



**MAISON
DÉPARTEMENTALE DES
PERSONNES
HANDICAPÉES**



LE DÉPARTEMENT

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2023

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

EDITO



La Maison départementale des personnes handicapées du Var est un acteur majeur dans la prise en charge du handicap, dont nous continuons à améliorer la qualité des services rendus aux Varoises et aux Varois.

Le Département, autorité de tutelle, consacre plus de **3,7 millions d'euros** annuellement à son fonctionnement et à ses actions.

Elle est aujourd'hui reconnue et bien repérée par l'ensemble des acteurs et des partenaires, en tant que guichet unique d'accueil, d'information et de conseil pour les personnes en situation de handicap et leurs familles, pour évaluer leurs besoins en vue de l'ouverture des droits.

Depuis 2023, le Département du Var a diversifié les points de contact pour renforcer sa proximité et favoriser l'accès aux droits : **deux nouveaux points d'accueil ont été ouverts** au sein des pôles médico-sociaux de Toulon Allègre et de Draguignan, où des professionnels formés aux droits et aux prestations informent et accompagnent les demandeurs dans leurs démarches liées au handicap.

Ces actions ont été poursuivies en 2024 et ont porté également sur **la réduction des délais de traitement des demandes**, qui sont désormais inférieurs aux délais moyens nationaux.

Le déploiement des outils numériques, tels que **le portail usagers et le centre d'appel**, s'est poursuivi et un **conseiller numérique** a été recruté pour accompagner les usagers dans leurs démarches dématérialisées.

Ainsi la Maison départementale des personnes handicapées du Var s'inscrit pleinement dans les orientations de la Conférence nationale du handicap, en avril 2023, pour simplifier l'accès aux droits, à la scolarité, à l'emploi et faciliter le parcours ou la gestion des situations complexes.

Ces succès ne seraient pas possibles sans l'engagement de l'ensemble des équipes, que je tiens à remercier pour leur implication remarquable, dans un contexte marqué par une activité toujours plus soutenue.

JEAN-LOUIS MASSON
Président du Conseil départemental du Var

FRANÇOISE LEGRAIEN
*Conseillère départementale du Var
Présidente de la Commission autonomie et handicap*

Table des matières

<u>Partie 1. Présentation générale : les données clés</u>	7
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. Taux d'accord sur l'ensemble des prestations et orientations	9
6. Recours et contentieux	10
7. Les points clés concernant l'activité de la MDPH	10
<u>Partie 2. Moyens humains et budgétaires</u>	13
I. Effectifs	13
II. Budget de la MDPH	18
1. Exécution du budget	18
2. Fonds départemental de compensation	20
3. Participation des partenaires au budget (hors FDC) de la MDPH	20
4. Externalisation des prestations	21
5. Synthèse analytique – Moyens : les points clés de l'année	22
III. Organisation	23
1. Territorialisation de la MDPH	23
2. Fonctionnement de la MDPH par processus métier	24
<u>Partie 3. Pilotage</u>	35
I. Management des ressources humaines	35
II. Formalisation des processus et des procédures	36
III. Démarche qualité	37
IV. Système d'information	38
1. Déploiement du tronc commun SI MDPH	39
2. Les flux (échanges dématérialisés avec les partenaires de la MDPH)	40
3. Gestion électronique des documents	41
4. Suivi des décisions et orientations	41
V. Partenariats et liens avec le conseil départemental	42
1. Partenariats	42
2. Liens avec le conseil départemental	44

<u>Partie 4. Focus sur les grands chantiers et thématiques des MDPH</u>	47
I. Participation des personnes	47
II. Scolarité	48
III. Emploi	49
IV. Parcours	51
1. Les communautés 360	51
2. La coordination de parcours	51
3. Suivi des décisions	51
V. Réponse accompagnée pour tous	52
VI. Aides techniques	57
VII. Carte mobilité inclusion	58
VIII. Synthèse analytique	60
 <u>Glossaire</u>	 61

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^e 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 km² et sa population de 1 110 260 millions d'habitants, pour une densité de 180 habitants/km².

Le taux de chômage est de 7.2 % (contre 7.1 % au niveau national) et le taux de pauvreté est de 15.3 % (contre 14.4 % au niveau national).

La répartition de la population varoise par âge indique une nette sur-représentation 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^{ème} département de France métropolitaine qui compte le plus de personnes âgées de 60 à 79 ans dans sa population. 14.1 % de la population varoise a plus de 75 ans (référence France : 10.1%).

6.3 % des varois âgés de 5 à 59 ans se déclarent en limitation sévère d'activité (référence France : 6.8 %).

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.

Le département du Var a un taux d'équipement pour adultes en situation de handicap de 0.8 %, (référence France : 1.0 %) et un taux d'équipement pour enfants en situation de handicap de 9.3 % (référence France : 11.8 %). Ces taux sont les plus bas de la région.

Le département du Var compte 27 établissements pour enfants en situations de handicap pour 1 220 places (16 IME, 4 ITEP, 6 EEAP, 1 IEM), 25 SESSAD pour 659 places, 4 CMPP et 5 CAMSP.

Des dispositifs visant à accompagner la scolarisation des élèves en situation de handicap, des enfants confiés à l'Aide sociale à l'enfance et visant à assurer une coordination se sont largement développés dans le département ces dernières années.

Le département du Var compte 80 établissements pour adultes en situation de handicap pour 3 446 places (20 FO, 17 FAM, 11 MAS, 19 ESAT et 13 FH), 5 SAMSAH pour 182 places et 18 SAVS pour 654 places.

II. Données principales d'activité

1. Les demandes déposées

	Année 2022	Année 2023	Taux d'évolution entre 2022 et 2023 (en % ou en points)
Nombre de dossiers de demande déposés à la MDPH	32 902	33 722	2.41
Nombre de dossiers de demandes déposés et non décidés au 1er janvier	32 433	12 840	-60.41
Nombre de dossiers de demandes déposés et non décidés au 31 décembre	Données non disponibles	11 853	Données non disponibles

2. Les décisions et avis rendus

	Année 2022	Année 2023	Taux d'évolution entre 2022 et 2023 (en % ou en points)
Nombre de décisions et avis formulés par la CDAPH/MDPH	111 278	107 086	-3.77

En 2023, 107 086 décisions et avis ont été rendus, contre 111 278 en 2022.

3. Données générales sur l'accueil

	Année 2022	Année 2023	Taux d'évolution entre 2022 et 2023 (en % ou en points)
Nombre de personnes accueillies à l'accueil physique de la MDPH	19 048	21 108	10.81
Nombre d'appels téléphoniques reçus	56 702	57 630	1.64

En 2023, 21 108 personnes ont été accueillies à l'accueil physique de la MDPH contre 19 048 en 2022. Cela représente une évolution de 10.81%.

Afin de faciliter l'accessibilité territoriale des services de la MDPH et l'accès aux droits des usagers, deux points d'accueil de la MDPH ont été ouverts en novembre 2023 dans les locaux des unités territoriales et sociales de Toulon et de Draguignan.

S'agissant des appels téléphoniques, la MDPH en a reçu 57 630 en 2023 contre 56 702 en 2022, ce qui représente une évolution de 1.64%.

Le centre d'appel de la MDPH permet d'obtenir des informations pré-enregistrées sur des sujets prédéfinis et d'échanger également directement avec un professionnel de la MDPH.

4. Les délais moyens de traitement des demandes

	Année 2022	Année 2023	Taux d'évolution entre 2022 et 2023 (en % ou en points)
Délais moyens de traitement des demandes 'Enfants' (en mois)	5.1	2.96	-40.8
Délais moyens de traitement des demandes 'Adultes' (en mois)	4.2	3.22	-23.33

En 2023, les dossiers de demandes « Enfants » ont été traités en un délai moyen de 2.9 mois contre 5 en 2022.

S'agissant des demandes « Adultes », ces dernières ont été traitées dans un délai moyen de 3.22 mois en 2023 contre 4.2 en 2022.

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

	Année 2022	Année 2023	Taux d'évolution entre 2022 et 2023 (en % ou en points)
Taux d'accord moyen sur l'ensemble des prestations / orientations (en %)	65	63	-3.08

6. Recours et contentieux

	Année 2022	Année 2023	Taux d'évolution entre 2022 et 2023 (en % ou en points)
Nombres de RAPO déposés à la MDPH sur l'ensemble des décisions et avis pris par la CDAPH /MDPH (en %)	8.9	10.7	20.22
Nombre de contentieux déposés à la MDPH sur l'ensemble des décisions et avis pris par la CDAPH /MDPH (en %)	0.76	1.02	34.21

Le recours administratif préalable obligatoire (RAPO) est un recours intenté auprès de l'auteur de la décision contestée pour que celui-ci la modifie, il s'agit donc d'un recours devant la CDAPH. Ce recours est un préalable obligatoire à l'introduction de tout contentieux contre les décisions de la CDAPH (qui relèvent du tribunal judiciaire comme du tribunal administratif). En 2023, 10.7% des recours sont des RAPO, contre 8.9% en 2022. Cette année, le recours contentieux représente 1.02% des voies de recours des usagers contre 0.76% en 2022.

Niveau de représentativité de la MDPH à l'audience
La MDPH assiste à l'ensemble des audiences. Une juriste à temps complet a en charge la gestion de l'ensemble des contentieux de la MDPH. Elle est assistée par un agent sur 0,20 etp. 363 recours contentieux ont été enregistrés en 2023.
Impact sur le taux d'infirmité, dû à la prise en compte de nouveaux éléments postérieurs à la décision contestée
Le Tribunal judiciaire de Toulon ne prend pas en compte les éléments postérieurs à la décision du RAPO.

Des travaux ont été engagés en 2023 pour améliorer la gestion des recours/médiation/conciliation.

- Conciliations : l'ensemble des usagers qui déposent une demande de conciliation sont contactés afin de leur expliquer les objectifs d'une conciliation, et qu'elle ne permet pas un réexamen de leur situation. Il leur est également expliqué la possibilité de déposer un recours administratif préalable obligatoire.

- Contentieux : Face à la charge de travail de la cellule contentieux, un temps administratif (0,20 ETP) a été ajouté pour mieux préparer les dossiers (préparation des pièces pour les consultations médicales ordonnées par le Tribunal judiciaire) et favoriser l'exécution des décisions de justice.

7. Les points clés concernant l'activité de la MDPH

L'année 2023 se caractérise par une hausse des demandes déposées de 10,5 % par rapport à l'année 2022. Le taux de demandes déposées pour 1 000 habitants reste élevé : en 2023, 30 283 usagers ont déposé 33722 dossiers de demandes pour 97 391 prestations demandées.

Le nombre de décisions prises est équivalent aux résultats de l'année 2022.

80.6 % des décisions concernent les adultes en situation de handicap et 19.4 % des décisions concernent des situations d'enfants (moins de 20 ans).

La mise en place d'un pilotage spécifique visant à réduire les délais de traitement s'est poursuivie en 2023. Les délais de traitement ont été contenus durant toute l'année 2023 avec des résultats pour le Département du Var inférieurs aux délais nationaux.

	Var	National
Délai moyen de traitement global	3.2	4.6
Délai moyen de traitement des dossiers enfants	3	4.5
Délai moyen de traitement des dossiers adultes	3.2	4.7
Délai moyen de traitement de l'AAH	3.2	4.8
Délai moyen de traitement de la PCH	3.6	5.8

Le taux de recours administratif obligatoires est de 10,7% en 2023 contre 8,9% en 2022. Le taux des recours contentieux est de 1,02% en 2023, et il était de 0,76% en 2022.

En 2023, la MDPH a souhaité améliorer la qualité des services rendus aux usagers diversifier ses points de contact pour favoriser l'accès aux droits :

- mai 2023 : la MDPH se dote d'un conseiller numérique pour accompagner les usagers dans leurs démarches et faire connaître les outils numériques de la MDPH (présent sur le site d'Ollioules et joignable par téléphone)
- novembre 2023 : la MDPH a amélioré sa territorialisation par l'ouverture de deux points d'accueil de la MDPH sur les communes de Toulon et de Draguignan.

