



**MAISON
DÉPARTEMENTALE DES
PERSONNES
HANDICAPÉES**



LE DÉPARTEMENT

RAPPORT D'ACTIVITÉS 2020

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

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

La MDPH du Var est la 9ème MDPH de France (données de la Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie - baromètre n°3 publié en juillet 2021). Pour 2020 :

- 87 036 demandes ont été déposées, soit une diminution de 7,97 % par rapport à 2019, et 110 479 décisions et avis ont été formulés par la CDAPH, soit une hausse de 6,04 % par rapport à 2019 ;
- 13 361 personnes ont été accueillies et 31 619 appels ont été décrochés.

En 2020, la crise sanitaire a contraint la MDPH à adapté son fonctionnement tout en maintenant un niveau de service élevé auprès des usagers.

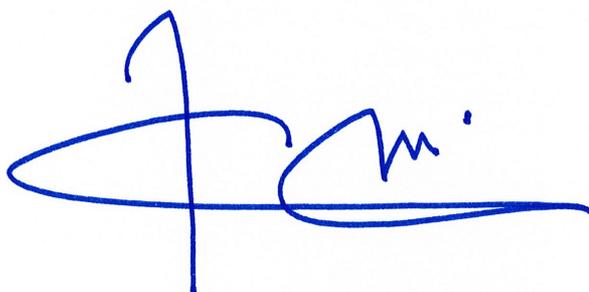
La dématérialisation totale des demandes d'ouverture de droits a permis un réel travail à distance de l'ensemble des professionnels de la MDPH. Les modalités d'interventions ont été adaptées afin de poursuivre l'évaluation des demandes. Ainsi, durant toute la crise sanitaire, les commissions des droits et de l'autonomie des personnes handicapées se sont déroulées par visioconférence tous les 15 jours et l'audition des usagers a été assurée.

L'accueil physique de la MDPH a été fermé uniquement pendant la période de confinement strict et durant cette période, l'accueil téléphonique a été renforcé.

Le Département assure la tutelle administrative et financière de la MDPH et la soutient considérablement dans son fonctionnement. Ainsi, sa contribution représente plus de la moitié des recettes de la MDPH avec des mises à disposition de personnel équivalant à 1 853 743 €, des prestations en nature estimées à 447 104 €. Par ailleurs, le coût de la prestation de compensation du handicap, qui est à la charge du Département, est passé de 300 000 € en 2006 à plus de 56 millions d'euros en 2020.

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

Je remercie à ce titre l'ensemble des équipes de la MDPH dont l'implication reste forte dans un contexte marqué par une très forte activité.



Marc GIRAUD
Président du Conseil départemental
Président de la commission exécutive

Table des matières

Partie 1. Présentation générale : les données clés	7
I. Description du territoire	7
II. Données principales d'activités	7
1. Les demandes déposées	7
2. Les décisions et avis rendus	8
3. Données générales sur l'accueil	8
4. Les délais moyens de traitement des demandes	8
5. Taux d'accord sur l'ensemble des prestations et orientations	9
6. Recours et contentieux	9
7. Synthèse analytique – Présentation générale : les points clés de l'année	10
Partie 2. Moyens humains et budgétaires	11
I. Effectifs	11
II. Budget de la MDPH	14
1. Exécution du budget	14
2. Fonds départemental de compensation	15
3. Participation des partenaires au budget (hors FDC) de la MDPH	16
4. Synthèse analytique – Moyens : les points clés de l'année	16
III. Organisation	17
1. Territorialisation de la MDPH	17
2. Fonctionnement de la MDPH par processus métier	18
Partie 3. Pilotage	27
I. Management des ressources humaines	27
II. Formalisation des processus et des procédures	28
III. Démarche qualité	29
IV. Système d'information	30
1. Déploiement du tronc commun SI MDPH	30
2. Les échanges dématérialisés avec les partenaires de la MDPH	30
3. Gestion électronique des documents	31
V. Partenariats et liens avec le conseil départemental	32
1. Partenariats	32
2. Liens avec le conseil départemental	33

<u>Partie 4. Chantiers et thématiques</u>	35
I. Scolarité	35
II. Emploi	36
III. Parcours	37
1. Réponse accompagnée pour tous	37
2. Acte 2 de la réponse accompagnée pour tous	39
<u>Partie 5. Projets MDA MDPH</u>	41

PARTIE 1 – PRÉSENTATION GÉNÉRALE : LES DONNÉES CLÉS

I. Description du territoire

La région Sud Provence-Alpes-Côte d'Azur rassemble plus de 5 millions d'habitants pour une densité de 160 habitants au km², bien supérieure à la moyenne nationale métropolitaine (105 hab/km²).

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.

Le département varois est le 3^{ème} département le plus peuplé de la région Sud Provence-Alpes-Côte d'Azur. Sa croissance démographique entre 2009 et 2014 a été légèrement plus importante que la moyenne et est supérieure à celle enregistrée par les Alpes-Maritimes et les Bouches-du-Rhône (départements limitrophes du Var).

Près d'un tiers de la population varoise (31,2%) a plus de 60 ans, soit environ 327 000 personnes. 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.

Dans le Var, le nombre d'enfants avec un handicap sévère est estimé à 2 422 et une estimation porte à 9 553 le nombre d'adultes avec un handicap sévère.

En ce qui concerne l'offre médico-sociale, le département du Var occupe le 17^{ème} taux d'équipement global en places d'hébergement.

Il est à souligner un déficit notamment en termes de places en ESAT, en MAS, en IME et en ITEP. L'équipement est proche de la moyenne nationale pour les SAVS/SAMSAH.

II. Données principales d'activité

Dans la partie suivante, nous présentons les principales données d'activités de la MDPH :

1. Les demandes déposées

	Année 2019	Année 2020	Taux d'évolution entre 2019 et 2020 (en % ou en points)
Nombre de dossiers de demande déposés à la MDPH	94 574.00	87 036.00	-7.97

En 2020, 87 036 dossiers de demandes ont été déposés, contre 94 574 en 2019. Cela représente une évolution de -7.97%.

2. Les décisions et avis rendus

	Année 2019	Année 2020	Taux d'évolution entre 2019 et 2020 (en % ou en points)
Nombre de décisions et avis formulés par la CDAPH/MDPH	104 187	110 479	6.04

En 2020, 110 479 décisions et avis ont été rendus, contre 104 187 en 2019. Cela représente une évolution de 6.04%.

3. Données générales sur l'accueil

	Année 2019	Année 2020	Taux d'évolution entre 2019 et 2020 (en % ou en points)
Nombre de personnes accueillies à l'accueil physique de la MDPH	21 291.00	13 361.00	-37.25
Nombre d'appels téléphoniques reçus	25 858.00	31 619.00	22.28

En 2020, 13 361 personnes ont été accueillies à l'accueil physique de la MDPH contre 21 291 en 2019, ce qui représente une évolution de -37.25%. Le contexte de crise sanitaire connu en 2020 explique cette évolution.

S'agissant des appels téléphoniques, la MDPH en a reçu 31 619 en 2020 contre 25 858 en 2019, ce qui représente une évolution de 22.28%.

En 2020, en raison du contexte sanitaire, l'accueil physique de la MDPH a dû être fermé pendant la période de confinement strict. Durant cette période, l'accueil téléphonique a été renforcé.

4. Les délais moyens de traitement des demandes

	Année 2019	Année 2020	Taux d'évolution entre 2019 et 2020 (en % ou en points)
Délais moyens de traitement des demandes 'Enfants' (en mois)	5.00	3.50	-30.00
Délais moyens de traitement des demandes 'Adultes' (en mois)	3.87	2.50	-35.40

En 2020, les dossiers de demandes « Enfants » ont été traités en un délai moyen de 3.50 mois contre 5.00 en 2019, représentant une évolution de -30.00%.

S'agissant des demandes « Adultes », ces dernières ont été traitées dans un délai moyen de 2.50 mois en 2020 contre 3.87 en 2019, ce qui représente une évolution de -35.40%.

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

	Année 2019	Année 2020	Taux d'évolution entre 2019 et 2020 (en % ou en points)
Taux d'accord moyen sur l'ensemble des prestations/orientations (en %)	75.00	67.00	-8.00

En 2020, sur l'ensemble des prestations/orientations, 67.00% des dossiers ont obtenu un accord contre 75.00% en 2019. Cela représente une évolution de -8.00 points.

