossiers des usagers sont numérisés.		
<b>Si Oui, laquelle :</b>	EFALIA est le prestataire (version 9.5.4)	
<b>A quel moment le dossier est-il numérisé ?</b>	En entrée	

### 4. Suivi des décisions et orientations

<b>Utilisation du système d'information de suivi des orientations</b>	Non
<b>L'outil SISDO permet-il de suivre les listes d'attente des ESMS du territoire ?</b>	Non
<b>L'outil SISDO permet-il de suivre les places vacantes des ESMS du territoire ?</b>	Non
<b>Mise à disposition d'un module usager pour le suivi des orientations ?</b>	Non

## V. Partenariats et liens avec le Conseil départemental

### 1. Partenariats

<b>Regard sur le dynamisme des partenariats engagés par la MDPH</b>	Fort
---	------

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

<b>Dispositifs innovants :</b>	
<b>Participation à des dispositifs expérimentaux/projets innovants</b>	Oui occasionnellement
<b>Nombre de projets concernés</b>	1
<b>Projets concernés et retours d'expérience :</b>	Ouverture des CLIC au public personne en situation de handicap bénéficiaire d'une prestation de compensation de handicap volet aide humaine

<b>Évolutions engagées en année 2021 pour faire évoluer les partenariats</b>	Oui
--	-----

## 2. Liens avec le Conseil départemental

<b>Mises en commun ou à disposition</b>	
<b>De locaux</b>	Oui totalement
<b>De fonctions support juridiques</b>	Oui partiellement
<b>De fonctions support sur les systèmes d'information</b>	Oui partiellement
<b>De fonctions support logistique</b>	Oui partiellement
<b>Direction commune MDPH - CD</b>	Oui totalement
<b>Schéma départemental commun PA-PH ou autonomie</b>	Oui totalement

<b>Mutualisation des missions</b>	
<b>Information et communication</b>	Oui partiellement
<b>Accueil</b>	Non
<b>Instruction</b>	Non
<b>Evaluation et élaboration des plans d'aide</b>	Non
<b>Décision</b>	Non
<b>Suivi des décisions</b>	Non
<b>Recours, médiation et conciliation</b>	Oui partiellement

<b>Indice de rapprochement (N/13)</b>	<b>5.5 /13</b>
---------------------------------------	----------------

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

La MDPH est un acteur des politiques d'autonomie mises en place par le Département du Var.

Le Département participe au pilotage de la MDPH et à la modernisation de ses services.

Au niveau de l'organisation des services du Département, la MDPH est rattachée à la Direction de l'autonomie et fait partie des cinq directions chargées de la gestion des solidarités humaines.

Le Département du Var apporte un soutien financier et matériel important au groupement d'intérêt public. Depuis 2007, les relations financières et de gestion entre la MDPH et le Département sont définies par convention. Ce document décrit l'ensemble des missions réalisées par les directions du Département pour le compte de la MDPH. Il fait l'objet d'un bilan financier annuel qui s'élève, en 2021, à 3 235 924 € dont 2 711 891 € au titre de la masse salariale mise à disposition par le Département auprès de la MDPH (qui représente 50 % des effectifs de la MDPH).

Les domaines non couverts par cette convention sont directement pris en charge par le groupement d'intérêt public par la passation de marchés publics.

Il est important de souligner que la MDPH ne pourrait pas fonctionner de manière optimale sans cette collaboration étroite avec l'ensemble des directions du Département.