En 2023, plus de 21 000 personnes ont été reçues sur les accueils des communes d'Ollioules, de Toulon et de Draguignan. Le centre d'appel a permis d'améliorer le taux d'appel décroché de la MDPH.

PARTIE 2 – MOYENS HUMAINS ET BUDGÉTAIRES

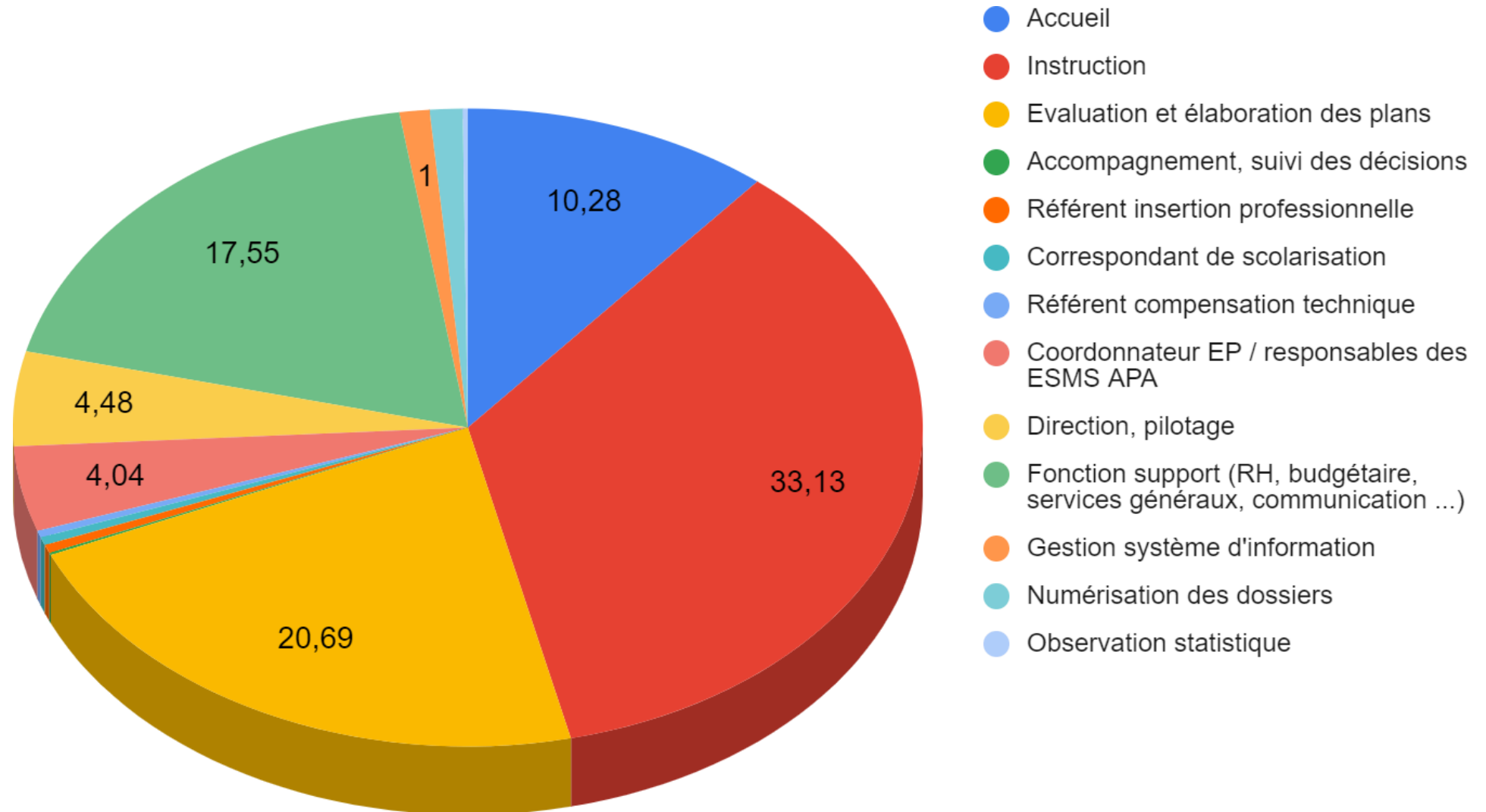
I. Effectifs de la MDPH

Au 31 décembre 2023, la MDPH a un effectif validé de 111 agents pour 103.5 ETP. Le tableau suivant expose les ETP effectivement travaillés. Cette colonne prend en compte les arrêts de travail supérieurs à un mois et la date effective de prise de poste (proratisation du contrat à la date d'arrivée de l'agent).

	Total ETP effectivement travaillés	Total ETP théoriques	ETP travaillés : types de professionnels concernés
Accueil	10.28	11.49	- Agent administratif - Travailleur social
Instruction	33.13	36.7	- Management / Encadrement technique - Agent administratif - Agent / conseiller d'information / accueil - Travailleur social - Technicien informatique - Médecin - Infirmier / puéricultrice - Psychologue - Ergothérapeute - Enseignant / professeur des écoles
Evaluation et élaboration des plans	20.69	21.98	- Travailleur social - Médecin - Infirmier / puéricultrice - Psychologue - Ergothérapeute - Enseignant / professeur des écoles
Accompagnement, suivi des décisions	0.1	0.1	- Management / encadrement technique
Référent d'insertion professionnelle	0.4	0.4	- Management / encadrement technique - Agent administratif
Correspondant de scolarisation	0.38	0.4	- Enseignant / professeur des écoles
Référent compensation technique	0.32	0.39	- Management / encadrement technique - Agent administratif

Coordonnateur EP / responsable des EMS APA	4.04	4.37	- Management / encadrement technique - Travailleur social - Médecin - Infirmier / puéricultrice - Psychologue
Direction, pilotage	4.48	4.48	- Management / encadrement technique
Fonction support (RH, budgétaire, services généraux, communication ...)	17.55	19.73	- Management / encadrement technique - Agent administratif - Agent / conseiller d'information / accueil - Assistant (de direction ou de service) - Technicien informatique - Gestionnaire budgétaire et/ou comptable
Gestion système d'information	1	1	- Technicien informatique
Numérisation des dossiers	1.09	1.27	- Agent administratif
Observation statistique	0.17	0.2	- Agent / conseiller d'information / accueil - Travailleur social
Total ensemble des missions ETP	93.63	103.01	

REPARTITION DES ETP EFFECTIVEMENT TRAVAILLES PAR MISSION



Différence entre ETP travaillés vs théoriques	-9.38
Au regard de la convention constitutive du GIP MDPH : nombre d'ETP de l'Etat non pourvus au 31/12 et non compensés financièrement	0.00
Au regard de la convention constitutive : nombre d'ETP de l'Education Nationale non pourvus au 31/12 et non compensés financièrement	0.00
Taux de renouvellement (turn over)	14.62

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

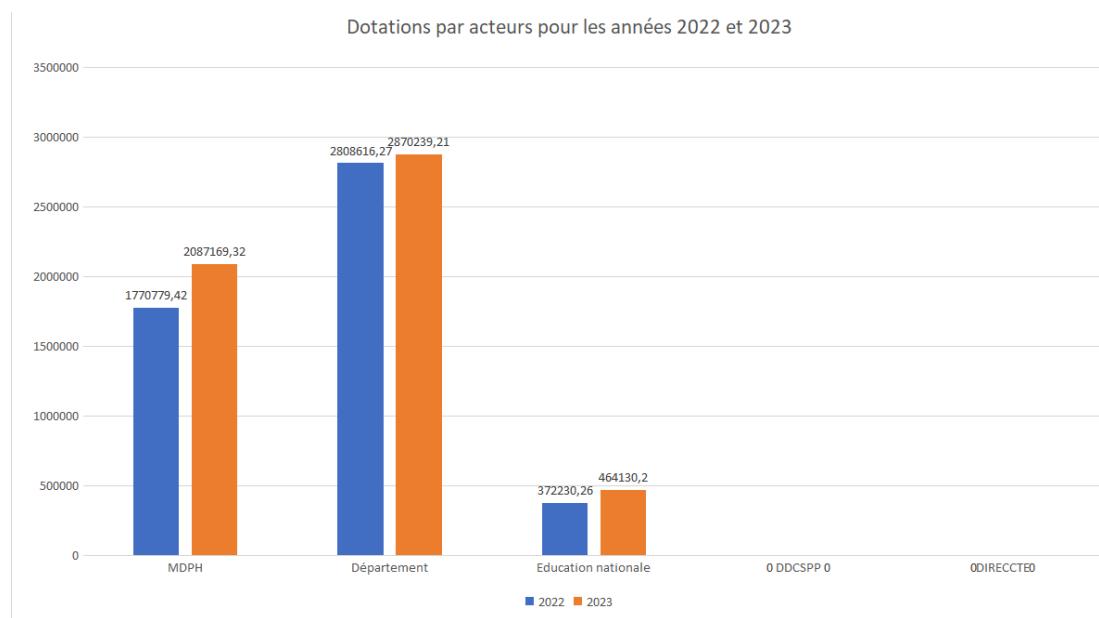
Au 31 décembre 2023, la MDPH a un effectif validé de 111 agents pour 103.50 ETP et un effectif réel de 104 agents.

- ❖ 95 agents sont des femmes et 16 agents sont des hommes.
- ❖ La moyenne d'âge s'élève à 46 ans.
- ❖ L'ancienneté des agents au sein de la MDPH est en moyenne de 6 ans et 8 mois.
- ❖ 46 % des agents ont une ancienneté de plus de 5 ans dont 70 % d'entre eux exercent depuis plus de 10 ans.
- ❖ 46 % sont des agents statutaires du Département, 6 % sont des agents de la fonction publique État (uniquement Education Nationale).
- ❖ 48 % sont des agents directement recrutés par la MDPH et parmi les effectifs :
 - 62 % bénéficient d'un contrat en CDI,
 - 25 % d'un contrat en CDD,
 - 13 % sont des vacataires.

En 2023, la MDPH a connu le départ de 13 agents, et l'arrivée de 18 professionnels.

Mise à disposition de personnels :

EMPLOYEUR	Exercice 2022			Exercice 2023			Comparatif 2023 / 2022		
	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	1 770 779.42		1 770 779.42	2 087 169.32		2 087 169.32	316 389.9		316 389.9
Département	0	2 808 616.27	2 808 616.27	0	2 870 239.21	2 870 239.21	0	61 622.94	61 622.94
Education nationale	0	372 230.26	372 230.26	0	464 130.2	464 130.2	0	91 899.94	91 899.94
DDCSPP									
DIRECCTE									
			0	0	0	0	0	0	0
			0	0	0	0	0	0	0
Total	1 770 779.42	3 180 846.53	4 951 625.95	2 087 169.32	3 334 369.41	5 421 538.73	316 389.9	153 522.88	469 912.78



II. Budget de la MDPH

1. Exécution du budget

		Exercice n-1 : 2022		Exercice n : 2023	
		Dépenses	Recettes	Dépenses	Recettes
REALISATIONS DE L'EXERCICE (mandats et titres)	Section de fonctionnement	2 369 437.17	2 743 203,69	2 805 155,78	2 728 632,12
	Section d'investissement	54 197.94	65 293.89	63 626.98	51 256.65
	+	+	+	+	+
REPORT DE L'EXERCICE N-1 (cumulé)	Report en section de fonctionnement (002)	0.00	1 735 246,04	0.00	2 109 012,56
	Report en section d'investissement (001)	0.00	163 724.12	0.00	174 820.07
	=	=	=	=	=
	TOTAL EXERCICE (réalisations + reports N-1)	2 423 635.11	4 707 467.74	2 868 782.76	5 063 721.40
	+		+	+	
RESTES A REALISER A REPORTER EN N+1	Section de fonctionnement	146 413.11	0.00	156 348.76	0.00
	Section d'investissement	3 829.03	0.00	62 667.46	0.00
	TOTAL des restes à réaliser à reporter en N+1	150 242.14	0.00	219 016.22	0.00
	=	=	=	=	=
RESULTAT CUMULE	Section de fonctionnement	2 515 850.28	4 478 449.73	2 961 504.54	4 837 644.68
	Section d'investissement	58 026.97	229 018.01	126 294.44	226 076.72
	TOTAL CUMULE	2 573 877.25	4 707 467.74	3 087 798.98	5 063 721.40

Les points clés concernant les données budgétaires et financières

Pour l'année 2023, avant intégration du report des excédents, le résultat de fonctionnement est négatif et s'élève à 76 523,66 €. En tenant compte du report des résultats antérieurs (2 109 012,56 €), le résultat est de 2 032 488,90 €.

