



I*

Synthèse de la campagne 2021 pour MDPH de l'Orne



Table des matières

I.	Présentation générale : les données clés	4
I.1.	Description du territoire.....	4
I.2.	Données principales d'activités.....	5
I.2.1.	Les demandes déposées.....	5
I.2.2.	Les décisions et avis rendus.....	10
I.2.3.	Données générales sur l'accueil	12
I.2.4.	Part du traitement des dossiers	13
I.2.5.	Les délais moyens de traitement des demandes	13
I.2.6.	Taux d'accord sur l'ensemble des prestations et orientations	14
I.2.7.	Recours et contentieux.....	15
II.	Moyens humains et budgétaires.....	17
II.1.	Effectifs.....	17
II.2.	Budget de la MDPH/MDA.....	19
II.2.1.	Exécution du budget.....	19
II.2.2.	Fonds départemental de compensation	20
II.2.3.	Participation des partenaires au budget (hors FDC) de la MDPH	24
II.2.4.	Externalisation des prestations	24
II.3.	Organisation	25
II.3.1.	Territorialisation de la MDPH/MDA	25
II.3.2.	Fonctionnement de la MDPH par processus métier	26
III.	Pilotage.....	31
III.1.	Management des ressources humaines.....	31
III.2.	Formalisation des processus et des procédures	31
III.3.	Démarche qualité	31
III.4.	Système d'information	34
III.4.1.	Déploiement du tronc commun SI MDPH	35
III.4.2.	Les flux.....	35
III.4.3.	Gestion électronique des documents	36
III.4.4.	Le suivi des décisions et des orientations	37
III.5.	Partenariats et liens avec le conseil départemental	37
III.5.1.	Partenariats	37
III.5.2.	Liens avec le conseil départemental	39

IV.	Chantiers et thématiques.....	41
IV.1.	Scolarité.....	41
IV.2.	Emploi.....	41
IV.3.	Parcours.....	42
IV.3.1.	Réponse accompagnée pour tous.....	42
IV.3.2.	Acte 2 de la réponse accompagnée pour tous.....	44
	CONCLUSION	45
	GLOSSAIRE	47

I. Présentation générale : les données clés

I.1. Description du territoire

Le Département de l'Orne est un petit département rural, peu peuplé mais d'une population vieillissante. Les problèmes de mobilité sont des freins qui ne peuvent trouver réponse dans des solutions numériques, non adaptées à cette population. Ils nécessitent un maillage partenarial tant pour l'accès aux droits que pour l'accès aux soins.

La principale difficulté pour la population est le manque de professionnels pour répondre aux besoins: manque de professionnels de soins en établissement comme en libéral, manque de professionnels para-médicaux en libéral et en centre médico-psychologique (délais d'attente supérieurs à un an) et absence de réponses sur les troubles psychiques des adultes.

Les acteurs sanitaires, médico-sociaux et sociaux apprennent à se connaître et reconnaissent la MDPH dans son rôle d'assembleur sur les situations complexes.

La MDPH est-elle dans un territoire 100% inclusif ?	Non
--	-----

21 525 personnes ont un ou plusieurs droits ouverts auprès de la MDPH au 31 décembre 2020. Ce nombre est légèrement inférieur à celui de 2019. Ces personnes représentent 7.6 % de la population totale du département.

L'ensemble des droits accordés représente près 47 895 décisions (soit 2,2 par personne), réparties comme suit :

Allocation compensatrice pour frais professionnels (ACFP)	2
Allocation Compensatrice pour Tierce Personne (ACTP)	267
Allocation aux adultes handicapés (AAH)	6 298
Complément de ressources (CPR)	76
Allocation d'Education de l'Enfant Handicapé (AEEH) et/ou son complément	735
Orientations vers au moins un établissement médico-social pour enfants	874
Orientations vers au moins un service médico-social pour enfants	368
Orientations vers au moins un établissement médico-social pour adultes	1 370
Orientations vers au moins un service médico-social pour adultes	714
Prestation de compensation (PCH) (quel que soit le nombre d'éléments de la PCH)	1 773
Assurance vieillesse des parents au foyer (AVPF)	59
Carte mobilité inclusion, Mention invalidité	2 178
Carte mobilité inclusion, Mention priorité	2 170
Carte mobilité inclusion, Mention stationnement	2 888
Cartes d'invalidité	3 678
Carte de priorité	2 473

Carte européenne de stationnement	2 769
Aide humaine aux élèves handicapés (quel que soit la nature de l'aide humaine)	879
Matériel pédagogique adapté	76
Orientations scolaires (quel que soit le type d'orientation)	364
Orientation en CPO, CRP ou UEROS	101
Orientation professionnelle (quel que soit le type d'orientation professionnelle)	7 970
Reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé (RQTH)	10 082

1.2. Données principales d'activités

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

1.2.1. 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	14 696	12 900	-12.22