6. Recours et contentieux

	Année 2019	Année 2020	Taux d'évolution entre 2019 et 2020 (en % ou en points)
Nombre de RAPO déposées à la MDPH sur l'ensemble des décisions et avis pris par la CDAPH /MDPH (en %)	4.06	4.70	0.64
Nombre de contentieux déposés à la MDPH sur l'ensemble des décisions et avis pris par la CDAPH /MDPH (en %)	0.08	0.15	0.07

Le recours administratif préalable obligatoire (RAPO) est un recours intenté auprès de l'auteur de la décision contestée pour que celui-ci la modifie. Il s'agit donc d'un recours devant la Commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées (CDAPH). Ce recours est un préalable obligatoire à l'introduction de tout recours contentieux contre les décisions de la CDAPH (qui relèvent du tribunal judiciaire comme du tribunal administratif). En 2020, 4.70% des recours sont des RAPO, contre 4.06% en 2019. Cette année, le recours contentieux représente 0.15% des voies de recours des usagers contre 0.08% en 2019.

La MDPH du Var participe à la plupart des audiences. Des écritures sur les dossiers contestés sont transmises à chaque audience.

Des travaux ont été engagés en 2020 pour améliorer la gestion des recours/médiation/conciliation à savoir :

- un nouvel agent formé sur les recours et conciliations,
- 2 cadres ont été nommés pour les médiations (la responsable du pôle administratif et la responsable du service enfants),
- 1 nouveau conciliateur a été nommé et formé, ce qui porte à 4 le nombre de conciliateurs dans le Var.

7. Synthèse analytique - Présentation générale : les points clés de l'année

L'année 2020 a été tout à fait singulière et se caractérise par un contexte de crise sanitaire, de forte activité et de mise en place du nouveau système d'information harmonisé. L'investissement et l'adaptation des professionnels de la Maison départementale des personnes handicapées du Var doit être souligné car cette année a été particulièrement complexe.

Le nombre de demandes déposées est en légère baisse par rapport à l'année 2019. Cela peut s'expliquer par l'allongement de la durée de certains droits mais également par le contexte sanitaire.

Le nombre de décisions prises est en hausse de 6.04 % et n'a jamais été à un niveau aussi élevé (110 479 décisions prises en 2020).

Depuis 2011, la MDPH du Var procède à une dématérialisation totale des dossiers ce qui a permis un réel travail à distance des professionnels de la MDPH durant toute la période de crise sanitaire. Les commissions des droits et de l'autonomie des personnes handicapées (CDAPH) ont continué à se réunir selon le calendrier initial, par visioconférence.

Les délais moyens ont été maintenus en deçà des quatre mois réglementaires.

Les process d'évaluation ont été ajustés aux contraintes de la crise sanitaire, les visites à domicile dans le cadre de l'évaluation de la prestation de compensation du handicap ont été suspendues à certaines périodes, le rythme des consultations médicales, de psychologues et de spécialistes a également été ajusté.

Durant la période de confinement strict, l'accueil de la MDPH a été fermé mais un standard téléphonique renforcé a été mis en place ainsi qu'une veille particulière sur les situations complexes. Le site de la MDPH a toujours été ouvert afin de réaliser les tâches ne pouvant être faites à distance (gestion du courrier, numérisation des dossiers et envoi des notifications).

Les commissions exécutives se sont réunies en visioconférence.

Le déploiement du système d'information harmonisé a énormément mobilisé les équipes, dans un contexte atypique d'une organisation pendulaire. La mise en service du logiciel métier a dû être décalée au mois de septembre afin que les formations soient réalisées lors d'une période de reprise d'activité en présentiel. Malgré le contexte particulier, l'appropriation du nouveau système d'information harmonisé s'est bien déroulée. Un ralentissement du nombre de dossiers traités a tout de même été constaté durant cette période et se poursuit actuellement.

En novembre 2020, les échanges dématérialisés avec la Caisse d'allocation familiale du Var ont démarré. Ils ne sont toujours pas efficaces lors du 1er semestre 2021 en raison de paramètres extérieurs à la MDPH.

PARTIE 2 – MOYENS HUMAINS ET BUDGÉTAIRES

I. Effectifs de la MDPH

	Total ETP effectivement travaillés	Total ETP théoriques	ETP travaillés : types de professionnels concernés
Accueil	9.00	10.30	- Agent administratif - Agent / conseiller d'information / accueil
Instruction	33.00	34.70	- Agent administratif - Agent / conseiller d'information / accueil - Médecin - Infirmier / puéricultrice - Psychologue - Ergothérapeute
Evaluation et élaboration des plans	16.20	16.50	- Management / encadrement technique - Travailleur social - Médecin - Infirmier / puéricultrice - Psychologue - Ergothérapeute
Accompagnement et suivi des décisions	0.10	0.10	- Management / encadrement technique
Référent d'insertion professionnelle	0.40	0.40	- Management / encadrement technique - Agent administratif
Correspondant de scolarisation	0.30	0.30	- Enseignant / professeur des écoles
Référent compensation technique	0.40	0.40	- Management / encadrement technique - Agent administratif
Coordonnateur EP / responsable des EMS APA	3.30	3.70	- Management / encadrement technique - Travailleur social - Médecin - Infirmier / puéricultrice - Psychologue - Enseignant / professeur des écoles
Direction, pilotage	5.30	5.40	- Management / encadrement technique
Fonction support (RH, budgétaire, services généraux, communication ...)	16.80	19.70	- 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	0.60	0.60	- Technicien informatique
Numérisation des dossiers	1.20	1.40	- Agent administratif - Agent / conseiller d'information / accueil
Observation statistique	0.40	0.40	- Technicien informatique
Total ensemble des missions ETP	87.00	93.90	

Différence entre ETP travaillés vs théoriques	-10.00
Au regard de la convention constitutive du GIP MDPH : nombre d'ETP de l'Etat non pourvus au 31/12 et non compensés financièrement	1.73
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)	14.29

Quelques chiffres clés au 31 décembre 2020 :

L'effectif validé de la MDPH est de 102 agents pour 93,9 ETP.
86 agents sont des femmes et 18 agents sont des hommes.
La moyenne d'âge est de 47 ans.

L'ancienneté des agents au sein de la MDPH est en moyenne de 7 ans. 36 % des agents ont une ancienneté entre 5 et 10 ans et 26 % ont plus de 10 ans d'ancienneté au sein de la MDPH.

56 % des agents sont titulaires de la fonction publique (Etat, Département), 26 % bénéficient d'un CDI, 7 % d'un CDD et 11 % sont vacataires.

51 % des agents sont du Département, 41 % des agents ont été recrutés par la MDPH et 8 % des agents sont de l'Etat. Depuis la création de la MDPH, la part des agents de l'Etat ne cesse de diminuer et le groupement d'intérêt public est de plus en plus recruteur.

Au niveau des effectifs, l'année 2020 a été marquée par des départs d'agents, des absences de longues durées qui ont été très prégnantes au printemps 2020. Durant toute l'année, des absences perlées, liées ou non à la crise sanitaire, se constatent dans tous les services.

Le délai de remplacement d'agents ayant quitté la MDPH peut être long, ce qui met à mal le fonctionnement des services. Il est constaté une difficulté pour recruter des médecins. Aussi, il a été fait le choix de renforcer les équipes pluridisciplinaires adultes et enfants par la compétence d'infirmières.

Mise à disposition de personnels :

	Exercice 2019			Exercice 2020			Comparatif 2020 / 2019		
EMPLOYEUR	Salaires payés ou refacturés BRUT CHARGÉ	MAD non refacturées BRUT CHARGÉ	Total par employeur (payant + gratuit) BRUT CHARGÉ	Salaires payés ou refacturés BRUT CHARGÉ	MAD non refacturées BRUT CHARGÉ	Total par employeur (payant + gratuit) BRUT CHARGÉ	Salaires payés ou refacturés BRUT CHARGÉ	MAD non refacturées BRUT CHARGÉ	Total par employeur (payant + gratuit) BRUT CHARGÉ
MDPH	1 239 353.85		1 239 353.85	1 236 050.34		1 236 050.34	-3 303.51		-3 303.51
Département	2 431 880.83	158 920.26	2 590 801.09	0.00	0.00	0.00	-2431 880.83	-158 920.26	-2 590 801.09
Education nationale	0.00	346 260.09	346 260.09	0.00	348 265.80	348 265.80	0.00	2 005.71	2 005.71
DDCSPP	0.00	51 154.45	51 154.45	0.00	53 364.39	53 364.39	0.00	2 209.94	2 209.94
DIRECCTE	0.00	124 814.00	124 814.00	0.00	61 937.26	61 937.26	0.00	-62 876.74	-62 876.74
Autres	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Total	3 671 234.68	681 148.80	4 352 383.48	1 236 050.34	463 567.45	1 699 617.79	-2435 184.34	-217 581.35	-2 652 765.69