Le montant des recettes s'élève à 2 728 632 €. Elles comprennent entre autres :

- une dotation de l'Etat d'un montant de 990 807 € (chiffre en baisse par rapport à l'année 2022)
- une contribution de la CNSA d'un montant de 1 414 921 € (stabilité par rapport à 2022)

Pour l'année 2023, le Département a engagé 3 716 988 euros pour le compte de la MDPH (agents mis à disposition, mise à disposition à titre gracieux des locaux, travaux de maintenance, dotation informatique et en téléphonie, mise à disposition de véhicules,..) soit un engagement financier en hausse de 8 % par rapport à l'année 2022.

Pour l'année 2023, l'Éducation nationale met à disposition 7 agents pour un montant de 464 130 euros.

Le montant des dépenses s'élève à 2 805 155 € soit une hausse de 18 % par rapport à l'année précédente. Cette hausse porte sur les charges de personnel (impact en année pleine des recrutements, impact de la revalorisation du point d'indice), sur les dépenses à caractère général et l'impact financier de la mise en place du centre d'appel et du portail usager.

Pour l'année 2023, avant intégration du report des excédents, le résultat de l'exercice est négatif et s'élève à 12 370,33 €. En intégrant le reprise des résultats antérieurs de 174 820,07 €, l'excédent à affecter est de 162 449,74 €.

Le Payeur départemental souligne que les comptes de l'exercice 2023 de la MDPH mettent en évidence :

- une dégradation de l'autofinancement liée à une évolution contraire des produits réels de fonctionnement, en diminution de 2,4 %, et des charges réelles de fonctionnement, en hausse de 18,4 %.
- une forte progression des charges de personnel (+ 18%) suite à des recrutements réalisés durant l'année 2022 ayant un impact en année pleine 2023 et une hausse des charges générales (+37%).
- des opérations d'investissement réduites à un niveau très faible.
- l'obligation de prélever sur les réserves pour financer les quelques dépenses d'investissement et l'insuffisance d'autofinancement.
- un niveau de fonds de roulement largement suffisant à ce jour pour faire face à l'exercice 2023 déficitaire.

2. Fonds départemental de compensation (FDCH)

	DEPENSES mandatées	RECETTES
Fonctionnement	59 125 €	88 289 €
Prestations	0.00	0.00
TOTAL	59 125 €	88 289 €
SOLDE de l'année	29 164 €	
Report de l'exercice N-1 (cumulé)/reliquat	375 459.23 €	
Cumul disponible	404 623.23 €	

Difficultés perçues au fonctionnement du fonds :

Les recettes du fonds départemental de compensation du handicap sont composées d'une dotation de l'Etat qui s'est élevée, en 2023, à 76 257 euros et d'une participation de la MSA du Var à hauteur de 12 032 euros soit un budget total de 88 289 €.

La CPAM n'abonde pas directement le fonds mais a attribué, au travers des aides extra légales, 55 613 euros d'aides financières pour 52 dossiers.

La MSA, la DDETS, le Département et la CPAM sont membres du comité de gestion du fonds.

En 2023, le comité du fonds a examiné 60 dossiers. Tous les dossiers ont obtenu une aide financière au titre du fond départemental de compensation du handicap pour un montant de 59 125 € soit une aide financière moyenne par dossier de 985 € contre 853 € en 2022.

Leviers d'actions identifiés pour lever les difficultés :

Comme en 2022, le service chargé de la gestion du fonds n'a pas disposé d'agents instructeurs pendant le premier trimestre 2023.

Un agent instructeur a pu être recruté par voie de mutation en août 2023. De plus, un agent d'un autre service a été mobilisé en renfort sur cette mission.

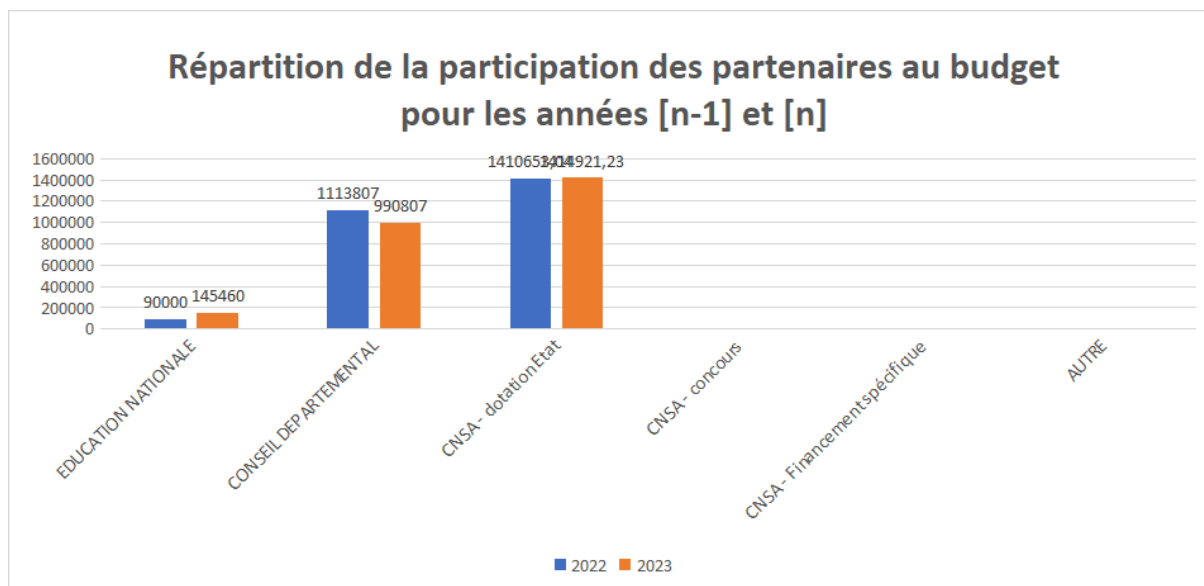
Leviers d'actions identifiés pour lever les difficultés : Oui

En 2023, plusieurs axes d'amélioration ont été définis :

- Définition d'une meilleure articulation entre le service instructeur de la PCH et le service chargé de l'instruction du fonds.
- Un formulaire a été réalisé pour faciliter les échanges d'informations, entre la MDPH et les usagers, nécessaires à l'instruction de la demande d'aide financière.

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

	Année 2022	Année 2023	Evolution entre 2023 et 2022
EDUCATION NATIONALE	0.00	0.00	0.00
CONSEIL DEPARTEMENTAL	90 000	145 460	55 460
CNSA - dotation Etat	1 113 807	990 807	-123 000
CNSA - concours	1 410 653.04	1 414 921.23	4 268.19
AUTRE	0.00	0.00	0.00
Total	2 614 460.04	2 551 188.23	-63 271.81



Le Département n'abonde pas le budget de la MDPH. Un remboursement des coûts engagés par la MDPH au titre de l'instruction et de la production des cartes mobilité inclusion est réalisé chaque année par le Département. Par convention, cette mission est exercée par la MDPH pour le compte du Département. En 2023, le coût engagé pour cette mission s'est élevé à 145 460 euros.

Pour l'année 2023, le Département a engagé 3 716 988 euros pour le compte de la MDPH (agents mis à disposition, mise à disposition à titre gracieux des locaux, travaux de maintenance, dotation informatique et en téléphonie, mise à disposition de véhicules,..) soit un engagement financier en hausse de 8 % par rapport à l'année 2022. Sans l'appui des différentes directions du Département, la MDPH ne pourrait pas fonctionner de manière efficiente.

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) (€)
Accueil	Non			
<i>dont plateforme téléphonique</i>	Non			
Evaluation	Oui partiellement	Département	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	. Prestataire privé . Autre	MDPH	
<i>dont évaluation scolarisation</i>	Non			
<i>dont évaluation / expertise médicale ou médico-sociale</i>	Non			
Instruction	Non			
Accompagnement suivi des décisions	Non			
Support	Oui partiellement	Département	Département	
<i>dont support informatique</i>	Oui partiellement	Département	Département	323 980.6
<i>dont support juridique</i>	Oui partiellement	Département	Département	
<i>dont support RH</i>	Oui	Département	Département	
<i>dont support logistique</i>	Oui partiellement	Département	Département	
<i>dont support documentaire</i>	Oui partiellement	Département	Département	

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

Les recettes de la MDPH sont composées de financements attribués par l'Etat et par la Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie. En 2023, il n'est pas noté une hausse de ces dotations.

Le Département n'abonde pas directement le budget de la MDPH mais participe de manière importante à son fonctionnement (mise à disposition de personnels, mise à disposition des locaux à titre gratuit, diverses interventions des directions du Département pour le fonctionnement courant de la MDPH). En 2023, l'engagement financier du Département est en hausse de 8 % par rapport à l'année 2022.

L'Education nationale est un partenaire important de la MDPH avec la mise à disposition de 7 agents (travailleur social, enseignants et administratifs).

En 2023, le règlement intérieur de la MDPH a été revu et le principe de la mise en place de nouvelles instances paritaires a été voté par la Commission Exécutive en fin d'année. Un comité social d'administration et une commission consultative paritaire seront mis en place en 2024.

III. Organisation de la MDPH

1. Territorialisation de la MDPH

Types d'accueil	Antennes	Lieux de permanence	Relais partenariaux pour accueils handicap	Total
Nombre	2	3	0	5

Type de missions :

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

L'organisation des missions déclinées sur le territoire

La MDPH a souhaité proposer un meilleur service aux usagers en créant deux points d'accueil de la MDPH sur les communes de Toulon et de Draguignan. Les permanences déjà existantes sur le département perdurent.

Le point d'accueil de la MDPH de Draguignan est ouvert 4,5 jours par semaine (du lundi au vendredi midi) et celui de Toulon 2,5 jours par semaine (lundi, mardi après-midi et vendredi). Les horaires d'accueil sont identiques à ceux de l'ouverture des pôles médico-sociaux du Département : 8h30 - 12h / 13h30 - 17h.

3 points d'Accueil

- OLLIOULES** : Technopole Var Matin – 293 Route de la Seyne
Les lundis, mercredis et jeudis de 8h30 à 12h00 et de 13h30 à 16h30.

Les mardis de 8h30 à 13h30.

Les vendredis de 8h30 à 12h00.
- DRAGUIGNAN** : Centre de solidarité – 380 rue Jean Aicard
Du lundi au jeudi de 8h30 à 12h00 et de 13h30 à 17h00.

Les vendredis de 8h30 à 12h00 à compter de janvier 2024
- TOULON** : Pôle médico-social Allègre – 254, avenue Rageot de la Touche
Les lundis et vendredis de 8h30 à 12h00 et de 13h30 à 17h00.

Les mardis de 13h30 à 17h00 à compter de janvier 2024

3 lieux de permanence sur le territoire

1. **SAINT-MAXIMIN** : Centre de solidarité - 45 chemin des Fontaines
Le 1er mercredi de chaque mois de 9 h 30 à 12 h.
2. **BRIGNOLES** : Centre de solidarité – Rue du Docteur Barbaroux
Le 1er mercredi et le 3ème mercredi de chaque mois de 14 h à 16 h.
3. **FREJUS** : Centre de solidarité – 82 rue Martin Bidouré
Le 2ème lundi de chaque mois de 9 h 30 à 12 h.

Gain qualitatif perçu pour les usagers à la territorialisation

Il est important pour les usagers de multiplier sur le département les lieux d'accueil de la MDPH et de diversifier les points de contact. La création d'un portail usagers, d'un centre d'appel, de nouveaux lieux d'accueil du public participent à cette dynamique. Une attention particulière est également portée aux partenaires de la MDPH avec la mise en place de formations relatives au fonctionnement de la MDPH.