# PARTIE 4 – FOCUS SUR LES GRANDS CHANTIERS ET THÉMATIQUES DES MDPH

## I. Scolarité

<b>Mise en place d'une gouvernance formalisée avec l'Education nationale (ex: COPILS, comité départemental de suivi de l'école inclusive, ... )</b>	Oui	
<p>Le comité départemental de l'école inclusive a été installé dans le Var en août 2020. Il s'est réuni en 2021. Dans le cadre de cette instance, il a été souhaité la réalisation d'un état des lieux des moyens consacrés à l'école inclusive et à l'accompagnement médico-social des élèves en situation de handicap par les différentes autorités compétentes.</p> <p>Les services de l'Agence régionale de santé et de l'éducation nationale ont élaboré des cartographies de l'offre médico-sociale existante (établissements et services médico-sociaux pouvant accueillir des enfants en situation de handicap) et des lieux de scolarisation adaptés aux élèves en situation de handicap (compétence éducation nationale).</p>		
<b>Mise en place de commissions d'affectation organisées par l'éducation nationale</b>		
Il n'y a pas de commission d'affectation mise en place par l'Education nationale.		
<b>Mise en œuvre d'actions de formations conjointes entre les professionnels de la MDPH, de l'Education Nationale et d'ESMS</b>	Non	
Pas en 2021.		
<b>Mise en place de procédures/organisations spécifiques de préparation à la rentrée scolaire</b>	Oui	
<b>La rentrée scolaire a été marquée par :</b>		
<p>Depuis plusieurs années, la MDPH du Var n'est pas en capacité de traiter l'ensemble des demandes d'ouverture de droits avant la rentrée scolaire.</p> <p>Un manque de moyens est constaté dans le Var au niveau des aides humaines en milieu scolaire. Les décisions d'accompagnement humain ne peuvent pas toutes être mises en œuvre faute d'un budget suffisant de l'Education nationale.</p>		
<b>Part d'AESH-i et d'AESH-m notifiée par la CDPAH sur l'ensemble des décisions d'aide humaine à la scolarisation</b>	<b>AESH-i</b>	<b>AESH-m</b>
	38.00	68.00
En 2021, la MDPH du Var a reçu 10 514 demandes enfants.		

## **Le parcours inclusif dans le cadre de la scolarité**

### **Les vecteurs facilitateurs**

Le Département du Var compte 78 pôles inclusifs d'accompagnement local (PIAL) pour plus de 700 établissements scolaires. Cette organisation départementale apporte une certaine souplesse à la gestion des aides humaines en milieu scolaire.

Le département du Var dispose de 112 Unités locales d'inclusion scolaire (69 au niveau élémentaire et 43 au niveau secondaire) ce qui favorise l'inclusion en milieu scolaire de certains élèves en situation de handicap.

Le département du Var compte 2 unités d'enseignement en maternelle autisme (UEMA) et 2 unités d'enseignement en élémentaire autisme (UEEA). L'ouverture d'une troisième UEMA est prévue pour septembre 2022.

La mise en place du numéro vert sur l'école inclusive en amont de la rentrée scolaire permet aux familles de disposer d'un interlocuteur et d'avoir un regard particulier sur leur situation.

La plateforme de coordination et d'orientation permet un repérage, un diagnostic et le financement de prises en charge adaptées. Ce dispositif est très efficace dans le Département du Var.

### **Les freins identifiés**

L'offre médico-sociale actuelle ne permet pas de répondre à tous les besoins d'accès à un établissement spécialisé identifiés par la commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées. Une coordination plus étroite avec l'agence régionale de santé serait souhaitable afin de partager les problématiques d'enfants scolarisés par défaut d'accès à un établissement médico-social.

L'offre sanitaire en pédopsychiatrie est également insuffisante aux besoins identifiés (liste d'attente importantes au niveau des CAMPS et des hôpitaux de jour).

Le repérage des situations en risque de rupture de parcours nécessiterait une meilleure coordination entre les acteurs.

### **Connaissance de la MDPH sur le suivi des décisions en matière de scolarisation**

Non

Les effectifs dévolus au service enfants ne permettent pas d'avoir un suivi des décisions en matière de scolarisation. La priorité est donnée à l'évaluation des demandes d'ouverture de droits.

## II. Emploi

<b>Mise en place de partenariats (formalisés ou non par une convention) avec :</b>	
<b>Pôle emploi</b>	Oui
Le partenariat avec le service public de l'emploi est formalisé par une convention départementale (convention Service Public de l'Emploi).	
<b>Cap emploi</b>	Oui
Des professionnels de CAP Emploi participent aux équipes pluridisciplinaires d'évaluation sur l'orientation professionnelle.	
<b>Un ou plusieurs ESAT</b>	Oui
Un travail de proximité est conduit avec les partenaires du secteur protégé (ESAT et Dispositif d'emploi accompagné) mais ne fait pas l'objet de convention.	
<b>Un ou plusieurs CPO/CRP</b>	Oui
Le Département du Var dispose d'un ESRP situé à Toulon. Un travail de proximité est conduit avec le CRP mais ne fait pas l'objet de convention.	
<b>La MSA du territoire</b>	Oui
La MSA Provence Azur est un partenaire du Fonds départemental de compensation du handicap et attribue chaque année une participation financière. Elle fait partie du comité de gestion du fonds qui associe la Caisse d'allocations familiales, la Caisse primaire d'assurance maladie, le Département et la Maison départementale des personnes handicapées. La MSA du Var abonde financièrement le fonds départemental de compensation du handicap et est membre du comité de gestion.	
<b>La CARSAT du territoire</b>	Oui
Des professionnels de la CARSAT participent aux équipes pluridisciplinaires d'évaluation sur l'orientation professionnelle.	
<b>Le PRITH</b>	Non
La MDPH n'est pas associée aux travaux du Programme régional d'insertion des travailleurs handicapés (PRITH) et n'a que peu de visibilité sur la politique varoise d'insertion en faveur des personnes en situation de handicap. Une animation par la Direction départementale de l'emploi, du travail et des solidarités (DDETS) de la convention avec le service public de l'emploi (SPE) est en cours de mise en œuvre. Cette initiative est satisfaisante pour l'ensemble des partenaires du SPE.	
<b>Missions locales</b>	Oui en cours de mise en place
Le partenariat avec les missions locales n'a pas pu être initié en 2021. Un avenant à la convention du Service public de l'emploi, signé le 6 mai 2022, intègre les missions locales au service public de l'emploi. Ce partenariat va donc être effectif en 2022.	