II. Budget de la MDPH

1. Exécution du budget

		Exercice n-1 : 2019		Exercice n : 2020	
		Dépenses	Recettes	Dépenses	Recettes
REALISATIONS DE L'EXERCICE (mandats et titres)	Section de fonctionnement (hors FDCH)	4 502 278.49	3 566 270.43	1 684 628.95	2 207 399.93
	Section d'investissement	34 092.24	63 878.66	50 449.20	36 218.50
	+	+	+	+	+
REPORT DE L'EXERCICE N-1 (cumulé)	Report en section de fonctionnement (002) (hors FDC)	0.00	1 003 386.13	0.00	66 367.07
	Report en section d'investissement (001)	0.00	162 299.58	0.00	192 086.00
	=	=	=	=	=
	TOTAL EXERCICE (réalisations + reports N-1)	4 536 370.73	4 795 834.80	1 735 078.15	2 502 071.50
	+	+	+	+	+
RESTES A REALISER A REPORTER EN N+1	Section de fonctionnement	59 404.73	0.00	53 537.93	0.00
	Section d'investissement	98 887.37	0.00	31 138.87	0.00
	TOTAL des restes à réaliser à reporter en N+1	158 292.10	0.00	84 676.80	0.00
	=	=	=	=	=
RESULTAT CUMULE	Section de fonctionnement	4 561 683.22	4 569 656.56	1 738 166.88	2 273 767.00
	Section d'investissement	132 979.61	226 178.24	81 588.07	228 304.50
	TOTAL CUMULE	4 694 662.83	4 795 834.80	1 819 754.95	2 502 071.50

Les points clés concernant les données budgétaires et financières :

Le résultat de fonctionnement de l'exercice est positif et s'élève à 554 344 euros. Après prise en compte des résultats antérieurs, il est d'un montant de 1 000 462 euros. C'est un fait remarquable, car les deux précédents exercices étaient déficitaires, avec une aggravation du déficit entre 2018 et 2019.

Le résultat d'investissement de l'exercice 2020 est déficitaire et s'élève à 14 230 euros. Après la reprise des résultats antérieurs, il est excédentaire, et est d'un montant de 177 855 euros.

Ainsi, dans le compte de résultat, on peut remarquer que le produit des subventions et participations poursuit sa baisse : de 4 241 110 € en 2018, à 3 636 178 € en 2019, puis 2 258 159 € en 2020. C'est le produit en provenance du Département qui, logiquement, a baissé le plus, de 1 682 000 € en 2019 à 300 000 € en 2020. En effet, depuis le 1er janvier 2020, la MDPH ne rembourse plus au Département le coût des agents mis à disposition par le Département auprès de la MDPH, ni le montant des locations immobilières.

Le total des produits courants suit la même tendance à la baisse : de 4 255 709 € en 2018, à 3 649 890 € en 2019, puis 2 272 891 € en 2020.

Les charges courantes sont également en baisse : 4 469 576 € en 2018, 4 567 714 € en 2019, et 1 742 133 € en 2020.

2. Fonds départemental de compensation (FDCH)

	DEPENSES mandatées	RECETTES
Fonctionnement	57 504.37	89 078.00
Prestations	0.00	0.00
TOTAL	57 504.37€	89 078.00€
SOLDE de l'année	31 573.63€	
Report de l'exercice N-1 (cumulé)/reliquat	379 751.01€	
Cumul disponible	411 324.64€	

Difficultés perçues au fonctionnement du fonds :

Le financement des aides techniques est réparti entre un trop grand nombre de financeurs. Ce système est très peu lisible pour les usagers et est relativement complexe.

On observe des difficultés pour récupérer les pièces administratives auprès des usagers, pour instruire voire pour finaliser les financements dans un délai restreint imposé par la loi.

Le fonds est sollicité afin de pallier un remboursement de la sécurité sociale trop faible pour certains équipements.

Compte tenu de l'évolution des prix de certains matériels, une régulation des tarifs pratiqués semble souhaitable.

Leviers d'actions identifiés pour lever les difficultés :

Le système des aides techniques doit être repensé et simplifié. Le nombre de financeurs doit être limité. Une mise à jour de la nomenclature doit s'opérer.

Le reste à charge pour la famille doit être limité.

Des travaux ont été engagés de manière continue en 2020 pour optimiser l'organisation du fonds de compensation du handicap. Le système d'octroi des aides étant complexe, le service du fonds tente d'accompagner au mieux les usagers.

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

	Année 2019	Année 2020	Evolution entre 2020 et 2019
EDUCATION NATIONALE			0.00
CONSEIL DEPARTEMENTAL	1 682 000.00	300 000.00	-1 382 000.00
CNSA - dotation Etat	908 143.00	904 407.00	-3 736.00
CNSA - concours	960 013.34	964 674.67	4 661.33
AUTRE			0.00
Total	3 550 156.34	2 169 081.67	-1 381 074.67

Depuis le 1er janvier 2020, la MDPH n'assure plus le remboursement des agents mis à disposition auprès de la MDPH par le Département. Cela explique la forte baisse de la dotation versée par le Conseil Départemental entre 2019 et 2020.

Depuis septembre 2020, en raison d'un manque important de médecins scolaires dans le Var, l'Inspection d'académie a mis fin à la mise à disposition de 0,60 ETP de médecins scolaires sans obtenir du Rectorat une compensation financière pour la MDPH du Var.

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

Les recettes de la MDPH reposent sur des contributions de partenaires :

- une dotation de l'Etat : cette dernière n'a jamais été réévaluée depuis la création de la MDPH ;
- une contribution au fonctionnement de la MDPH versée par la Caisse nationale de solidarités pour l'autonomie : le calcul de cette dotation, basé sur le revenu fiscal des ménages, ne tient pas compte du volume actuel d'activité de la MDPH du Var. Un déséquilibre est donc constaté.
- une subvention de fonctionnement attribuée par le Département du Var.

Depuis 2007, la MDPH et le Département ont établi une convention qui définit les relations financières et de gestion entre le Département et le Groupement d'intérêt public (GIP) afin de favoriser un fonctionnement efficient de la MDPH. Cette convention décrit les missions réalisées pour la MDPH par les directions supports du Département ainsi que la valorisation financière des interventions mises en œuvre. Les domaines non couverts par cette convention sont directement pris en charge par le GIP par la conclusion de marchés publics. Sans cette collaboration étroite et la mise à disposition d'agents auprès de la MDPH (51 % des agents de la MDPH sont des agents du Département), la MDPH ne pourrait pas fonctionner de manière optimale.

III. Organisation de la MDPH

1. Territorialisation de la MDPH

Types d'accueil	Antennes	Permanences MDPH	Relais partenariaux pour accueils handicap ou autonomie	TOTAL
Nombre	4.00	4.00		8.00

Types 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	Oui

L'organisation des missions déclinées sur le territoire (description, leviers, limites)

La MDPH du Var est située sur la bande littorale, dans le bassin de population le plus peuplé du Département. Pour favoriser l'accessibilité du service aux usagers, la MDPH a mis en place quatre relais sur le territoire (communes de Saint-Maximin, Brignoles, Fréjus et Draguignan). Les permanences se déroulent, sans rendez-vous, dans les centres de solidarité du Département.

La territorialisation permet de mener les missions d'accueil et d'information au plus près des usagers, notamment pour les habitants du territoire du Haut Var qui sont éloignés du lieu d'implantation de la MDPH.

La fréquence des permanences sur le territoire est d'une demi-journée à une journée par mois. Cela est peu par rapport aux besoins identifiés mais cette organisation est en adéquation avec le personnel pouvant être dévolu actuellement à cette mission.

Le partenariat rapproché avec le service social départemental (Direction de l'action sociale de proximité) permet la réalisation des permanences de la MDPH dans leurs locaux (centres de solidarité) ce qui offre un service supplémentaire et de proximité aux usagers. Par ailleurs, les rendez-vous pour les conciliations sont souvent organisés dans les locaux du service social départemental.