Les bonnes pratiques identifiées pour le développement de la territorialisation

Le partenariat mis en place avec la direction de l'action sociale de proximité par les points d'accueil de la MDPH permet d'offrir un meilleur service aux usagers et de faire monter en compétence les professionnels de l'action sociale sur le champ du handicap

2. Fonctionnement de la MDPH par processus métier

2.1. Organisation générale de la MDPH

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

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 pôle médico-social, composé de quatre services, a en charge l'évaluation des demandes d'ouverture de droits.

Le service administration générale a en charge le fonctionnement et la sécurisation 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.

Une cellule des 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.

L'année 2023 a été marquée par le départ de cadres. Leurs postes ont été découverts plusieurs mois, et l'équipe des managers de la MDPH a dû être reconstituée.

2.2. L'information auprès des publics

Participation à des actions d'information/communication organisées par les partenaires	Oui
La MDPH participe à des actions organisées par les partenaires de la MDPH lorsqu'elles ont une portée départementale. La MDPH est très sollicitée et ne peut s'investir sur toutes les initiatives locales.	
Organisation en propre d'actions d'information/communication	Oui
Des séances pour favoriser la connaissance des partenaires sur le fonctionnement et l'organisation de la MDPH sont organisées tout au long de l'année. En fonction des demandes, plusieurs actions d'information ont été conduites durant l'année 2023 en direction des partenaires, en présentiel ou en webinaire.	
Travaux engagés/réalisés en 2021 pour améliorer les actions d'information/communication	Oui
L'année 2023 a permis la poursuite des travaux engagés pour développer le centre d'appel et le portail permettant à l'utilisateur d'accéder au suivi de son dossier, à ses droits et à ses notifications.	

2.3. L'accueil du public

		Accueil physique	Accueil téléphonique
Mise en place de plusieurs niveaux d'accueil	Oui	Oui totalement	Oui totalement
Description du fonctionnement des accueils de différents niveaux et évolution de l'année			
<p>Dans un souci d'amélioration continue de l'accueil des usagers, un primo accueil et un accueil individualisé sont organisés. 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 la 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>En 2023, 21 108 personnes se sont rendues dans nos locaux. Ce niveau de fréquentation s'apparente à celui connu avant la crise sanitaire.</p>			

Le centre d'appel et le portail usagers mis en place en 2022 permettent d'apporter un meilleur service aux usagers : il est possible de joindre la MDPH 24h/24 et d'avoir des informations sur l'avancement du dossier.

Un conseiller numérique est présent à l'accueil de la MDPH pour accompagner les usagers dans leurs démarches. Il peut également être joint par téléphone.

Un travail a été conduit en 2023 pour rendre la MDPH plus accessible. Depuis novembre 2023, deux points d'accueil ont été ouverts sur le territoire varois : l'un à Toulon, l'autre à Draguignan.

Existence d'une adresse de courriel générique	Non	La mise en place d'un courriel générique n'est pas l'option qui a été retenue. Les échanges par mail se sont considérablement développés ces dernières années. Tous les services de la MDPH sont concernés par cette pratique.
Dynamique de l'usage de la communication par voie électronique	En partie	L'échange par mail avec les usagers est une pratique mise en place dans tous les services de la MDPH. La mise en place d'outils numériques a accéléré ce mode de communication.
Existence d'un portail usager (ou téléservice)	Oui	<p>La MDPH du Var dispose d'un portail usagers depuis mai 2022 accessible à l'adresse suivante : https://mdph.var.fr/portail-usager.</p> <p>Depuis mai 2023, la MDPH dispose d'un conseiller numérique, situé sur le site d'Ollioules, afin d'accompagner les usagers dans l'utilisation des outils numériques de la MDPH. Il peut également être joint par téléphone et accompagner les usagers à distance.</p> <p>Depuis 2018, la MDPH dispose d'un service de dépôt en ligne de dossier MDPH et des pièces complémentaires (service-en-ligne). L'ensemble des pièces doit être scanné au préalable.</p>
Description de la stratégie numérique de la MDPH en direction des usagers		<p>La MDPH dispose d'un centre d'appel, d'un portail usagers, et d'un service de dépôt en ligne.</p> <p>La MDPH souhaite développer les outils numériques de façon raisonnée : il s'agit de rendre la MDPH plus accessible pour les usagers, afin qu'ils soient plus</p>

	<p>autonomes et de les accompagner dans leurs démarches numériques grâce au conseiller numérique.</p> <p>Pour autant, tous les usagers ne peuvent accéder au numérique, et les outils doivent être pensés pour permettre à tout un chacun d'accomplir des démarches administratives avec facilité.</p> <p>Le développement du numérique permet d'améliorer la productivité de la MDPH en réduisant les tâches à faible valeur ajoutée.</p> <p>La MDPH s'est inscrite en 2023 dans le projet de déploiement du téléservice interconnecté de la CNSA.</p>
--	---

Existence d'un numéro vert pour l'accueil téléphonique	Non
Organisation de l'accueil dans le cadre d'un accueil en télétravail	Aucune période de télétravail n'a été mise en place en 2023.
Réorientation des usagers vers les services compétents (CAF, service public de l'emploi, etc.)	
	Oui, pour une majorité d'usagers.
Communication des coordonnées d'un référent de suivi du dossier à l'utilisateur	
	Oui, systématiquement : Les coordonnées transmises à l'utilisateur sont celles de l'agent instructeur chargé du suivi administratif du dossier. Ces coordonnées sont présentes sur les notifications.
Accompagnement de l'utilisateur au remplissage du formulaire de demande	
	<p>Les agents sont formés pour expliquer à l'utilisateur comment remplir le formulaire mais les moyens humains de la MDPH ne permettent pas un accompagnement plus poussé au regard du volume du public accueilli.</p> <p>Le site internet apporte une guidance sur les informations essentielles à apporter dans les demandes.</p>

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

Le public accueilli est stable sur l'année. Avec 21 108 personnes accueillies, on note une augmentation par rapport à l'année 2022 (+10,81%) et une fréquentation plus importante sur le premier semestre.

Travaux engagés/réalisés en 2021 pour optimiser l'organisation de l'accueil de la MDPH	Oui
---	-----

2.4. L'instruction des demandes

Structuration du pôle instruction de la MDPH	- Par dominante de projet de vie	
Existe-t-il une étape de pré-qualification des dossiers?	Oui	
<p>Cette étape est réalisée par l'agent d'accueil, à la réception du dossier.</p>		
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...)		
<p>Les usagers peuvent être contactés s'il est constaté des incohérences, des manques d'informations ou d'éléments dans les dossiers déposés.</p>		
Les points clés du processus d'instruction et l'évolution sur l'année		
<p>L'année 2023 a permis de consolider le pilotage spécifique mis en place en 2022 pour résorber les demandes et réduire les délais de traitement. Le délai moyen de traitement global des demandes se situe en dessous du délai de 4 mois.</p>		
Travaux engagés/réalisés en 2023 pour optimiser l'organisation de l'instruction de la MDPH		
<p>Un travail a été mené en 2023 pour identifier les dossiers sur lesquels, à l'issue d'une action terminée, l'étape suivante sur le logiciel métier n'a pas été ouverte, bloquant l'avancement de la procédure. En outre, un travail de suivi des portefeuilles de chaque instructeur est mené par la responsable du service.</p>		

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

Structuration du pôle évaluation de la MDP	- Par dominante de projet de vie	
<p>Les demandes sont réparties par portefeuilles de tri (prestations adultes, enfants, PCH...).</p>		
Qui saisit les propositions de l'EP dans l'outil, et quand ?	Instructeur	après l'EP
<p>L'enregistrement et l'instruction des demandes sont totalement dématérialisés depuis 2011. Les propositions sont saisies dans un premier temps sur la GED (solution de gestion électronique des documents) par les évaluateurs, puis reportées sur l'outil métier par les instructeurs.</p>		
Mise en place d'EP de niveau 1	Oui	
<p>Selon la nature de la demande, l'évaluation est réalisée par un binôme d'évaluateur ou par un évaluateur seul (ex : demande de carte mobilité inclusion).</p>		

Si « Oui » : Proportion approximative de dossiers qui sont entièrement traités en circuit court	75 à 100%
<p>Les équipes pluridisciplinaires (EP) de second niveau sont réservées au traitement de la prestation de compensation du handicap, des projets de scolarisation, des orientations vers les établissements sociaux et médico-sociaux, de l'orientation professionnelle ou des situations qui présentent un degré de complexité.</p>	
Mise en place de plusieurs EP thématiques (enfant, 16-25 ...)	Oui
<p>Au sein de la MDPH du Var, il existe notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les équipes pluridisciplinaires (EP) prestation de compensation du handicap, - les EP 16/25 ans, - les EP orientation professionnelle, - les EP cas complexes, - les EP non-renouvellement de prestations (exemple : allocation aux adultes handicapés), - les EP établissements et services médico-sociaux, - les EP cas psy. <p>Dans le cadre de la mise en oeuvre réglementaire au 1er janvier 2023 de l'évolution de l'accès à la prestation de compensation du handicap pour les personnes vivant avec une altération des fonctions mentales, psychiques, cognitives ou avec un trouble du neurodéveloppement, les équipes d'évaluation de la MDPH se sont organisées afin de s'approprier ce nouveau droit, de repérer les personnes pouvant en bénéficier et d'harmoniser les évaluations réalisées. Des équipes spécifiques ont été mises en place, ainsi que des temps de réflexion communs.</p>	
Mise en place d'EP territoriale	Non
Organisation de l'EP pour les situations complexes	<p>Les professionnels de la cellule des situations complexes traitent en continu les différentes sollicitations. En fonction des situations, les partenaires associatifs, les établissements et services médico-sociaux, ou les dispositifs d'accompagnement (communauté 360, pôle de compétence et de prestations externalisées, etc) sont sollicités. Il n'y a pas d'équipe pluridisciplinaire sur les situations complexes. Les professionnels de la MDPH sont sollicités au fil de l'eau en fonction de la nature de la situation.</p>
Sur quel dossier privilégiez-vous un Plan Personnalisé de Compensation (enfance, PCH, RAPO, ...)	

Le plan personnalisé de compensation est envoyé systématiquement pour la prestation de compensation du handicap (PCH) et les projets personnalisés de scolarisation (PPS).

Formation des membres de l'équipe pluridisciplinaire	Oui
---	-----

L'équipe pluridisciplinaire se forme de manière continue (autisme, épilepsie, prestation de compensation du handicap - PCH - parentalité, PCH sans limitation de durée), organisation de formations internes, échanges avec des médecins spécialistes extérieurs. Les formations dispensées par le CNFPT et la CNSA sont suivies en tant que de besoin par les professionnels de la MDPH.

L'évaluation des situations

Nombre d'évaluations réalisées par l'équipe pluridisciplinaire de la MDPH (%)	25 %
--	------

25% des évaluations sont réalisées par l'équipe pluridisciplinaire de la MDPH. 75% des évaluations sont réalisées sur dossiers. Des contacts sont pris, pour les dossiers qui le nécessitent, avec la personne elle-même, l'aidant ou les professionnels qui accompagnent la personne (médecin, lieu de soin, service médico-social, etc.). Les contacts avec la personne, l'aidant ou les professionnels qui l'accompagnent sont de plus en plus fréquents. Des entretiens par un psychiatre, un médecin et un psychologue peuvent être réalisés, notamment pour les demandes relatives à l'insertion professionnelle. L'évaluation des premières demandes de prestation de compensation du handicap, volet aide humaine, est réalisée au domicile de la personne. Les demandes de renouvellement peuvent être faites à domicile ou par un échange téléphonique.

Dont évaluations réalisées uniquement sur dossier	15 %
--	------

Dont évaluations réalisées par entretien avec la personne à la MDPH	5 %
--	-----

Dont évaluations réalisées sur le lieu de vie de la personne	3 %
---	-----

Dont évaluations réalisées sur entretien téléphonique avec la personne	2 %
---	-----

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%. Dans un souci de coordination et de traitement global de l'ensemble des réponses faites à l'usager, le GEVA est devenu un support pour affiner l'évaluation des orientations en établissements médico-sociaux et c'est un support pour la préparation et la présentation des dossiers examinés en commission.

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, aux fiches à destination des partenaires dans le cadre de la saisine de la cellule situations complexes, etc..