<b>Existence d'un conventionnement actualisé avec les services publics pour l'emploi (Pôle emploi, Cap emploi, missions locales)</b>	Oui
<b>Mise en œuvre de la MISPE (mise en situation professionnelles promue au sein des ESAT)</b>	Oui
<p>Les mises en situation professionnelle d'emploi sont un outil très utilisé dans le Var. Un pilotage spécifique a été mis en place par la MDPH et un travail d'accompagnement des ESAT varois a été conduit ce qui a permis de définir une organisation départementale et de faciliter l'appropriation de ce nouveau dispositif par les acteurs varois. Au sein de la MDPH, un référent MISPE a été identifié. Il a pour missions le traitement des fiches de liaison remplies par les établissements et la réalisation des courriers de prescriptions de la mesure.</p> <p>Ces demandes font l'objet d'un circuit court de traitement.</p> <p>En 2021, 181 MISPE ont été réalisées (en 2019 : 123 réalisées).</p> <p>Depuis sa création, ce dispositif est très dynamique dans le Var et cet outil est utilisé de manière régulière par les ESAT varois.</p>	


<b>Mise en œuvre d'orientations pour l'emploi accompagné</b>	Oui
<b>Mise en œuvre d'actions pour le suivi des décisions en matière d'emploi</b>	Non

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

La MDPH n'a pas été conviée à participer à des actions mises en œuvre durant la semaine pour l'emploi des personnes handicapées.

**III. Carte mobilité inclusion**

<b>Est-ce que la MDPH est en charge de la gestion administrative pour les GIR</b>	Oui
<p>Suite à l'adoption d'un protocole d'organisation en 2017, la gestion des cartes mobilité inclusion est assurée par la MDPH du Var. Une subvention annuelle est versée par le Département à la MDPH au titre des frais engagés pour la production des cartes.</p> <p>Les services de la direction de l'autonomie communiquent à la MDPH les décisions d'APA de GIR 1 et 2. Sur la base de ces informations, la MDPH procède à la création, sans nouvelle instruction, des cartes mobilité inclusion.</p>	

<b>Instruction des demandes pour les usagers de la MDPH</b>	
<b>Le traitement des demandes de CMI est entièrement assuré par la MDPH</b>	
<b>Le traitement des demandes de CMI est réalisé par la MDPH, la prise de décision fait intervenir les services du Conseil départemental</b>	
<b>Les avis de la CDAPH sont transmis au Conseil départemental pour décision et instruction</b>	



<b>Instruction des demandes pour les bénéficiaires de l'APA en GIR 1 et GIR 2</b>	
Le Conseil départemental assure l'ensemble des opérations nécessaires à la prise de décision	
Le service APA du Conseil départemental transmet à la MDPH la liste des bénéficiaires de l'APA en GIR 1 et 2 ayant demandé la CMI	✓
L'utilisateur transmet directement la demande CMI à la MDPH qui assure entièrement son traitement	✓

<b>Instruction des demandes pour les bénéficiaires de l'APA en GIR 3 à GIR 6</b>	
Le Conseil départemental assure l'ensemble des opérations nécessaires à la prise de décision	
Le service APA du Conseil départemental transmet à la MDPH la liste des bénéficiaires de l'APA en GIR 3 à 6 ayant demandé la CMI	✓
L'ensemble de la demande CMI est traitée par la MDPH	
L'utilisateur transmet directement la demande CMI à la MDPH qui assure entièrement son traitement	✓

Organisation retenue pour la mise en œuvre de la CMI : aucune difficulté identifiée.