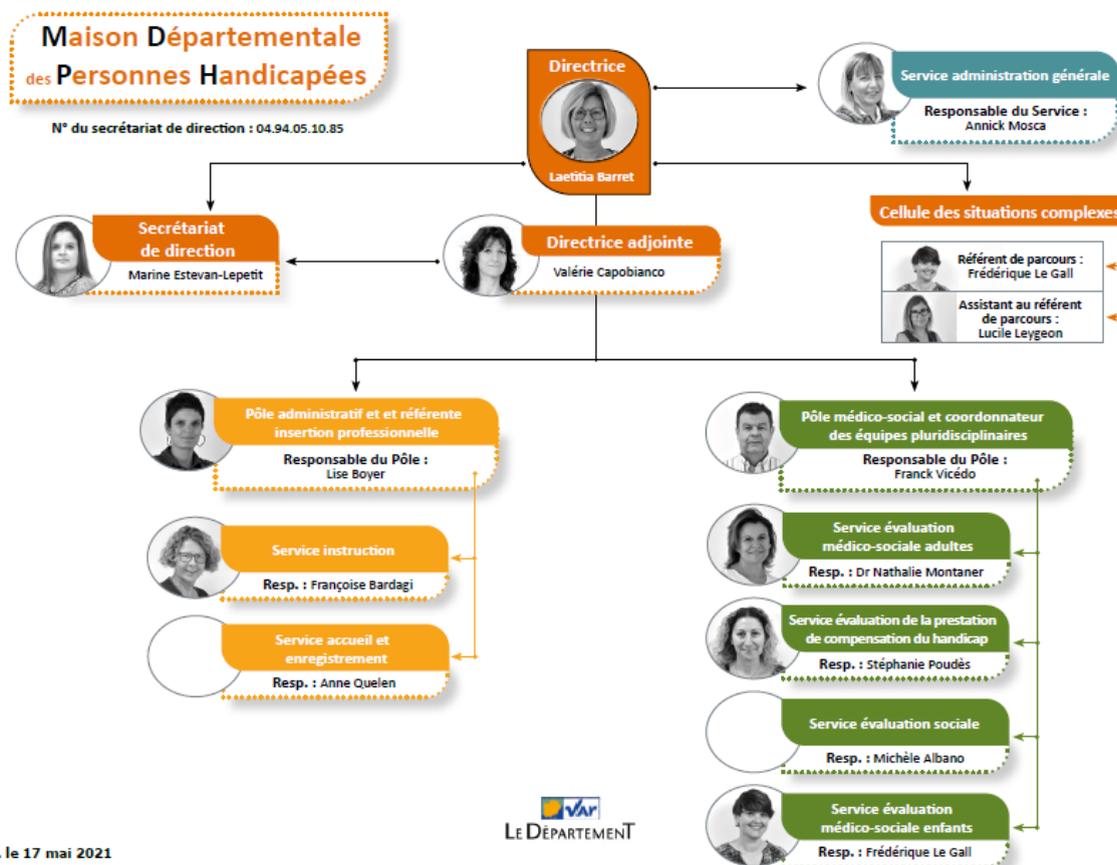
La MDPH du Var souhaite s'inscrire dans une territorialisation plus importante pour l'accueil du public, mais les moyens humains actuellement octroyés ne permettent pas d'augmenter et de multiplier la présence de la MDPH dans des communes varoises autres que celles où des permanences sont actuellement organisées.

Durant l'année 2020, les permanences sur le territoire n'ont pas pu être assurées en raison de la crise sanitaire. Un accueil téléphonique renforcé a été mis en place afin de favoriser notre présence auprès des usagers.

La MDPH n'a pas signé de conventions avec les acteurs varois visant à l'accompagnement social des usagers (centres communaux d'action sociale, comités locaux d'information et de coordination, services sociaux généralistes ou spécialisés) mais ils sont un relai au quotidien pour les usagers et les accompagnent dans l'accès aux droits et aux prestations.

2. Fonctionnement de la MDPH par processus métier

2.1. Organisation générale de la MDPH



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

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

Le service administration générale a en charge le fonctionnement du groupement d'intérêt public.

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

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

Par ailleurs, en 2020, des infirmiers ont rejoint les équipes pluridisciplinaires adultes et enfants en charge de l'évaluation des demandes d'ouverture de droits et de prestations.

2.2. L'information auprès des publics

Participation à des actions d'information/communication organisées par les partenaires	Non	La MDPH du Var est tournée vers les partenaires départementaux. En 2020, en raison de la crise sanitaire, les actions d'information ou de communication organisées par les partenaires n'ont pas eu lieu.
Organisation en propre d'actions d'information/communication	Non	
Travaux engagés/réalisés en 2020 pour améliorer les actions d'information/communication	Oui	<p>Le site internet de la MDPH est pensé comme un premier lieu de contact et d'information pour les usagers. Nous veillons à ce que les informations soient claires et compréhensibles pour les usagers et nous utilisons les outils de communication rédigés par la CNSA en "Facile à lire et à comprendre".</p> <p>Le site internet est régulièrement actualisé et, durant l'année 2020, des actualités relatives à la crise sanitaire sont venues l'enrichir.</p> <p>Le téléservice de la MDPH est accessible depuis le site internet. Il permet de déposer une demande en ligne et de joindre, si la personne le souhaite, les pièces nécessaires à l'élaboration d'une demande d'ouverture de droits et de prestations. En 2020, 992 demandes ont été déposées en ligne (contre 488 demandes en 2019). Ce service est désormais mieux connu des usagers mais il reste sous utilisé et ne concerne qu'une part très faible de l'ensemble des demandes déposées (en 2020, 87 036 demandes déposées).</p> <p>Par ailleurs, des encarts sur la MDPH paraissent régulièrement dans la presse locale afin de valoriser le site internet, le téléservice et de rappeler les horaires d'ouverture au public.</p>

2.3. L'accueil du public

		Accueil physique	Accueil téléphonique
Mise en place de plusieurs niveaux d'accueil	Oui	Oui totalement	Oui
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, il est organisé en un primo accueil et un accueil individualisé. Les personnes qui se présentent à l'accueil général sont orientées vers l'accueil individualisé en fonction de la problématique exposée à l'agent d'accueil.</p> <p>Au regard de la configuration des locaux de la MDPH, ce mode d'accompagnement garantit une confidentialité des échanges. Cet échange personnalisé est apprécié des usagers.</p> <p>L'accueil se fait sans rendez-vous selon les horaires d'ouverture de la MDPH (deux demi-journées de</p>		

	<p>fermeture de l'accueil général par semaine et un accueil sans interruption jusqu'à 13h30 le mardi).</p> <p>Par ailleurs, l'espace de l'accueil est aménagé pour offrir un meilleur service aux usagers (travail sur la signalétique, réaménagement de l'espace, acquisition d'une borne de distribution de tickets qui permet de mieux orienter le public).</p> <p>Lors des périodes de confinement, l'accueil des usagers a perduré, sans rendez-vous. 13 361 personnes ont été reçues à l'accueil de la MDPH en 2020.</p> <p>Par ailleurs, le standard téléphonique a été renforcé (augmentation du nombre d'ETP en charge de cette mission). Ainsi en 2020, 31 619 appels ont été décrochés. Pour autant, compte tenu du personnel pouvant être affecté à cette activité, la MDPH est dans l'incapacité de faire face à la totalité des appels entrants et ce sujet reste un axe à améliorer.</p>
--	---

Existence d'une adresse de courriel générique	Non		
Dynamique de l'usage de la communication par voie électronique	En partie	La communication par mail avec les usagers est de plus en plus utilisée. La crise sanitaire a accéléré ce mode de communication. Pour autant, l'organisation actuelle ne permet pas un déploiement plus large de ce type de communication et un projet de portail usagers est travaillé depuis le début de l'année 2021.	
Existence d'un portail usager (ou téléservice)	Oui	Depuis fin 2018, la MDPH du Var dispose d'un service de saisie en ligne des demandes d'ouverture de droits et de prestations (autre que celui de la CNSA). En 2020, 992 dossiers ont été déposés, ce qui représente le double des dossiers déposés en 2019.	
Si "oui",	Date de mise en service	Nom du téléservice	Connexion au SI MDPH
	01/10/2018	Téléservice créé par la direction des services numériques du Département du Var	Non
Si "oui", qui est l'administrateur du téléservice ?	Conseil départemental		
Si "oui", que permet-il ?	<ul style="list-style-type: none"> - Le dépôt de demandes en ligne - La communication des pièces administratives permettant la recevabilité du dossier 		
Taux de demandes faites en ligne / sur le nombre total de demandes	1.20 %		

Les actions d'accompagnement des personnes dans l'accès et l'usage des téléservices	Le téléservice a été pensé de manière souple. En effet, il permet de saisir une demande d'ouverture de droit en ligne et de joindre les pièces nécessaires à l'instruction d'une demande. Pour autant, si l'usager le souhaite, il peut saisir la demande en ligne et adresser par courrier les pièces nécessaires à la recevabilité de la demande.
Les principaux atouts et limites du téléservice	Le téléservice est adapté à certaines personnes mais pas à tout le public de la MDPH. Il peut être aidant pour les personnes qui accompagnent les usagers (associations tutélaires par exemple). Les usagers accèdent au téléservice sur le site internet de la MDPH. Le site internet du site est de plus en plus utilisé (68 258 utilisateurs en 2020).
Description de la stratégie numérique de la MDPH en direction des usagers	La MDPH souhaite mettre en place un portail usager et une aide à la gestion du standard téléphonique par l'intervention d'un outil d'intelligence artificielle. Le téléservice de la MDPH du Var est une solution autonome qui ne sera pas interconnectée avec le logiciel métier. La MDPH du Var souhaite dématérialiser ses échanges avec l'Éducation nationale et Pôle emploi. Les échanges avec la CAF sont en cours de test.