Travaux engagés/réalisés en 2023 pour optimiser l'organisation de l'évaluation de la MDPH

Avec l'évolution réglementaire de la PCH sur le volet handicap psychique, des équipes régulières ont été organisées sur le volet soutien à l'autonomie afin de permettre aux professionnels de l'équipe pluridisciplinaire de s'approprier ces évolutions et d'apporter des réponses harmonisées.

Au cours de l'année 2023, un effort particulier a été fait pour former et accompagner la montée en compétence des infirmiers de l'équipe d'évaluation des demandes adultes afin de favoriser leur polyvalence sur le traitement des demandes de prestations.

Afin de mieux comprendre la situation de la personne et de limiter les demandes de pièces complémentaires, davantage de contacts directs avec les partenaires ont été réalisés.

Au niveau du service enfants, des familles ont été reçues par l'équipe pluridisciplinaire pour mieux évaluer les besoins de compensation à mettre en place. Ces temps d'échanges sont appréciés des familles et leur permettent de mieux comprendre l'organisation et le fonctionnement de la MDPH et d'obtenir des conseils personnalisés.

2.6. Décisions par la CDAPH et suivi des décisions

Avant le passage en CDAPH

Nombre de PPC formalisés proposés aux personnes avant passage à la CDAPH	2 496
Dont nombre de PPS formalisés proposés aux personnes avant passage à la CDAPH	1 800
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 (yc 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

24 CDAPH plénières se sont tenues en 2023 et 116 personnes ont été reçues lors de ces séances. Une augmentation constante du nombre de demandes de participation des usagers aux commissions plénières est constatée (67 personnes reçues en 2021 et 91 personnes reçues en 2022).

Cette hausse du nombre de participation est souhaitable mais allonge la durée des commissions.

CDAPH spécialisée	Non	
CDAPH restreinte	Non	

Organisation de CDAPH dématérialisée	Non
---	-----

Proportion de dossiers présentés en séance CDAPH	1.2%
---	------

Comment qualifieriez-vous la relation entre la CDAPH et l'EP	Satisfaisante
---	---------------

Participation des personnes en CDAPH
Des liens directs sont réalisés plus régulièrement avec les usagers notamment dans le cas des refus de renouvellement de prestations, avant que les propositions soient faites en commission.

Travaux engagés/réalisés en 2023 pour optimiser l'organisation des CDAPH et les relations avec l'EP	Non
--	-----

2.7. Recours, médiation et conciliation

Gestion des questions juridiques au sein de la MDPH	Référent(s) ou correspondant(s) juridique au sein de la MDPH
Les questions juridiques sont traitées soit en interne avec l'appui de la responsable du pôle administratif (juriste) et la référente en charge du contentieux (avocate), soit par le service juridique du département.	
Mise en place de formations à la maîtrise des textes (handicap, procédure contentieuse, ...) à destination de ces professionnels juridiques	Oui
La formation des personnes en charge du contentieux est continue et en lien avec les évolutions réglementaires.	
Mise en place de formations/information à destination des autres agents de la MDPH	Oui
Plusieurs sessions de formation interne sont organisées dans l'année à destination des nouveaux agents. Des sensibilisations thématiques sont conduites tout au long de l'année pour permettre aux professionnels de la MDPH de s'appropriier les textes réglementaires afin d'harmoniser les pratiques et de limiter les recours contentieux. A chaque évolution réglementaire, des formations sont également dispensées.	

Médiation/conciliation :	
Avez-vous mis en place une procédure de médiation au sein de la MDPH ?	Oui
Une procédure de médiation est mise en place à la MDPH du Var avec deux référents désignés (l'un pour les situations enfants et l'autre pour les situations adultes). Cette possibilité est peu utilisée par les usagers.	
Existence d'une personne référente au sein de la MDPH pour la médiation ?	Oui
Nombre de situations de médiation traitées	2
Avez-vous mis en place une procédure de conciliation au sein de la MDPH ?	Oui
En 2023, 17 conciliations ont été organisées (2022 : 13 demandes de conciliations traitées).	
Avez-vous des difficultés à recruter des conciliateurs?	Oui
Il y a peu de personnes qualifiées qui souhaitent occuper cette fonction bénévole et chronophage. Pour autant, les personnes actuellement désignées investissent cette mission avec sérieux et rigueur.	
Nombre et profils des conciliateurs	2
Les conciliateurs actuellement nommés sont d'anciens cadres du secteur médico-social.	

PARTIE 3 – PILOTAGE

I. Management des ressources humaines

Formations proposées aux agents de la MDPH :	
CNFPT	Oui, souvent
<p>En fonction de leurs missions, les agents qui arrivent à la MDPH et ceux dans le cadre de la formation continue suivent les différentes formations proposées par le CNFPT. Le Département a initié une démarche visant à définir une politique managériale qui inclut un plan de formation dédié qui a été co-construit avec le CNFPT local.</p>	
Partenaires	Oui occasionnellement
<p>Les partenaires associent régulièrement la MDPH à des colloques et à des journées de formation.</p>	
IFSI	Non
IRTS	Non
Département - DSI	Oui, occasionnellement
<p>Sensibilisation des cadres de la MDPH aux enjeux de la sécurisation informatique.</p>	

Présence au sein de la MDPH d'espaces d'échanges de pratiques entre professionnels	Oui
<p>Les échanges sur les pratiques d'évaluation et l'appropriation des évolutions réglementaires sont continus. L'ensemble des cadres de la MDPH anime ces réflexions au niveau de leur service. Ces réflexions peuvent être conduites par pôles, en inter-pôles et associent des agents.</p>	
Orientations générales prises par la direction en termes de management et de ressources humaines	
<p>Comme en 2022, un pilotage visant à la réduction des délais de traitement a été poursuivi tout au long de l'année 2023.</p> <p>Les outils de pilotage ont été affinés, ils sont examinés de manière hebdomadaire par le collectif des cadres afin d'ajuster les ressources aux besoins identifiés.</p> <p>Des requêtes ont permis d'identifier l'évolution des stocks de dossiers enfants et adultes, les stocks de dossiers à enregistrer, l'activité hebdomadaire, les dossiers entrants et sortants et des suivis hebdomadaires sur des droits et des prestations sont également réalisés (par exemple : suivi hebdomadaire des demandes d'AAH, suivi des décisions de RQTH, etc...).</p> <p>Pour faciliter ce pilotage, des seuils critiques ont été définis ainsi que les mesures devant être activées lorsque la cible est atteinte.</p>	

Difficultés rencontrées dans la mise en œuvre de ces orientations Leviers d'action identifiés pour lever les difficultés	
<p>La réduction des délais de traitement a un impact fort sur les professionnels de la MDPH et nécessite des ajustements continus.</p> <p>Au regard des ressources humaines disponibles, la priorité est donnée au traitement des demandes d'ouvertures de droits au détriment parfois d'autres missions confiées à la MDPH. Il nous est aujourd'hui impossible de remplir de manière optimale l'ensemble des missions confiées à la MDPH.</p> <p>En 2023, des postes de cadres ont été vacants : à partir de juillet 2023, le poste de responsable du service médico-social adultes et à partir d'octobre 2023, le poste de responsable du pôle médico-social. Ces postes sont restés plusieurs mois inoccupés et n'ont été pourvus qu'au second trimestre 2024.</p> <p>Des intérimaires ont été organisés sur les postes vacants afin d'assurer une continuité d'encadrement et une poursuite du pilotage de ces services.</p>	
Travaux engagés/réalisés en 2023 pour faire évoluer les modalités de management	Oui
<p>Poursuite de l'action managériale initiée en 2021 au sein du Département du Var et visant à améliorer la formation des managers de la collectivité.</p>	
Mise en place du télétravail	Non
<p>A ce jour, le télétravail n'est pas une modalité de travail retenue à la MDPH du Var.</p>	

II. Formalisation des processus et des procédures

Existence d'un projet de service	Oui
<p>Un projet de direction a été élaboré en 2019, mais n'a pas été actualisé depuis cette date.</p>	
Existence d'une démarche de contrôle interne	Oui
<p>Un pilotage de l'activité a été développé pour limiter les délais de traitement.</p>	
Existence d'un pilotage sur la base d'indicateurs relatifs à l'activité, aux moyens et aux publics accompagnés	Oui
<p>Des indicateurs relatifs à l'activité de la MDPH existent et sont élaborés de manière hebdomadaire.</p> <p>En 2021, un travail de refonte de ces indicateurs a été conduit et se poursuit de manière continue.</p> <p>Le système d'information actuel ne permet pas un pilotage de l'activité, ce qui est une réelle difficulté. Des outils de pilotage ad hoc doivent être élaborés.</p> <p>Au niveau du pilotage de l'activité, des mesures correctives peuvent être mises en place (plan de rétablissement) avec la définition d'objectifs cibles.</p>	

Suivi par la direction des indicateurs d'activités	Oui
<p>Les indicateurs d'activités sont pilotés de manière hebdomadaire par l'équipe de direction. Les services disposent d'indicateurs spécifiques liés à leurs missions.</p> <p>Les indicateurs sont partagés à l'ensemble des managers de la MDPH. Ils sont présentés aux agents, en réunion de service.</p>	
Formalisation des procédures métier	Oui
<p>L'actualisation des procédures métiers est un travail continu mené par les responsables de pôles et de services. Les agents sont associés à l'élaboration des procédures.</p>	
Si "oui", la formalisation est-elle conforme à celle décrite par le tronc commun du métier des MDPH ?	Oui
Travaux engagés sur l'harmonisation des pratiques et l'équité de traitement avec d'autres MDPH	Oui
<p>L'harmonisation des pratiques est principalement interne à l'aide des fiches métiers et des guides d'évaluation disponibles. Des échanges avec des MDPH peuvent avoir lieu. Les réseaux professionnels dédiés (directeurs de MDPH, réseau des référents juridiques, réseau des correspondants de scolarisation, etc...) s'alimentent de manière continue et sont une source précieuse pour les professionnels des MDPH.</p>	

III. Démarche qualité

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

Principaux éléments d'amélioration réalisés	
Mission 1 - information, communication	
<p>La formation des partenaires sur les droits et les prestations gérées par la MDPH, le parcours d'une demande, la constitution d'une demande, les outils numériques sont des axes forts sur lesquels la MDPH souhaite s'engager. Dès le second semestre 2024, des webinaires à destination des partenaires de la MDPH seront organisés chaque mois.</p> <p>Le portail usager et le centre d'appel ont été mis en place afin de diversifier les points de contact de la MDPH.</p> <p>Le site internet est régulièrement actualisé.</p>	
Mission 2 - accueil	
<p>Deux points d'accueil de la MDPH ont été ouverts en novembre 2023 sur les communes de Toulon et de Draguignan.</p> <p>Cette nouvelle offre de proximité repose sur une coopération avec la Direction de l'action sociale de proximité (DASP) du Département, une mutualisation des personnels de la MDPH et de la DASP et la mise à disposition de locaux. Côté MDPH, un professionnel a été recruté pour assurer l'accueil des usagers sur la commune de Draguignan. Sur la</p>	

commune de Toulon, ce sont des professionnels du siège de la MDPH qui assurent cet accueil.

Les permanences sur les communes de Fréjus, de Brignoles et de Saint Maximin sont maintenues.

Le maillage territorial n'est pas à ce jour optimal mais correspond aux moyens pouvant être mis par la MDPH sur cette mission.

Mission 3 - instruction, évaluation

Au niveau de l'instruction, le sujet des transferts de dossiers entre MDPH demeure un irritant. En l'absence d'une solution nationale, cette mission est très chronophage pour les agents et nécessite un temps en ressource humaine important et est totalement inorganisée entre MDPH.

Des mails de relance sont par ailleurs adressés aux usagers 9 mois avant l'échéance des prestations concernées, afin de les inciter à renouveler leurs droits.

Au niveau de l'évaluation, les professionnels ont été formés pour élargir leurs compétences et avoir plus de polyvalence.

Mission 4 - décision

Certaines évolutions réglementaires ne font pas l'objet d'une actualisation immédiate de nos logiciels métiers, ce qui contraint la MDPH à trouver des solutions de contournement dans le système d'information.

Mission 5 - médiation, conciliation, recours

Lien continu avec les professionnels du tribunal judiciaire.