#### **IV. Aides techniques**

<b>Compensation technique</b>	
Externalisation de la mission	Oui
Si "oui", conventionnement ?	Oui
Si "oui", pour quelles activités ?	Préconisation des aides techniques
<p>La MDPH externalise une partie de l'évaluation des aides techniques.            La MDPH dispose d'un ergothérapeute qui assure directement le suivi de certaines situations.</p>	
Transversalité entre le public personnes handicapées et âgées sur l'évaluation des besoins	Non

## V. Parcours

### 1. Réponse accompagnée pour tous

<b>Nombre de situations complexes pour lesquelles une réponse a été faite hors PAG</b>	700
--	-----

	<b>Année 2020</b>	<b>Année 2021</b>	<b>Delta évolution</b>
<b>Nombre de PAG enfants signés</b>	2	1	-1
<b>Nombre de PAG adultes signés</b>	1	6	5
<b>Total</b>	3	7	4

**Nombre de situations pour lesquelles il y a eu au moins un groupe opérationnel de synthèse (GOS) :**

	<b>Année 2020</b>	<b>Année 2021</b>	<b>Delta évolution</b>
<b>De niveau 1</b>	2	5	3
<b>De niveau 2</b>	2	1	-1
<b>Total</b>	4	6	2

#### **Comment ont été utilisés les crédits de la CNSA dédiés à la réponse accompagnée ?**

En 2021, le recrutement d'une assistante sociale (0,5 ETP) a été réalisé pour renforcer la cellule situations complexes.

#### **Mise en place de la démarche au sein de la MDPH**

En juin 2020, une cellule situations complexes a été créée au sein de la MDPH du Var, avec 1 ETP d'assistant référent de parcours et 0.5 ETP de référent parcours. La responsable de la cellule est également responsable du service enfants.

#### **Impact(s) perçu(s) dans les pratiques de la MDPH (formation, transversalité, suivi, prévention des ruptures ...)**

La cellule des situations complexes est bien identifiée des partenaires de la MDPH. La cellule est également en interaction avec les autres services de la MDPH lors de l'évaluation de dossiers suivis par la cellule.

<b>Mise en place de la démarche</b>	<b>Leviers d'actions, freins et perspectives identifiés</b>
<b>Axe 1: Dispositif d'orientation permanent</b>	La cellule situations complexes est saisie via une fiche spécifique, et un travail en partenariat est conduit avec les réseaux et dispositifs existants sur le territoire.
<b>Axe 2: Renforcer le partenariat sur le territoire</b>	Des réunions de travail sont organisées de manière récurrente avec les partenaires et dispositifs existants (PCPE, équipe mobile de l'Education nationale...).

<b>Axe 3: Développer la participation et l'accompagnement par les pairs</b>	En raison du contexte sanitaire, l'axe III n'a pu être développé sur l'année 2021. Une action est prévue au cours de l'année 2022 avec un notamment un travail avec les groupes d'entraide mutuelles (GEM).
<b>Axe 4: Accompagner le changement de pratiques</b>	
<b>La démarche dans sa globalité</b>	Les partenaires de la MDPH saisissent la cellule situations complexes dès lors qu'il y a une rupture ou un risque de rupture de parcours. Cette identification a également permis de fluidifier les échanges avec ces différents partenaires.

<b>Organisation de l'équipe pluridisciplinaire pour les situations complexes</b>
<p>La cellule situations complexes se réunit toutes les semaines pour étudier les nouvelles demandes et suivre les situations en cours. Compte tenu de l'aspect stratégique de ce sujet, un point tous les 15 jours est fait entre la cellule et la directrice de la MDPH.</p> <p>En fonction des situations, les partenaires, les établissements et services médico-sociaux ou les dispositifs d'accompagnement sont sollicités.</p> <p>Afin de pouvoir répondre aux demandes de situations complexes, la cellule organise des réunions de coordination avec ses partenaires. Ces réunions se font en fonction des demandes (en moyenne 4/5 par mois, mais cela est très fluctuant, parfois aucune dans une semaine et parfois 4 réunions dans la même semaine).</p> <p>Une réunion tous les deux mois est programmée avec les services de l'Aide sociale à l'enfance et l'équipe mobile d'appui à la protection de l'enfance, afin d'une part, de travailler sur les situations complexes et, d'autre part d'anticiper le passage du secteur enfant au secteur adulte, pour les jeunes suivis par l'ASE.</p> <p>Une réunion mensuelle est faite avec le Pôle de Compétence et de Prestations Externalisées (PCPE), qui gère également l'EMASco (équipe mobile d'appui à la scolarisation).</p> <p>Des réunions sont également programmées tous les deux mois avec d'autres dispositifs comme Prisme.</p> <p>Les réunions avec les autres partenaires sont faites au fil de l'eau et en fonction des demandes.</p> <p>En 2021, la cellule situations complexes a examiné 689 situations.</p>