Existence d'un numéro vert pour l'accueil téléphonique	Non
Organisation de l'accueil dans le cadre d'un accueil en télétravail	Lors des périodes de confinement, le guichet de service public a été maintenu ouvert, sans rendez-vous. Les locaux ont été aménagés afin de protéger les agents et les usagers : pose d'écran de protection, port du masque, distribution de masques, mise à disposition de gel hydroalcoolique, définition d'un sens de circulation et de jauge pour l'accueil du public de manière simultanée. Ainsi, en 2020, 13 361 personnes ont été reçues à l'accueil de la MDPH (baisse de la fréquentation d'environ 40 %).
Accompagnement et 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'usager	Oui systématiquement : sur chaque notification, un référent administratif est mentionné ainsi que les horaires des permanences téléphoniques.
Accompagnement de l'usager au remplissage du formulaire de demande	Oui : l'accueil individualisé permet d'accompagner la personne dans le remplissage de formulaire de demandes d'ouverture de droits et de prestations. Des explications peuvent être données également par téléphone.

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

La MDPH a fait le choix, malgré le contexte sanitaire, de maintenir un accueil sans rendez-vous et de poursuivre la mission de réception du public tout au long de l'année. L'accueil de la MDPH a uniquement été fermé pendant la période de confinement strict. Pour rester néanmoins en lien avec les usagers, le standard téléphonique a été renforcé.

Travaux engagés/réalisés en 2020 pour optimiser l'organisation de l'accueil de la MDPH	Non	
---	-----	--

2.4. L'instruction des demandes

Structuration du pôle instruction de la MDPH	- Par dominante de projet de vie
Les demandes sont traitées par dominantes (adultes-enfants) et par type de prestations (orientation professionnelle, orientation scolaire, orientation médico-sociale adultes et enfants, etc...).	

Existe-t-il une étape de préqualification des dossiers ?	Non	A leur arrivée, les dossiers sont scannés et orientés dans des répertoires spécifiques par les chargés d'accueil et d'enregistrement qui disposent d'une formation particulière pour orienter les dossiers dans des portefeuilles de tri.
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, ...)	Dans le logiciel métier, des informations complémentaires sur la situation de la personne peuvent être saisies et visibles par tous les évaluateurs.	
Les points clés du processus d'instruction et l'évolution sur l'année	<p>La crise sanitaire a nécessité une adaptation et une évolution des process d'instruction des demandes d'ouverture de droits.</p> <p>La prise de contact avec les usagers, les aidants ou les professionnels médicaux ou paramédicaux a été faite par mail ou par contact téléphonique.</p> <p>Les échanges entre professionnels de la MDPH ont été faits par téléphone ou par visioconférence.</p> <p>Le standard téléphonique a été renforcé, les permanences téléphoniques ont été maintenues afin de garantir une proximité avec les usagers.</p>	
Travaux engagés/réalisés en 2020 pour optimiser l'organisation de l'instruction de la MDPH	<p>La formation des évaluateurs de la MDPH est continue. Les évolutions réglementaires sont accompagnées auprès des agents.</p> <p>Une dynamique d'amélioration continue des pratiques est mise en œuvre auprès des différents services de la MDPH.</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	
Les demandes sont réparties par portefeuilles de tri (prestations adultes, enfants, PCH...)		
Qui saisit les propositions de l'EP dans l'outil, et quand ?	Instructeur	après l'EP
Les propositions sont saisies dans un premier temps sur la GED (solution de gestion des documents) par les évaluateurs, puis reportées sur l'outil métier par les instructeurs.		
Mise en place d'EP de niveau 1	Oui	

Selon la nature de la demande, un binôme est mis en place ou un évaluateur seul (ex : demande de CMI).	
Si « Oui » : Proportion approximative de dossiers qui sont entièrement traités en circuit court	75 à 100%
Les équipes pluridisciplinaires (EP) de second niveau sont réservées au traitement de la prestation de compensation du handicap, des projets de scolarisation, des orientations en établissements sociaux et médico-sociaux et de l'orientation professionnelle.	
Mise en place de plusieurs EP thématiques (enfant, 16-25 ...)	Oui
Au sein de la MDPH du Var, il existe notamment : - les EP PCH - les EP 16-25 ans, - les EP ORP, - les EP cas complexes, - les EP non-renouvellement de prestations (ex: AAH), - les EP SMS.	
Mise en place d'EP territorial	Non
Organisation de l'EP pour les situations complexes	<p>La cellule situations complexes se réunit toutes les semaines pour faire un point sur les nouvelles demandes et sur les situations en cours. Un point tous les 15 jours est fait avec la Cellule et la directrice de la MDPH.</p> <p>En fonction des situations, les partenaires, les établissements et services médico-sociaux ou les dispositifs d'accompagnement sont sollicités.</p> <p>Afin de pouvoir répondre aux demandes de situations complexes, la cellule organise des réunions de coordination avec ces partenaires. Ces réunions se font en fonction des demandes (en moyenne 4/5 par mois, mais cela est très fluctuant, parfois aucune dans une semaine et parfois 4 réunions dans la même semaine).</p> <p>Une réunion tous les deux mois est programmée avec les services de l'Aide sociale à l'enfance, afin de travailler sur les situations complexes et anticiper le passage du secteur enfant au secteur adulte, pour les jeunes suivis par l'ASE.</p> <p>Une réunion mensuelle est faite avec le Pôle de Compétence et de Prestations Externalisées (PCPE), qui gère également l'EMASco (équipe mobile d'appui à la scolarisation).</p> <p>Les réunions avec les autres partenaires sont faites au fil de l'eau et en fonction des demandes.</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
Formation des membres de l'équipe pluridisciplinaire	Oui : Autisme, formations internes, échanges avec des médecins spécialistes extérieurs (déficience auditive, maladies rares, etc...), participation aux journées régionales de la CNSA

L'utilisation d'outils réglementaires de soutien à l'évaluation	
GEVA	L'utilisation du GEVA comme outil de soutien à l'évaluation est d'environ 10%. Il est essentiellement utilisé dans le cadre de l'évaluation de la prestation de compensation du handicap
Autres outils d'évaluation utilisés	Bilans réalisés par les établissements et services médico-sociaux, bilans médicaux et paramédicaux, 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, etc..
Travaux engagés/réalisés en 2020 pour optimiser l'organisation de l'évaluation de la MDPH	Oui

Participation des partenaires aux réunions des EPE

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

2.6. Décisions par la CDAPH

Mise en place de	Nombre de réunions	
CDAPH plénière	Oui	24
La MDPH du Var est organisée en commissions plénières et directes. Par convention avec les membres de la CDAPH, les dossiers présentés en commission plénière sont ceux relatifs à une suspension de prestations, les demandes de PCH aides humaines dont le nombre d'heures attribuées est important, les demandes de recours gracieux, les rejets de plan personnalisé de compensation, les refus de plan personnalisé de scolarisation, etc. En 2020, il y a eu 24 commissions plénières avec 46 usagers auditionnés.		
CDAPH spécialisée	Non	
CDAPH restreinte	Non	

Organisation de CDAPH dématérialisé	Oui
Les commissions plénières sont entièrement dématérialisées et elles se sont déroulées en visioconférences durant toute la période de crise sanitaire. Il n'y a eu aucune suspension de commission plénière en 2020.	

Leviers identifiés pour l'amélioration de l'appui aux membres de la CDAPH (formations, supports, ...)	Les membres de la CDAPH sont informés des évolutions réglementaires. Il n'y a pas eu de formation spécifique en 2020.
--	--

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

Participation des personnes en CDAPH	La MDPH du Var essaye de favoriser l'audition des personnes qui souhaitent être entendues en commission plénière. Lorsqu'un usager fait part de son souhait d'être auditionné, il est contacté afin de préciser sa
---	---

	demande et d'exposer la problématique rencontrée.
--	---

Travaux engagés/réalisés en 2020 pour optimiser l'organisation des CDAPH et les relations avec l'EP	Non
--	-----

Suivi des décisions

Existence d'un dispositif de suivi des décisions de la CDAPH	Non
---	-----

Un suivi des décisions peut être activé mais uniquement pour les situations complexes. Compte tenu de l'activité de la MDPH et des effectifs actuels, il n'est actuellement pas possible de mener cette mission.

Ce dispositif permet-il de mobiliser des réponses d'accompagnement spécifiques	Non
---	-----

Travaux engagés/réalisés en 2020 pour optimiser l'organisation de la MDPH sur le suivi des décisions prises par la CDAPH	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 au sein de la MDPH sont assurées par le référent juridique présent au sein de nos services, le service juridique du Département et la juriste de la CNSA.

Mise en place de formations à la maîtrise des textes (handicap, procédure contentieuse, ...) à destination de ces professionnels juridiques	Non
--	-----

Une auto-formation des professionnels est assurée grâce à une importante base documentaire et à l'appui de la CNSA (journées correspondants juridiques)

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

Une veille juridique est assurée et transmise aux agents de la MDPH par mail ou lors des réunions.