Le renfort d'un agent du service accueil permet d'apporter une aide au traitement du contentieux en vue d'absorber le volume et la cadence des audiences pour éviter les demandes de report.

Mission 6 - suivi des décisions

Un partenariat régulier avec les organismes payeurs est mis en place.

Mission 7 - pilotage

Les outils de pilotage de l'activité sont utilisés par l'ensemble des chefs de service.

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

La réduction des délais de traitement et les diverses mesures visant à leur réduction, la recherche de l'efficacité sont les axes forts de l'année 2023.

Par ailleurs, un axe d'amélioration visant à un meilleur accompagnement des usagers, à une meilleure compréhension de leur situation est mis en place sur l'ensemble des services (prise de contact beaucoup plus régulière avec les professionnels médicaux et paramédicaux qui accompagnent la personne, prise de contact avec l'aidant ou l'utilisateur).

IV. Systeme d'information

Quelle est la composition de l'équipe projet SI MDPH ?	- Directrice de la MDPH - Chef(s) de projet / référent(s) métiers - Chef de projet / référent(s) DSI - Statisticien
Appui de l'équipe DSI du Département ?	Partiellement
Avez-vous une équipe support SI (fonctionnel, appui aux équipes...) ?	Oui, en interne
Les principales actions et travaux de l'année	
<p>Durant l'année 2023, les chantiers informatiques suivants ont été conduits :</p> <ul style="list-style-type: none"> - mars 2023 : mise en œuvre des flux avec Pôle emploi, - mars 2023 : mise en œuvre des flux sur le Livret de parcours inclusif, - juin 2023 : mise en place des évolutions relatives à la PCH - juin 2023 : mise en place de la PCH sans limitation de durée complète, - octobre 2023 : démarrage du projet de téléservice interconnecté (MDPH en ligne). <p>Par ailleurs, des travaux se sont poursuivis sur le portail usagers afin d'améliorer ses fonctionnalités et pour permettre une meilleure information aux usagers sur le suivi de leurs demandes et de leurs droits.</p>	

Mise en place de l'automatisation robotisée des processus (RPA)	Oui
Le portail usagers est interconnecté avec le système d'information harmonisé de la MDPH (remontées du système d'information harmonisé vers le portail usagers).	

1. Déploiement du tronc commun SI MDPH

Mise en place du palier 1	
La mise en place du palier 1, qui était une montée de version majeure du logiciel métier, a eu pour conséquence d'augmenter le temps d'enregistrement et d'évaluation des demandes d'ouvertures de droits.	
Etat du déploiement du palier 2.1 - version 1	
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	

<p>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>	
Etat du déploiement du palier 2.1 - version 2	
<p>Ce palier a permis de traiter les PCH parentalité dans Iodas. Néanmoins, des évolutions sont nécessaires au niveau de certaines motivations, comme par exemple pour les rejets relatifs à la PCH parentalité. Cette version ne permet pas d'élaborer un plan.</p>	
Etat du déploiement du palier 2.1 - version 2.2	Non encore déployé
Etat du déploiement du palier 2.1 - version 2.3	Non encore déployé
<p>Il n'y a pas eu de déploiement de nouveau palier en 2023. Il est à regretter que les montées de palier ne soient jamais complètes et que des produits soient régulièrement exclus des périmètres du palier.</p>	

2. Les flux

Echanges CAF	En routine
<p>Le flux SNGI fonctionne avec un très bon pourcentage de certification. Les flux 3 et 4 fonctionnent maintenant en routine. Le suivi réalisé et l'identification des anomalies améliorent encore le fonctionnement (cf. erreur PAR 99).</p>	
Pôle emploi	En routine
<p>Dès 2021, la MDPH était candidate pour la mise en place des échanges dématérialisés avec Pôle emploi. Durant l'année 2022, la solution technique a été testée sans permettre d'aboutir sur ce flux. A présent, le flux fonctionne en routine (depuis mars 2023).</p>	
Livret parcours inclusif	En routine
<p>La MDPH du Var était également candidate à la mise en place de ces échanges. C'était l'un des chantiers prioritaires défini dans le cadre de la feuille de route MDPH 2022. Le Département du Var a un bon taux de création de parcours de livret inclusif. Le flux est mis en service depuis mai 2023. Cependant, on constate une part très faible de dossiers avec un code LPI.</p>	
Via trajectoire	En routine
<p>Après chaque commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées, la MDPH transmet un flux d'informations vers Via trajectoire. La totalité des établissements et services médico-sociaux est entrée dans Via trajectoire. Le module relatif au suivi des orientations est opérationnel.</p>	

En 2023, un travail a été conduit avec l'ARS pour identifier et traiter les dossiers en doublon.	
Mise en place d'un téléservice	Non démarré
<p>La MDPH dispose depuis 2018 d'un outil propre permettant le dépôt d'un dossier en ligne. Après avoir envisagé le développement d'une solution interconnectée dans le cadre d'un portail usagers développé durant l'année 2022, la MDPH a fait le choix d'aller vers la solution de téléservice proposée par la MDPH.</p> <p>En 2023, la MDPH a lancé le projet mdph-en-ligne afin d'utiliser le téléservice interconnecté de la CNSA.</p> <p>Le projet a pris du retard en raison de problèmes techniques côté éditeur.</p>	
Remontée des données CNSA (centre de données)	En routine
<p>La MDPH transmet les données et la version 3 du centre de données a été installée en janvier 2023.</p> <p>En routine mensuelle avec une extraction full au 01/01/2021 et ce depuis juin 2023.</p>	
Remontée des données CNSA (OVQ)	En routine
La MDPH envoie les données le 5 de chaque mois, en mode full.	

3. Gestion électronique des documents

Dématérialisation des documents	Oui	Interne
Disposez-vous d'une gestion GED ?	Oui	
La MDPH dispose d'une GED depuis 2011 ; tous les dossiers des usagers sont dématérialisés.		
Si Oui, laquelle :	EFALIA est le prestataire de la GED.	
A quel moment le dossier est-il numérisé ?	En entrée	

4. Suivi des décisions et orientations

Utilisation du système d'information de suivi des orientations	Oui	Si "oui", à quelle fréquence ?	Quotidienne
L'outil SISDO permet-il de suivre les listes d'attente des ESMS du territoire ?			Non
L'outil SISDO permet-il de suivre les places vacantes des ESMS du territoire ?			Non
Mise à disposition d'un module usager pour le suivi des orientations ?			Oui

V. Partenariats et liens avec le Conseil départemental

1. Partenariats

Regard sur le dynamisme des partenariats engagés par la MDPH	Fort
Le développement de partenariats avec les partenaires institutionnels et associatifs de la MDPH est un axe fort porté par la direction de la MDPH.	

Travaillez-vous avec les partenaires suivants ?		Si oui, merci de préciser quelles missions sont concernées en cochant la ou les case(s) correspondante(s)					
		Information	Accueil	Instruction	Evaluation des situations et élaboration de réponses	Suivi des décisions	Recours, médiation et conciliation
Agence régionale de santé (ARS)	Oui souvent	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		
Conseil départemental (service autonomie ou PA/PH)	Oui souvent			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Conseil départemental (service action sociale et insertion)	Oui souvent	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>				
Conseil départemental (service aide sociale à l'enfance)	Oui souvent				<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
DREETS	Oui occasionnellement						
DRJSCS	Non						

ESMS dont CAMSP, CMPP, UEROS	Oui souvent				✓	✓	
Services d'aide à domicile spécifiquement	Oui occasionnellement				✓		
Education nationale	Oui souvent			✓	✓	✓	
Enseignement agricole	Oui occasionnellement						
Enseignement supérieur	Oui occasionnellement						
Pôle emploi	Oui souvent			✓	✓		
Cap emploi	Oui souvent			✓	✓	✓	
Mission locale	Oui souvent			✓	✓	✓	
Services hospitaliers (santé somatique)	Oui souvent						
Services hospitaliers (santé psychiatrique)	Oui souvent						
Protection judiciaire de la jeunesse (PJJ)	Oui occasionnellement				✓	✓	
Organismes de sécurité sociale (CPAM, CAF, CARSAT, CRAMIF, etc.)	Oui souvent						

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

La MDPH du Var est reconnue pour son expertise dans le champ du handicap et est très sollicitée par les partenaires institutionnels et associatifs.

Il est parfois complexe de faire face à l'ensemble des sollicitations reçues. Faute de ressources humaines suffisantes, il n'est pas possible de s'investir sur des sujets qui ont une portée locale (manifestations ou réflexion à l'échelle d'une commune ou d'une intercommunalité).

Dispositifs innovants :	
Participation à des dispositifs expérimentaux/projets innovants	Oui occasionnellement
Nombre de projets concernés	1
Projets concernés et retours d'expérience :	Expérimentation conduite avec l'éducation nationale et visant à mettre en place un pôle d'appui à la scolarité sur un territoire donné. En partenariat avec la Caisse d'allocations familiales, l'agence régionale de santé, le Département et la Mutualité sociale agricole, ouverture au premier trimestre 2023 du Pôle d'Appui et de Ressources pour l'Inclusion Handicap qui a facilité l'accès des enfants et des jeunes à besoins spécifiques dans les lieux d'accueils de la petite enfance.
Évolutions engagées en année 2023 pour faire évoluer les partenariats	Oui
Les partenariats sont recentrés sur ceux permettant une meilleure évaluation des demandes d'ouvertures de droits et ceux qui ont une portée départementale.	

2. Liens avec le Conseil départemental

Mises en commun ou à disposition	
De locaux	Oui totalement
De fonctions support juridiques	Oui partiellement
De fonctions support sur les systèmes d'information	Oui totalement
De fonctions support logistique	Oui partiellement
Direction commune MDPH - CD	Non
Schéma départemental commun PA-PH ou autonomie	Oui totalement
Mutualisation des missions	
Information et communication	Oui partiellement
Accueil	Oui partiellement

Instruction	Oui partiellement
Evaluation et élaboration des plans d'aide	Non
Décision	Non
Suivi des décisions	Oui partiellement
Recours, médiation et conciliation	Non
Indice de rapprochement (N/13)	6 /13

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

La MDPH du Var est rattachée à la direction de l'Autonomie du Département. C'est l'une des cinq directions du périmètre des solidarités humaines.

Le GIP - MDPH est très intégré au fonctionnement du Département.

La MDPH et le Département sont liés par une convention de gestion qui définit ce que les directions supports du Département font pour le compte de la MDPH. Ainsi, le Département intervient sur les aspects logistiques, juridiques, au niveau de la gestion des ressources humaines (élaboration des payes, des contrats pour les agents mis à disposition de la MDPH et les agents directement recrutés par le GIP-MDPH), au niveau de la mise à disposition du parc informatique, téléphonique et de la co-gestion des systèmes d'information de la MDPH, appui sur la commande publique, mise à disposition de véhicules, mise à disposition des locaux de la MDPH, réalisation de travaux d'entretien et d'aménagement des bâtiments etc... Sans l'intervention des différentes directions du département, la MDPH ne pourrait pas fonctionner de manière optimale.

En 2023, le Département a engagé plus de 3.7 millions d'euros pour le fonctionnement de la MDPH soit une hausse des dépenses de plus 8 % par rapport à l'année 2022.