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

<b>Mise en place sur votre département de la communauté 360</b>	Oui
<b>Comment considérez-vous l'articulation 360 et la démarche "réponse accompagnée pour tous" ?</b>	
Des échanges ont lieu tous les 15 jours sur les situations relevant du niveau 2 et/ou 3, et pour lesquelles un lien est fait entre la Communauté 360 et la MDPH. En fonction des situations, ces dernières sont renvoyées soit vers la MDPH, soit vers la cellule situations complexes, soit vers la Communauté 360.	

## 3. La coordination de parcours

<b>Mise en place d'une démarche de coordination ou d'innovation organisationnelle à l'échelle du territoire</b>
Un travail multi-partenarial et une prise en charge multiple ont pu se mettre en place afin de répondre à des situations complexes.

# GLOSSAIRE

<b>AAH</b>	Allocation adulte handicapé
<b>ACFP</b>	Allocation compensatrice pour frais professionnels
<b>ACTP</b>	Allocation compensatrice tierce personne
<b>AEEH</b>	Allocation d'éducation de l'enfant handicapé
<b>ARS</b>	Agence régionale de santé
<b>AESH</b>	Accompagnant d'élèves en situation de handicap
<b>C360</b>	Communautés 360
<b>CAF</b>	Caisse d'allocations familiales
<b>CARSAT</b>	Caisse d'assurance retraite et de santé au travail
<b>CD</b>	Conseil départemental
<b>CDAPH</b>	Commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées
<b>CDCA</b>	Conseil départemental de la citoyenneté et de l'autonomie
<b>CMI</b>	Carte mobilité inclusion
<b>CMPP</b>	Centre médico-psycho pédagogique
<b>CNFPT</b>	Centre national de la fonction publique territoriale
<b>CNSA</b>	Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie
<b>COMEX</b>	Commission exécutive
<b>CPAM</b>	Caisse primaire d'assurance maladie
<b>CPOM</b>	Convention pluriannuelle d'objectifs et de moyens
<b>DDT</b>	Direction départementale des territoires
<b>DGCS</b>	Direction générale de la cohésion sociale
<b>DIRECCTE</b>	Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi
<b>DOP</b>	Dispositif d'orientation permanent
<b>DSDEN</b>	Direction des services départementaux de l'Education nationale
<b>DUDE</b>	Dossier unique du demandeur d'emploi

<b>EPE</b>	Equipe pluridisciplinaire d'évaluation
<b>ESAT</b>	Etablissement et service d'aide par le travail
<b>ESMS</b>	Etablissement et service médico-social
<b>FALC</b>	Facile à lire et à comprendre
<b>FDC</b>	Fond départemental de compensation
<b>GED</b>	Gestion électronique des documents
<b>GEVA</b>	Guide d'évaluation multidimensionnel
<b>GOS</b>	Groupe opérationnel de synthèse
<b>IME</b>	Institut médico-éducatif
<b>ITEP</b>	Institut thérapeutique éducatif et pédagogique
<b>MDPH</b>	Maison départementale des personnes handicapées
<b>MISPE</b>	Mise en situation professionnelle en ESAT
<b>MSA</b>	Mutualité sociale agricole
<b>PAG</b>	Plan d'accompagnement global
<b>PCH</b>	Prestation de compensation du handicap
<b>PPC</b>	Plan personnalisé de compensation
<b>PPS</b>	Plan personnalisé de scolarisation
<b>RAPT</b>	Réponse accompagnée pour tous
<b>RGPD</b>	Règlement général pour la protection des données
<b>RIP</b>	Référent insertion professionnelle
<b>RQTH</b>	Reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé
<b>SAMETH</b>	Service d'appui au maintien dans l'emploi des travailleurs handicapés
<b>SI</b>	Système d'information
<b>ULIS</b>	Unité locale pour l'inclusion scolaire