Médiation/conciliation :

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

2 médiateurs ont été nommés (cadres de la MDPH)

Avez-vous mis en place une procédure de conciliation au sein de la MDPH ?	Oui
--	-----

Oui, une procédure de conciliation, conforme aux textes, a été mise en place au sein de la MDPH

Avez-vous des difficultés à recruter des conciliateurs?	Oui
--	-----

Peu de personnes font acte de candidature.

Nombre et profils des conciliateurs	4.00
--	------

Il s'agit de personnes qualifiées, retraitées et qui ont eu un parcours dans le secteur sanitaire ou médico-social.

PARTIE 3 – PILOTAGE

I. Management des ressources humaines

Formations proposées aux agents de la MDPH :	
CNFPT	Oui souvent
<p>Les agents de la MDPH ont accès aux formations organisées par le CNFPT. Cependant, peu de formations proposées par le CNFPT local concernent les pratiques professionnelles de la MDPH.</p> <p>Il serait souhaitable qu'une offre de formation spécifique pour les professionnels de la MDPH soit mise en place au niveau national et local.</p> <p>Nous avons tenté de mettre en place une collaboration avec le référent handicap du CNFPT local qui n'a pu aboutir à une offre de formation locale.</p>	
Partenaires	Oui occasionnellement
IFSI	Non
IRTS	Non

Présence au sein de la MDPH d'espaces d'échanges de pratiques entre professionnels	Oui : mis en place avant 2020		
<p>La MDPH a mis en place des temps de réflexion entre services d'un même pôle et entre les services des pôles afin de traiter des sujets de manière transversale.</p>			
Orientations générales prises par la direction en termes de management et de ressources humaines	<p>Lors du second semestre 2020, le Département a initié une démarche de management auprès des directeurs de la collectivité qui a associé les managers de proximité en fin d'année 2020. Il s'agit de disposer d'une culture managériale commune et partagée.</p> <p>Les managers de la collectivité ont pu participer à des webinaires (gestion des mails, intelligence collective, etc..) et à des communautés apprenantes (savoir déléguer, conduire un projet de service, etc...). Cette dynamique va se poursuivre en 2021.</p>		
Difficultés rencontrées dans la mise en œuvre de ces orientations Leviers d'action identifiés pour lever les difficultés	<p>Des temps d'échanges sur les pratiques professionnelles des managers ou la résolution collective d'une problématique identifiée seraient souhaitables et permettraient de créer des temps de respiration par rapport aux problématiques techniques qui sont habituellement traitées.</p>		
Travaux engagés/réalisés en 2020 pour faire évoluer les modalités de management	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 20%;">Oui</td> <td>Démarche collective "Avançons ensemble", portée par le Département et à destination des managers de la collectivité.</td> </tr> </table>	Oui	Démarche collective "Avançons ensemble", portée par le Département et à destination des managers de la collectivité.
Oui	Démarche collective "Avançons ensemble", portée par le Département et à destination des managers de la collectivité.		
Mise en place du télétravail	Oui		
<p>La MDPH du Var a une organisation dématérialisée depuis 2011. Le travail au domicile des agents a été possible et productif puisque en 2020, 110 479 décisions ont été prises, ce qui représente le plus haut niveau de production atteint depuis la création de la MDPH.</p> <p>La mise en œuvre du système d'information harmonisé a été effective au début du mois d'octobre 2020 et n'a pas eu pour conséquence de ralentir la productivité des agents puisque le stock de dossiers à traiter dans l'ancien système d'information était conséquent. Cette tendance sera à vérifier pour l'année 2021.</p>			

<p>Commentaire libre sur l'organisation de la MDPH en temps de crise sur le territoire (sanitaire, sociale, climatique ...)</p>	<p>Durant la période de confinement strict, le guichet de service public a été fermé mais l'accueil téléphonique a été renforcé. Les visites à domicile et les consultations médicales et paramédicales ont été ajustées.</p> <p>Les agents ont pu bénéficier des conditions matérielles pour travailler à domicile, le centre d'appel téléphonique a été géré au domicile des agents (acquisition d'un outil de téléphonie spécifique) et les permanences téléphoniques ont été adaptées. La communication par mail avec les usagers s'est largement développée.</p> <p>Par ailleurs, les process d'instruction et d'évaluation ont été ajustés (y compris les temps d'équipe pluridisciplinaire d'évaluation interne et externe). La MDPH n'a jamais été totalement fermée car la gestion du courrier (arrivé et départ) et l'impression des notifications ont été maintenues durant tout le confinement strict. La commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées s'est réunie, selon le calendrier annuel, en visioconférence et des usagers ont pu être auditionnés. La commission exécutive s'est réunie deux fois en visioconférence.</p> <p>Lors de la deuxième phase de confinement, le guichet de service public a été ouvert, selon les horaires habituels, et les usagers ont été reçus sans rendez-vous.</p>
--	--

II. Formalisation des processus et des procédures

<p>Existence d'un projet de service</p>	<p>Oui</p>	<p>Le projet de direction a été conduit en 2018 et 2019. En 2020, la crise sanitaire et la nécessité de procéder au déploiement du système d'information harmonisé ont rendu ce projet moins dynamique.</p>
<p>Existence d'une démarche de contrôle interne</p>	<p>Non</p>	
<p>Existence d'un pilotage sur la base d'indicateurs relatifs à l'activité, aux moyens et aux publics accompagnés</p>	<p>Oui : mis en place avant 2020</p>	<p>Les indicateurs relatifs à l'activité de la MDPH existent. Un travail de refonte de ces indicateurs va être conduit lors du second semestre 2021.</p> <p>L'appropriation de ces indicateurs par les managers de chaque service est souhaitée afin d'ajuster nos besoins aux effectifs de chaque service.</p>
<p>Suivi par la direction des indicateurs d'activités</p>	<p>Oui</p>	<p>Les indicateurs d'activités sont suivis par l'équipe de direction mais nous souhaitons renforcer ce pilotage.</p>
<p>Formalisation des procédures métier</p>	<p>Oui : mis en place avant 2020</p>	<p>L'actualisation des procédures métiers est un travail continu mené par les responsables de pôles et de services.</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	Une amélioration continue des process d'évaluation est mise en œuvre de manière transversale afin d'harmoniser les réponses apportées aux usagers.

III. Démarche qualité

Mesure de la satisfaction usager				
Organisation de campagnes de recueil de la satisfaction des usagers de MDPH (mamdph-monavis.fr ou autre)	Oui			
La campagne de satisfaction des usagers est activement portée par l'ensemble des professionnels de la MDPH : - Accompagnement au remplissage par des agents d'accueil de la MDPH à l'aide d'une tablette, - Modification des signets de l'ensemble des professionnels de la MDPH par la mise en place d'un bandeau spécifique, - Courrier adressé à l'ensemble des établissements et services médico-sociaux varois pour les sensibiliser sur la démarche, - Elaboration d'un flyer qui est remis aux usagers lors des visites à domicile.				
Nombre de répondants à l'enquête "Ma MDPH, mon avis"				
Satisfaction de la MDPH	Satisfait	Moyennement	Pas satisfait	Total
Nombre de personnes	332.00	95.00	44.00	471.00
Taux	70.49%	20.17%	9.34%	100.00%
Points forts soulignés par les usagers	Les usagers soulignent la qualité de l'accueil au sein de la MDPH du Var, la capacité d'écoute des agents, ainsi que leur efficacité dans les réponses apportées. Ils indiquent une réelle satisfaction quant à la possibilité d'exprimer leurs souhaits et besoins, bien qu'ils aient parfois des difficultés à identifier l'interlocuteur approprié. Les usagers sont également satisfaits des explications données quant aux droits et prestations auxquels ils peuvent prétendre.			
Points d'amélioration soulignés par les usagers	Les usagers indiquent leurs difficultés à contacter les services de la MDPH (téléphone, mail, courrier), mais également à se rendre dans les locaux. Ils précisent également ne pas être pleinement satisfaits par les délais de réponse.			
Utilisation des résultats pour alimenter la démarche qualité	Oui	Améliorer l'accessibilité de la MDPH aux usagers demeure un axe fort. La mise en place d'un portail usagers ainsi qu'une automatisation du standard téléphonique s'inscrit dans cette perspective d'amélioration.		

Participation des personnes aux travaux de la MDPH		
Mise en place d'un comité usager	Non	La création d'un comité usager sera concomitant à la mise en place d'un portail usager.
L'articulation avec le CDCA	Le rapport d'activité de la MDPH est présenté chaque année aux membres du Conseil départemental de la citoyenneté et de l'autonomie (CDCA). La MDPH est conviée régulièrement aux commissions plénières du CDCA. La commission des droits et de l'autonomie compte un membre désigné par le CDCA.	

Qualité de service au sein de la MDPH/MDA	
Existence d'une démarche qualité	Oui, faiblement dynamique
Etat de la feuille de route RMQS	Pas du tout suivie

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

Pour les années à venir, l'amélioration de la gestion de l'accueil téléphonique demeure une priorité ainsi que la mise en place d'un portail usager.