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

I. Participation des personnes

Mesure de la satisfaction usager					
Organisation de campagnes de recueil de la satisfaction des usagers de MDPH (mamdpH-monavis.fr ou autre)					Oui
<p>Chaque année, des mesures spécifiques sont mises en œuvre lors de la campagne de recueil de la mesure de la satisfaction des usagers.</p> <p>En 2023, les usagers ont été informés de cette campagne par mail. Cette pratique a été porteuse car 3 475 personnes ont répondu à l'enquête contre 551 en 2022 (envoi de mails non opérants en 2022).</p>					
Nombre de répondants à l'enquête "Ma MDPH, mon avis" en 2023					
Satisfaction de la MDPH	Satisfait	Moyennement	Pas satisfait	Non-réponses	Total
Nombre de personnes	1 011	1 118	483	863	3 475
Taux	29.09%	32.17%	13.9%	24.83%	100.00%
Points forts soulignés par les usagers					
<p>Les usagers sont souvent satisfaits du professionnalisme des agents de la MDPH.</p> <p>L'ouverture des deux points d'accueil de la MDPH est apprécié des usagers des communes concernés</p> <p>Le nombre de comptes actifs du portail ne cesse d'augmenter, ce qui est encourageant.</p>					
Points d'amélioration soulignés par les usagers					
<p>Les usagers indiquent les difficultés à joindre la MDPH par téléphone.</p> <p>Cette difficulté est identifiée depuis de nombreuses années et est en lien avec les ressources humaines disponibles. A ce jour, il n'est pas possible pour la MDPH de répondre à tous les appels entrants.</p> <p>En mai 2022, un centre d'appel a été ouvert. Il permet d'obtenir 24h/24h une réponse automatisée à certaines questions générales ou à des questions relatives aux demandes en cours. Il permet également d'être mis en relation avec un agent aux horaires d'ouverture de la MDPH.</p>					
Utilisation des résultats pour alimenter la démarche qualité					Oui
<p>Les résultats obtenus lors des campagnes de recueil de la mesure de la satisfaction des usagers alimentent les réflexions visant à améliorer les réponses apportées aux usagers.</p> <p>Ces réflexions sont locales ; il serait utile que la Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie accompagne les MDPH pour le déploiement d'outils nationaux.</p>					

Participation des personnes aux travaux de la MDPH	
Mise en place d'un comité usager	Non
Un comité usagers sur le portail se mettra en place en juin 2024.	
L'articulation avec le CDCA	
La MDPH participe aux séances plénières du CDCA et peut être sollicitée pour son expertise par la formation spécialisée des personnes handicapées.	
Décrire et préciser la participation des personnes avec la CDAPH	
Les associations des personnes et de leurs familles sont membres de la Commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées et participent de manière régulière aux séances de la commission.	
Décrire et préciser la participation des personnes avec la COMEX	
Les associations des personnes et de leurs familles sont membres de la Commission exécutive et participent de manière régulière aux séances de la commission.	
Mise en place d'un dispositif de pair-aidant	Non
Un dispositif de pair-aidance n'a pas été mis en place par la MDPH du Var. En fonction des situations et des problématiques identifiées, la MDPH peut se rapprocher de partenaires associatifs.	

II. Scolarité

Mise en place d'une gouvernance formalisée avec l'Education nationale (ex: COPILS, comité départemental de suivi de l'école inclusive, ...)	Oui
<p>Au niveau régional, la région académique et l'agence régionale de santé co-animent un conseil de région académique de suivi de l'école inclusive.</p> <p>Un comité départemental de l'école inclusive a été installé dans le Var en août 2020. Il permet la définition d'enjeux respectifs et de pistes d'amélioration par la gestion de situations complexes d'élèves en situation de handicap.</p> <p>Outre ces temps de coordination formalisés, les liens entre les services de l'Education nationale et ceux de la MDPH sont réguliers et efficaces.</p>	
Mise en place de commissions d'affectation organisées par l'éducation nationale	
Chaque année, les demandes d'orientation en SEGPA sont traitées conjointement par les services de l'Education nationale et par ceux de la MDPH dans des équipes techniques dédiées.	
Mise en œuvre d'actions de formations conjointes entre les professionnels de la MDPH, de l'Education Nationale et d'ESMS	Oui
<p>Des réunions régulières sont organisées entre le service enfants de la MDPH et les enseignants référents du département.</p> <p>Les liens avec les différents établissements et services médico-sociaux (ESMS) se font en</p>	

fonction du suivi de situations individuelles, mais également lors de visite des ESMS et de la venue de la direction de certains ESMS lors des équipes pluridisciplinaires élargies.

Mise en place de procédures/organisations spécifiques de préparation à la rentrée scolaire	Oui
La rentrée scolaire a été marquée par :	
A la rentrée 2023, les services de l'Education nationale, en partenariat avec la MDPH, ont mis en place une expérimentation visant à transformer un pôle inclusif d'accompagnement localisé en un pôle d'appui à la scolarité pour mieux accompagner les élèves repérés, mettre en oeuvre des solutions d'accessibilité immédiates et assurer la formation des personnels éducatifs du territoire.	

	AESH-i	AESH-m
Part d'AESH-i et d'AESH-m notifiée par la CDDPAH sur l'ensemble des décisions d'aide humaine à la scolarisation	902	1702

Le parcours inclusif dans le cadre de la scolarité
Les vecteurs facilitants
Le Var dispose de trois équipes mobiles d'appui à la scolarisation, ainsi que d'une équipe mobile d'appui à la protection de l'enfance.
Les freins identifiés
L'offre départementale n'arrive pas à couvrir les besoins des enfants, que ce soit au niveau sanitaire, comme au niveau du médico-social. Sur le plan scolaire, des demandes de compensation sont faites à la MDPH, alors même que le droit commun n'a pas été mobilisé pour apporter un premier niveau de réponse.

Connaissance de la MDPH sur le suivi des décisions en matière de scolarisation	Non
---	-----

III. Emploi

Mise en place de partenariats (formalisés ou non par une convention) avec :	
Pôle emploi	Oui
Le partenariat avec le service public de l'emploi est formalisé par deux conventions départementales (convention Service Public de l'Emploi et convention départementale sur le dispositif d'emploi accompagné). Pôle emploi participe aux équipes techniques d'orientation professionnelle.	
Cap emploi	Oui
Le partenariat avec le service public de l'emploi est formalisé par deux conventions départementales (convention Service Public de l'Emploi et convention départementale sur	

le dispositif d'emploi accompagné). Pôle emploi participe aux équipes techniques d'orientation professionnelle.	
Un ou plusieurs ESAT	Oui
Pas de convention spécifique mais des échanges réguliers sur les procédures et/ou situations particulières.	
Un ou plusieurs CPO/CRP	Oui
Partenariat avec l'unique ESRP du Var. Participation de l'ESRP aux équipes techniques d'orientation professionnelle.	
La MSA du territoire	Non
Un partenariat est mis en place avec la mutualité sociale agricole, mais pas sur la thématique de l'insertion des personnes en situation de handicap.	
La CARSAT du territoire	Oui
Des professionnels de la CARSAT participent aux équipes techniques d'orientation professionnelle.	
Le PRITH	Non
La MDPH n'est pas conviée aux rencontres du PRITH.	
Missions locales	Oui
Les missions locales sont associées à la convention du Service Public de l'Emploi, et celle du dispositif d'emploi accompagné.	
AIST	Oui
Des professionnels de l'AIST participent aux équipes techniques d'orientation professionnelle.	
Existence d'un conventionnement actualisé avec les services publics pour l'emploi (Pôle emploi, Cap emploi, missions locales)	
	Oui
Mise en œuvre de la MISPE (mise en situation professionnelles promue au sein des ESAT)	
	Oui
En 2023, 237 MISPE (mise en situation professionnelle promue au sein des ESAT) ont été prescrites.	
Mise en œuvre d'orientations pour l'emploi accompagné	
	Oui
Mise en œuvre d'actions pour le suivi des décisions en matière d'emploi	
	Non

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

Diverses actions ont été organisées sur l'ensemble du territoire varois.

Le DUODAY est porté par les services de la direction des ressources humaines du Département. En 2023, la MDPH a pu accueillir dans ce cadre deux personnes encadrées par Cap emploi.

IV. Parcours

1. Les communautés 360

Mise en place sur votre département de la communauté 360	Oui
Comment considérez-vous l'articulation 360 et la démarche réponse accompagnée pour tous ?	
La MDPH est membre coeur de la communauté 360. Des fiches de saisine ont été mises en place entre la cellule des situations complexes et la communauté 360 ainsi que des réunions bimestrielle qui permettent un suivi des situations.	

2. La coordination de parcours

Mise en place d'une démarche de coordination ou d'innovation organisationnelle à l'échelle du territoire	Non
---	-----

3. Suivi des décisions

Existence d'un dispositif de suivi des décisions de la CDAPH	Non
Il n'existe pas de dispositif de suivi des décisions de la CDAPH, à l'exception des situations qui sont suivies dans le cadre de la cellule situations complexes et pour certaines situations identifiées.	
Ce dispositif permet-il de mobiliser des réponses d'accompagnement spécifiques	Non
Les réponses de droit commun sont mobilisées en priorité. Certaines réponses individuelles et adaptées aux besoins de la personne peuvent être élaborées.	
Travaux engagés/réalisés en 2023 pour optimiser l'organisation de la MDPH sur le suivi des décisions prises par la CDAPH	Oui
En fonction de la complexité du dossier ou de la situation, les assistantes sociales de la MDPH peuvent faire un lien téléphonique avec les familles. De même, il peut être proposé un temps d'échange avec la famille et une partie de l'équipe évaluatrice du service enfants ou du service adultes de la MDPH, afin de leur expliquer le positionnement de l'équipe pluridisciplinaire et les décisions prises.	

V. Réponse accompagnée pour tous

Pilotage et mise en oeuvre de la Réponse accompagnée pour tous

Dans le département, la réponse accompagnée pour tous est mise en place depuis 2018 et une convention départementale définit les axes de coopération pour répondre aux situations individuelles complexes.

En juin 2020, afin de structurer son organisation et faire face au nombre croissant de saisines, une cellule des situations complexes, positionnée auprès de la directrice de la MDPH, a été créée. Elle compte à ce jour 3 personnes : une responsable de la cellule pour 0.5 ETP et 1.5 ETP de travailleurs sociaux.

Des outils ont été élaborés à destination des partenaires (fiche de saisine de la cellule, etc.).

La criticité de la situation est définie par la MDPH qui a déterminé plusieurs modes de coordination : organisation de réunions partenariales ou mise en place de groupes opérationnels de synthèse.

L'étude des besoins de la personne et des solutions à mettre en place peuvent être réalisées soit par la cellule des situations complexes, soit par des partenaires associatifs tels que des plateformes médico-sociales, le pôle de compétences et de prestations externalisées (PCPE), la Communauté 360, etc...

Un partenariat a été mis en place avec les services de l'aide sociale à l'enfance afin d'identifier et d'élaborer des solutions de prise en charge pour les enfants confiés, et pour favoriser le parcours de l'enfant (passage du secteur de l'enfance handicapée à celui des adultes en situation de handicap). Le département du Var dispose d'une équipe mobile dédiée aux enfants confiés à l'Aide sociale à l'enfance.

En 2023, la cellule des situations complexes a élaboré 32 PAG (18 PAG enfants et 14 PAG adultes). La cellule a été saisie sur 195 situations qui ont fait l'objet d'une étude approfondie du dossier et d'un lien avec les familles ou les représentants légaux. En fonction de la complexité de la situation et du niveau de criticité, différents dispositifs et liens complémentaires ont été proposés et mis en place.

Le dispositif d'orientation permanent (DOP, Axe 1 de la RAPT)

➤ Mobilisation du DOP

Le DOP a reçu 195 nouvelles saisines en 2023 dont 48.21 % pour des enfants et 51.79 % pour des adultes.

Au total, le DOP a accompagné 195 enfants et adultes en 2023, dont 32 étaient considérés en situation critique et 163 en situation complexe.

Le tableau ci-dessous donne l'ensemble du détail.

	Total 2022	Total 2023	Delta évolution (en %)	2023 - Enfants	Ratio enfants / total (en %)	2023 - Adultes	Ratio adultes / total (en %)
Nombre de nouvelles saisines du DOP	189	195	3.17	94	48.21	101	51.79
Nombre de situations accompagnées dans le cadre du DOP	185	195	5.41	94	48.21	101	51.79
Nombre de situations critiques accompagnées dans le cadre du DOP	49	32	-34.69	20	62.5	12	37.5
Nombre de situations complexes accompagnées dans le cadre du DOP	150	163	8.67	74	45.4	89	54.6

Ratio nombre de situations critiques par rapport au nombre de situations accompagnées dans le DOP (en %)	16.41
Ratio nombre de situations complexes par rapport au nombre de situations accompagnées dans le DOP (en %)	83.59

➤ Utilisation du plan d'accompagnement global

Dans le cadre du DOP, le plan d'accompagnement global (PAG) peut être utilisé pour formaliser une solution alternative, en attente d'une solution plus pérenne. Il est construit avec la personne concernée et l'ensemble des acteurs qui s'engagent autour de la solution proposée.

La COMEX a-t-elle défini des critères de priorité pour l'élaboration des PAG ? **Non**

Le décret n° 2017-137 du 7 février 2017 prévoit que les acteurs en charge de la programmation de l'offre ou du développement de nouveaux dispositifs communiquent à la MDPH les informations nécessaires à l'élaboration des plans d'accompagnement globaux et à leur modification.

Recevez-vous les informations nécessaires à l'élaboration des PAG, conformément au décret n° 2017-137 du 7 février 2017 ?	Partiellement
L'agence régionale de santé et le Département communiquent les arrêtés d'autorisation à la MDPH. La cellule des situations complexes développe un lien de proximité avec les établissements et services médico-sociaux et les différents dispositifs médico-sociaux varois pour mieux identifier les transformations de l'offre médico-sociale (répits, petites restructurations d'établissements, etc).	

Au total, 32 PAG ont été signés en 2023 : 18 pour des enfants et 14 pour des adultes. 28.12 % de PAG signés prévoient une dérogation (double notification, moyens supplémentaires, etc.).

Un PAG rassemble en moyenne 4 partenaires et le délai moyen d'élaboration d'un PAG est de 3 mois (il était de 3 mois en 2022).

Au-delà des PAG signés, la durée moyenne de l'accompagnement dans le cadre du DOP est de 18 mois.

Les tableaux ci-dessous présentent le détail.

	Enfants				Adultes				Total 2023
	2022	2023	Evol° (%)	Ratio (%)	2022	2023	Evol° (%)	Ratio (%)	
Nombre de nouveaux PAG signés	5	18	260	19.15	6	14	133.33	13.86	32

	2022	2023	Delta évolution (%)	Ratio (%)
Nombre de PAG signés prévoyant une dérogation	9	9	0	28.12
Délai moyen d'élaboration d'un PAG en mois	3	3	0	
Nombre moyen de partenaires par PAG	4	4	0	

➤ **Construction des parcours dans le DOP**

<p>Profils accompagnés</p>	<p>Les profils accompagnés sont des jeunes relevant d'une orientation en ITEP, ceux atteints d'un trouble du spectre de l'autisme sévère, les personnes orientées en FAM et en MAS pour lesquelles l'offre existante ne peut apporter une réponse par manque de place.</p> <p>Il est constaté une évolution des personnes à l'origine des saisines de la cellule des situations complexes. Au démarrage de la démarche, la plupart des saisines relevaient des usagers. Il est désormais constaté que la majorité des saisines est faite par des structures médico-sociales ou sanitaires.</p> <p>Les tensions sur l'offre médico-sociale et sanitaire varoise peuvent expliquer ce constat (manque de dispositif de prise en charge de certains handicap, tension sur l'accès à des établissements médico-sociaux, absence de lit de pédopsychiatrie et manque de pédopsychiatres,...).</p>	
<p>Constatez-vous des freins récurrents à un accompagnement durable et qui réponde aux besoins des personnes ?</p>	<p>Oui</p>	<p>L'offre sanitaire (psychiatrie et pédopsychiatrie) et médico-sociale départementale ne répond pas à tous les besoins identifiés.</p>
<p>Constatez-vous des leviers récurrents qui permettent de résoudre la situation ?</p>	<p>Oui</p>	<p>La multiplicité des dispositifs et des plateformes peut apporter des solutions transitoires dans l'attente d'une prise en charge pérenne. Cela étant, la MDPH n'a pas toujours connaissance de la création de nouveaux dispositifs.</p>

Partenariats et coordination territoriale (Axe 2)

➤ **Partenariat autour de la démarche RAPT**

<p>La démarche RAPT s'inscrit-elle dans un plan d'action partagé et formalisé avec les partenaires à l'échelle du territoire ?</p>	<p>Plutôt oui</p>
<p>Précisez le format (convention, feuille de route...etc.) :</p>	<p>Une convention a été signée en 2018 entre la MDPH, la direction départementale de l'ARS, le Conseil départemental et la CPAM. Une fiche de saisine de la cellule situations complexes et des procédures écrites ont été élaborées.</p>
<p>La convention rédigée et signée en 2018 est en cours de réactualisation.</p>	

Qui en sont les principaux acteurs et comment sont-ils engagés dans la démarche ?	<ul style="list-style-type: none"> - ARS - CD - ESMS - PCPE - Aide sociale à l'enfance - Education nationale - C360
<p>L'agence régionale de santé et le département (direction de l'autonomie et direction de l'enfance) sont pleinement engagés dans la réponse accompagnée pour tous. L'Education nationale est un acteur important de repérage des situations complexes. Les partenaires associatifs tels que le PCPE, la Communauté 360, les plateformes varoises et la plupart des établissements et services médico-sociaux sont pleinement investis dans l'évaluation des besoins et la prise en charge des situations complexes.</p>	

Y a-t-il des acteurs nécessaires à l'accompagnement des parcours qui ne sont pas engagés et pourquoi ?	Oui	<p>Les prises en charge partagées entre les secteurs sanitaire et médico-sociaux ont été plus complexes à mettre en place en 2023 en raison des tensions en ressources humaines constatées sur ces deux secteurs.</p>
---	-----	---

L'articulation avec la communauté 360 a-t-elle été définie ?	Oui	<p>La Communauté 360 est un acteur important de la réponse accompagnée pour tous. Des modalités de travail et de coopération ont été conjointement définies.</p>
---	-----	--

➤ **Coordination territoriale**

En matière de coordination territoriale, parmi les situations qui mobilisent le DOP :

- 0 % sont orientées vers une plateforme ou un dispositif de diagnostic par la MDPH (PCPE, PCO ou autre)
- 30.26 % sont orientées vers un dispositif de coordination (C360, DAC, PCPE, autre) pour appuyer la mise en œuvre de la réponse
- 4.62 % aboutissent à une prise en charge par un ESMS unique tandis que 49.74 % aboutissent à une réponse coordonnée d'acteurs (ESMS, ASE, Psychiatrie, Education Nationale, etc.).

Les deux tableaux ci-dessous présentent le détail.

Quels partenaires sollicitent le plus souvent le DOP ?	<ul style="list-style-type: none"> - ARS - ESMS - Education nationale - Aide sociale à l'enfance - Psychiatrie
---	---

	2023
Nombre de situations pour lesquelles le DOP est mobilisé, qui sont orientées vers une plateforme ou dispositif de diagnostic (PCPE, PCO, autres) par la MDPH	
Nombre de situations pour lesquelles le DOP est mobilisé, qui sont orientées vers un dispositif de coordination (C360, DAC, PCPE, autre) pour appuyer la mise en œuvre de la réponse	59
Nombre de situations pour lesquelles le DOP est mobilisé, qui aboutissent à une prise en charge par un ESMS unique	9
Nombre de situations pour lesquelles le DOP est mobilisé, qui aboutissent à une réponse coordonnée d'acteurs (ESMS, ASE, Psychiatrie, Educ Nat, etc.)	97

Évolutions des pratiques (Axe 4)

Constatez-vous des évolutions de pratiques, au sein de la MDPH et avec l'ensemble des partenaires, dans le cadre de la démarche RAPT ?	La feuille de route pour la gestion des situations complexes dans le Var est en cours d'actualisation (ARS, Département, MDPH). Il s'agit de réaffirmer la place des acteurs institutionnels et de remobiliser les secteurs sanitaire et médico-sociaux.
--	--

VI. Aides techniques

Compensation technique	
Externalisation de la mission	Oui
Si "oui", conventionnement ?	Oui
Si "oui", pour quelles activités ?	Evaluation
La MDPH du Var externalise une partie de l'évaluation des aides techniques (logement et véhicule). Elle dispose également d'un ergothérapeute qui assure directement le suivi de certaines situations.	
Transversalité entre le public personnes handicapées et âgées sur l'évaluation des besoins	Non

Les aides techniques attribuées dans le cadre de l'allocation personnalisée d'autonomie (APA) ne sont pas évaluées par la MDPH du Var mais par le Département.

Organisation et bonnes pratiques au sein de la MDPH pour identifier les besoins et préconiser en compensation technique

L'utilisateur a la possibilité d'exprimer ses besoins, ses souhaits et ses attentes dans un projet de vie. Ce document, transmis via le formulaire de demande, peut couvrir tous les aspects que la personne souhaite évoquer librement. L'évaluation des besoins en aides techniques part donc du projet de vie et s'organise avec les différents membres de l'équipe.

Elle nécessite une souplesse dans le fonctionnement (pas d'obligation de passage par une réunion d'équipe). Chaque évaluation est individualisée, il n'y a pas d'obligation de méthode (visites à domicile non systématiques).

En fonction du projet de vie, de la demande, des éléments transmis et de ceux déjà connus dans le dossier, différentes options se présentent : échanges avec l'utilisateur pour préciser les besoins si nécessaire, traitement sur dossiers, recours à une équipe d'ergothérapeutes extérieure à la MDPH, visite à domicile par l'ergothérapeute de la MDPH.

L'évaluation conduit donc à des propositions de toutes natures (dimensionnement de la PCH sur dossier, bilan de visite, préconisations), pour apporter une compensation aux répercussions dans la vie de la personne.

Mise à disposition innovante d'aides techniques (location, aides techniques reconditionnées, prêt, ...)

La CNSA a porté une expérimentation visant à tester un modèle de réponse au besoin d'accompagnement sur les aides techniques en proximité pour les personnes. Elle repose sur des équipes de professionnels qui accompagneront les personnes dans l'évaluation de leurs besoins, l'essai, le choix, l'acceptation et l'apprentissage d'une aide technique.

L'accompagnement de la personne, défini dans le cahier des charges de l'expérimentation, s'entend depuis l'évaluation de ses besoins en aides techniques jusqu'au suivi de la personne dans son utilisation de l'aide technique.

Dans le Département du Var, il n'y a pas d'initiatives innovantes d'aides techniques déployées pour l'instant.

VII. Carte mobilité inclusion

Est-ce que la MDPH est en charge de la gestion administrative pour les GIR	Oui
---	-----

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.

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.

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

Instruction des demandes pour les bénéficiaires de l'APA en GIR 1 et GIR 2	
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	✓

Instruction des demandes pour les bénéficiaires de l'APA en GIR 3 à GIR 6	
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 :

En 2023, 24 835 CMI ont été produites par l'Imprimerie nationale (9935 CMI volet stationnement, 9639 CMI volet priorité et 5261 CMI volet invalidité).

La MDPH saisit les cartes mobilité inclusion APA décisionnées par le Département.

Les demandes de CMI "classiques" sont traitées comme toutes les autres demandes et suivent la même procédure.

La Commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées envoie la décision à l'utilisateur et parallèlement l'imprimerie nationale envoie le courrier d'appel photo pour la création de la carte.

Difficultés perçues :

Des difficultés sont perceptibles, au niveau de :

- la gestion des doublons : demande de carte mobilité inclusion dans le cadre de l'allocation personnalisée à l'autonomie et demande parallèle envoyée directement à la MDPH ;
- la gestion des recours : le système d'information harmonisé (IODAS) ne permet pas de traiter les recours de CMI APA.

Leviers identifiés :

Dans le cadre des difficultés de gestion de recours, une procédure "artisanale" a été mise en place afin d'apporter une réponse au recours de l'utilisateur.

VIII. Synthèse analytique

La MDPH du Var s'inscrit pleinement dans les chantiers nationaux.

En 2023, la MDPH a été associée à une expérimentation conduite avec les services de l'éducation nationale et visant à créer un pôle d'appui à la scolarité sur le territoire varois.

Cette expérimentation a porté sur plusieurs axes :

- repérer les élèves à besoins éducatifs particuliers,
- créer des partenariats avec des établissements et services médico-sociaux,
- former les enseignants et les aides humaines de ce territoire,
- recevoir et accompagner les familles,
- mettre en place le droit commun pour répondre à la problématique de l'élève (accompagnement pédagogique, accompagnement éducatif, etc...).

Pour les élèves relevant du champ du handicap, des modalités d'évaluation ont conjointement été définies par la MDPH et les services de l'éducation nationale.

GLOSSAIRE

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

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