La gestion des stocks de dossiers ainsi que l'amélioration de l'efficacité des processus d'évaluation des demandes d'ouvertures de droits sont des préoccupations constantes.

La priorisation de certains axes de la feuille de route MDPH 2022 dès le premier semestre 2021 va favoriser l'atteinte de ces objectifs.

IV. Système d'information

1. Déploiement du tronc commun SI MDPH

La mise en service du palier 1 du système d'information harmonisé a débuté en octobre 2020.

Les échanges dématérialisés avec la Caisse d'Allocations Familiales du Var ont débuté en novembre 2020.

Depuis le début de l'année 2021, un travail a été lancé au sein du Département pour faciliter la gestion du standard téléphonique par la mise en place d'une automatisation robotisée des processus. L'aboutissement de ce projet est fixé à début 2022.

Mise en place du palier 1 :

Le temps d'évaluation des demandes d'ouvertures de droits est augmenté avec le déploiement du système d'information harmonisé ce qui ralentit la productivité de la MDPH.

2. Les échanges dématérialisés avec les partenaires de la MDPH

Le nouveau système d'information harmonisé repose sur des échanges dématérialisés avec des partenaires de la MDPH : CAF, Pôle emploi et l'Education nationale.

Echanges CAF	En cours
Le flux SNGI fonctionne. Des dysfonctionnements techniques nationaux sont parfois constatés. Les tests sur le flux 3 sont effectifs depuis octobre 2020 et ne sont toujours pas opérants à ce jour. Les tests relatifs au flux 4 ont démarré en juillet 2021.	
Pôle emploi	Non démarré

La MDPH du Var est candidate pour mettre en place ces échanges dématérialisés mais est en attente de consignes de la cellule nationale d'appui.	
Livret parcours inclusif	Non démarré
La MDPH du Var est candidate pour mettre en place ces échanges dématérialisés mais est en attente de consignes de la cellule nationale d'appui.	
Via trajectoire	En cours
Après chaque commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées, depuis août 2018, la MDPH du Var transmet un flux d'information vers Via Trajectoire. A ce jour, 75 % des établissements et services médico-sociaux (ESMS) varois sont visibles dans l'annuaire de Via Trajectoire et 60 % des notifications sont traitées par les ESMS. Par ailleurs, l'échelon local de la caisse primaire d'assurance maladie ne reconnaît pas les notifications produites par Via Trajectoire et refuse le paiement des ESMS sur la base des notifications de Via Trajectoire. Aussi, malgré le flux dématérialisé, la MDPH continue à adresser, en version papier, les notifications aux ESMS varois. Trois ans après sa mise en service, le fonctionnement de Via Trajectoire dans le Var est donc loin d'être optimal.	
Mise en place d'un téléservice	En routine
Le téléservice de la MDPH du Var est un téléservice autonome. Il serait souhaitable que la MDPH du Var soit référencée comme disposant d'un téléservice sur les sites nationaux.	
Remontée des données CNSA (centre de données)	En cours
La MDPH du Var envoie des données depuis novembre 2020 au centre de données. La CNSA nous a indiqué en mars 2020 que ce flux n'était pas opérant. Nous sommes en attente d'un retour de la CNSA sur l'analyse du flux.	
Remontée des données CNSA (OVQ)	En routine

3. Gestion électronique des documents

Dématérialisation des documents	Oui	Interne
Disposez-vous d'une gestion GED ?	Oui	La MDPH est totalement dématérialisée depuis 2011
Si Oui, laquelle :	Notre prestataire est EFALIA	
A quel moment le dossier est numérisé ?	En entrée	

V. Partenariats et liens avec le Conseil départemental

1. Partenariats

Regard sur le dynamisme des partenariats engagés par la MDPH	Fort
---	------

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"/>		
Conseil départemental (service autonomie ou PA/PH)	Oui souvent				<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
Conseil départemental (service action sociale et insertion)	Oui occasionnellement					<input checked="" type="checkbox"/>	
Conseil départemental (service aide sociale à l'enfance)	Oui souvent				<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
DIRECCTE	Non						
DDCS, DDCSPP	Oui occasionnellement				<input checked="" type="checkbox"/>		
DRJSCS	Non						
ESMS dont CAMSP, CMPP, UEROS	Oui souvent				<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
Services d'aide à domicile spécifiquement	Oui occasionnellement				<input checked="" type="checkbox"/>		
Education nationale	Oui souvent			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
Enseignement agricole	Oui occasionnellement				<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
Enseignement supérieur	Oui occasionnellement				<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
Pôle emploi	Oui souvent						
Cap emploi				<input checked="" type="checkbox"/>			
Mission locale	Oui occasionnellement			<input checked="" type="checkbox"/>			
Services hospitaliers (santé somatique)	Oui occasionnellement				<input checked="" type="checkbox"/>		
Services hospitaliers (santé psychiatrique)	Oui souvent				<input checked="" type="checkbox"/>		
Protection judiciaire de la jeunesse (PJJ)	Oui occasionnellement				<input checked="" type="checkbox"/>		
Organismes de sécurité sociale (CPAM, CAF, CARSAT, CRAMIF, etc.)	Oui souvent					<input checked="" type="checkbox"/>	

Dispositifs innovants :			
Participation à des dispositifs expérimentaux/projets innovants	Oui occasionnellement		
Nombre de projets concernés	4.00		
Projets concernés et retours d'expérience :	<ul style="list-style-type: none"> - Création d'une plateforme de coordination et d'orientation - Création d'une équipe mobile pour enfants et adolescents en situation complexe et confiés à l'Aide sociale à l'enfance - Création de la plateforme 360 - Création d'un équipe mobile d'appui médicosociale pour la scolarisation des enfants handicapés 		
Evolutions engagées en année 2020 pour faire évoluer les partenariats	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 15%; text-align: center;">Non</td> <td>La crise sanitaire n'a pas favoriser le développement de partenariats et les équipes de la MDPH ont été mobilisés principalement sur le traitement des demandes d'ouverture de droits et de prestations et la réception du public</td> </tr> </table>	Non	La crise sanitaire n'a pas favoriser le développement de partenariats et les équipes de la MDPH ont été mobilisés principalement sur le traitement des demandes d'ouverture de droits et de prestations et la réception du public
Non	La crise sanitaire n'a pas favoriser le développement de partenariats et les équipes de la MDPH ont été mobilisés principalement sur le traitement des demandes d'ouverture de droits et de prestations et la réception du public		

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 partiellement
De fonctions support logistique	Oui partiellement
Direction commune MDPH - CD	Oui totalement
Schéma départemental commun PA-PH ou autonomie	Oui totalement

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

Indice de rapprochement (N/13)	6.00 /13
---------------------------------------	-----------------

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

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

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

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

Le Département du Var apporte un soutien financier et matériel important au groupement d'intérêt public. Depuis 2007, les relations financières et de gestion entre la MDPH et le Département sont définies par convention. Ce document décrit l'ensemble des missions

réalisées par les directions du Département pour le compte de la MDPH. Il fait l'objet d'un bilan financier annuel qui s'élève, en 2020, à 3 109 000 € dont 2 660 000 € au titre de la masse salariale mise à disposition par le Département auprès de la MDPH (qui représente 51 % des effectifs de la MDPH).

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

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

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

I. Scolarité

Mise en place d'une gouvernance formalisée avec l'Education nationale (ex: COPILS, comité départemental de suivi de l'école inclusive, ...)	Oui
Le comité départemental de l'école inclusive a été mis en place fin août 2020. Un comité de suivi de l'école inclusive a également été initié en 2020. Une cartographie varoise des dispositifs scolaires dédiés à la scolarisation des élèves en situation de handicap et des établissements et services médico-sociaux à destination des enfants en situation de handicap a été élaborée en 2021.	
Mise en place de commissions d'affectation organisées par l'éducation nationale	
La commission d'affectation se réunira pour la première fois en septembre 2021. Une commission commune MDPH / Education nationale d'affectation des élèves en SEGPA se réunit chaque année au printemps depuis plusieurs années.	
Mise en œuvre d'actions de formations conjointes entre les professionnels de la MDPH, de l'Education Nationale et d'ESMS	Non
Pas en 2020.	

Mise en place de procédures/organisations spécifiques de préparation à la rentrée scolaire	Oui
La rentrée scolaire a été marquée par :	Les mesures de prolongation d'un an des notifications en cours de validité en 2019, prises dans le cadre de la crise sanitaire, ont eu un impact fort pour les usagers et ont facilité la gestion de la rentrée scolaire 2020. Depuis plusieurs années, la MDPH du Var n'est pas en capacité de traiter l'ensemble des demandes d'ouverture de droits avant la rentrée scolaire. Ces mesures ont été aidantes pour les familles.

	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	46.00	54.00
Le Département du Var a développé des pôles inclusifs d'accompagnement localisés dès 2018 à titre expérimental. Leur nombre augmente progressivement d'année en année pour aboutir à une couverture territoriale totale à la rentrée 2021.		

Le parcours inclusif dans le cadre de la scolarité	
Les vecteurs facilitateurs	La mise en place du numéro vert géré par les services de l'Education nationale lors de la rentrée scolaire permet aux familles de disposer d'un interlocuteur et d'avoir un regard particulier sur leur situation. La plupart des appels concernent des situations ayant déjà des droits ouverts et non mis en œuvre.
Les freins identifiés	Le repérage des situations en risque de rupture de parcours nécessiterait une meilleure coordination entre les acteurs. Par ailleurs, l'Education nationale rencontre des difficultés budgétaires pour mettre en œuvre l'ensemble des notifications d'accord d'aide humaine en milieu scolaire.

Connaissance de la MDPH sur le suivi des décisions en matière de scolarisation	Non
Les effectifs dévolus au service enfants (un responsable de service, un coordonnateur administratif, trois enseignants, une assistante sociale et trois médecins) ne permettent pas d'avoir un suivi des décisions en matière de scolarisation. De plus, le traitement des demandes d'ouverture de droits n'est jamais achevé avant la rentrée scolaire et se poursuit chaque année plusieurs mois après la rentrée scolaire.	

II. 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 et formalisé par une convention départementale.	
Cap emploi	Oui
Des professionnels de CAP Emploi participent aux équipes pluridisciplinaires d'évaluation sur l'orientation professionnelle.	
Un ou plusieurs ESAT	Non
Un travail de proximité est conduit avec les partenaires du secteur protégé (ESAT et entreprises adaptées) mais ne fait pas l'objet de convention.	
Un ou plusieurs CPO/CRP	Non
Un travail de proximité est conduit avec le CRP géré par LADAPT mais ne fait pas l'objet de convention.	
La MSA du territoire	Non
La MSA du Var abonde financièrement le fonds départemental de compensation du handicap et est membre du comité de gestion.	
La CARSAT du territoire	Non
Des professionnels de la CARSAT participent aux équipes pluridisciplinaires d'évaluation sur l'orientation professionnelle.	
Le PRITH	Non
La MDPH est peu associée aux travaux du Programme régional d'insertion des travailleurs handicapés (PRITH) et n'a que peu de lisibilité sur la politique varoise d'insertion en faveur des personnes en situation de handicap.	
Missions locales	Non
Un partenariat plus rapproché avec les missions locales varoises devra être initié en 2021.	
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

Les mises en situation professionnelle d'emploi sont un outil très utilisé dans le Var. En 2020, 123 MISPE ont été réalisées (en 2019 : 153 réalisées). Depuis sa création, ce dispositif est dynamique dans le Var et les ESAT s'emparent de cet outil de manière régulière.

Un pilotage spécifique a été mis en place par la MDPH et un travail d'accompagnement des ESAT varois a été conduit ce qui a permis de définir une organisation départementale et de faciliter l'appropriation de ce nouveau dispositif par les acteurs varois. Au sein de la MDPH, un référent MISPE a été identifié. Il a pour missions le traitement des fiches de liaison remplies par les établissements et la réalisation des courriers de prescriptions de la mesure.

Ces demandes font l'objet d'un circuit court de traitement.

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 :

La MDPH n'a participé à aucune action durant la semaine pour l'emploi des personnes handicapées.

III. Parcours

1. Réponse accompagnée pour tous

Nombre de situations complexes pour lesquelles une réponse a été faite hors PAG	87.00
--	-------

	Année 2019	Année 2020	Delta évolution
Nombre de PAG enfants signés	4.00	2.00	-2.00
Nombre de PAG adultes signés	1.00	1.00	0.00
Total	5.00	3.00	-2.00

le PAG est le dernier outil mis en oeuvre dès lors qu'aucune solution et accord n'a pu être trouvé en amont lors de réunion de coordination

Nombre de situations pour lesquelles il y a eu au moins un Groupe Opérationnel de Synthèse (GOS)	Année 2019	Année 2020	Delta évolution
De niveau 1	4.00	2.00	-2.00
De niveau 2	0.00	2.00	2.00
Total	4.00	4.00	0.00

Comment ont été utilisés les crédits de la CNSA dédiés à la réponse accompagnée ?	Recrutement d'effectif(s) supplémentaire(s) pour permettre à l'EP de réaliser la mission du DOP	CDI
--	---	-----

<p>Mise en place de la démarche au sein de la MPDH</p>	<p>Création d'une cellule situation complexe, composée de deux agents, qui permet de définir le niveau de complexité de la situation et d'activer divers modes de résolution.</p>
<p>Impact(s) perçu(s) dans les pratiques de la MDPH (formation, transversalité, suivi, prévention des ruptures, ...)</p>	<p>Travail de partenariat et réunions mensuelles avec:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le Pôle de compétence et de prestations externalisées (PCPE), sur l'évolution des situations suivies, - La direction de l'enfance pour éviter les ruptures de parcours et avoir un regard partagé sur les situations complexes d'enfants confiés. De plus, une réflexion a été amorcée sur l'accompagnement des enfants confiés et le passage vers le secteur des adultes en situation de handicap. La Direction de l'Autonomie est associée à ces réflexions. En 2020, une équipe mobile dédiée à l'accompagnement des enfants confiés a été mise en place dans le Var, en partenariat avec l'agence régionale de santé. <p>Par ailleurs, la cellule situations complexes a des liens resserrés avec la plateforme 360, les plateformes médico-sociales et sanitaires, la plateforme de coordination et d'orientation, l'équipe mobile d'appui à la scolarisation inclusive....</p>

<p>Mise en place de la démarche :</p>	<p>Leviers d'actions, freins et perspectives identifiés</p>
<p>Axe 1: Dispositif d'orientation permanent</p>	<p>Le traitement des situations complexes est conduit par une équipe qui maîtrise la méthodologie de la réponse accompagnée pour tous et a une bonne connaissance du partenariat varois. Cette cellule est rattachée à la direction de la MDPH car ce sujet revêt un caractère stratégique.</p> <p>Le Var dispose d'un nombre conséquent de plateformes de coordination et d'un pôle de compétence de prestation externalisé qui jouent un rôle important dans l'accompagnement des familles.</p>
<p>Axe 2: Renforcer le partenariat sur le territoire</p>	<p>La MDPH a su développer un partenariat efficient.</p> <p>Les liens avec le secteur sanitaire (adultes et enfants) sont moins bien structurés qu'avec le secteur médico-social.</p> <p>Certains établissements médico-sociaux sont moins investis dans la gestion des situations complexes.</p>

Axe 3: Développer la participation et l'accompagnement par les pairs	Les usagers ou les aidants sont associés aux groupes opérationnels de synthèse et aux réunions de coordination. Leur présence est indispensable et leur adhésion est nécessaire à la réussite du projet d'accompagnement.
Axe 4: Accompagner le changement de pratiques	Axe investi au lancement de la démarche mais moins investi à ce jour.
La démarche dans sa globalité	La démarche devra être articulée avec la future communauté 360 qui aura un rôle complémentaire au travail déjà engagé par la MDPH du Var.

2. Acte 2 de la réponse accompagnée pour tous

Mise en place sur votre département de la communauté 360	Oui
Comment considérez-vous l'articulation 360 et la démarche réponse accompagnée pour tous	<p>Depuis juin 2020, le Département dispose d'une plateforme 360 qui assure la gestion d'un numéro vert à destination des personnes en situation de handicap. La majorité des appels ne concernent pas l'ouverture de droits et de prestations mais porte sur des demandes d'accompagnement. En 2020, la plateforme 360 a reçu 285 appels. 169 appels ont nécessité une intervention de la plateforme 360 : 93 situations ont nécessité l'activation du niveau 1 de prise en charge (conseils et écoute), 75 situations le niveau 2 (évaluation sur place de la situation et élaboration de réponses aux besoins identifiés) et 1 situation a nécessité l'intervention du niveau 3 (évaluation et mise en place d'une coordination partenariale).</p> <p>A ce jour, les acteurs institutionnels varois n'ont pas initié d'animation spécifique autour de la mise en œuvre d'une communauté 360 varoise.</p>

PARTIE 5 – FOCUS SUR LES PROJETS PROPRES A LA MAISON DÉPARTEMENTALE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU VAR

Projets propres à la MDPH

La Maison départementale des personnes handicapées du Var souhaite développer un outil d'aide à la gestion du standard téléphonique par la mise en place d'un outil d'intelligence artificielle et souhaite la mise en place d'un portail usager. Ce projet est départemental et concerne, à terme, l'ensemble des directions du social.

Depuis avril 2021, les éditions de masse sont externalisées (marché public passé avec l'Imprimerie nationale). A terme, l'envoi de l'ensemble des courriers produits par la MDPH sera externalisé.