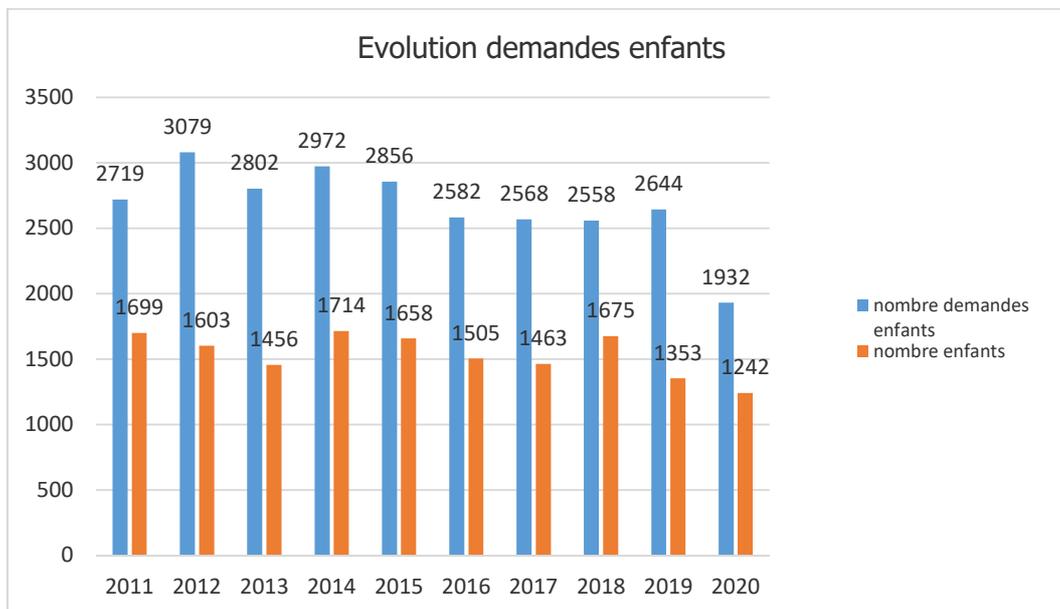
En 2020, 12 900 dossiers de demandes ont été déposés, contre 14 696 en 2019. Cela représente une évolution de -12.22%.

Le nombre de demandes déposées en 2020 est inférieur à 2019. 2 explications à cela : d'une part l'allongement des décisions sur le secteur enfant et d'autre part l'enregistrement en demande générique (1 seule demande par dossier) de tous les dossiers arrivant sans le volet E renseigné (sans formulation précise d'une demande).

Demands enfants

1 932 demandes ont été reçues pour 1 242 enfants en 2020. Le nombre de demandes enfants diminue de façon importante au regard du nombre d'enfants. Cela est dû à la dénomination générique de l'ensemble des demandes scolaires et médico-sociales sous une seule et unique appellation « Parcours de scolarisation et/ou de formation avec ou sans accompagnement par un établissement ou un service médico-social », tandis que les années précédentes nous recensons une demande d'AVS, plus une demande de SESSAD, plus une demande de Matériel pédagogique adapté...

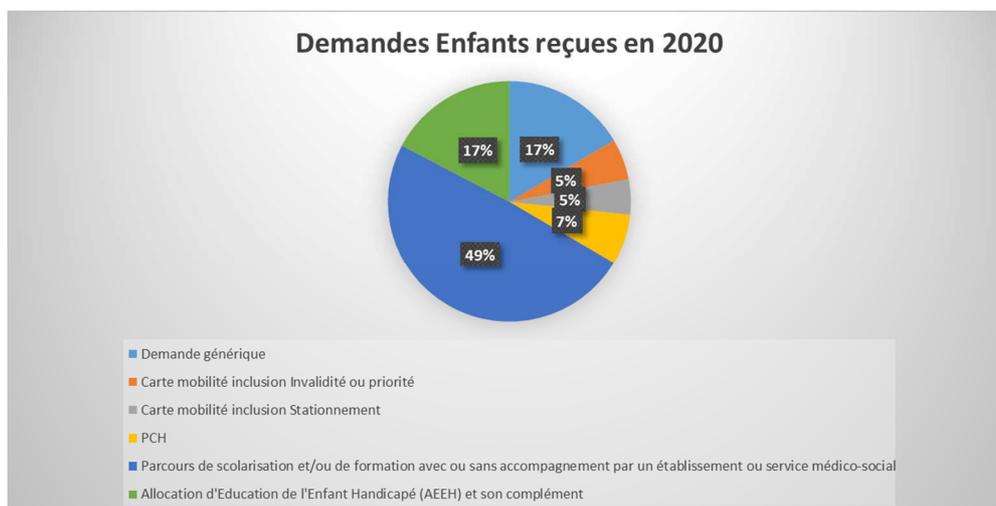
Sur 10 années, c'est une diminution de 500 enfants que l'on constate. Cette diminution est à rapprocher de la démographie ornaise qui perd des habitants chaque année.



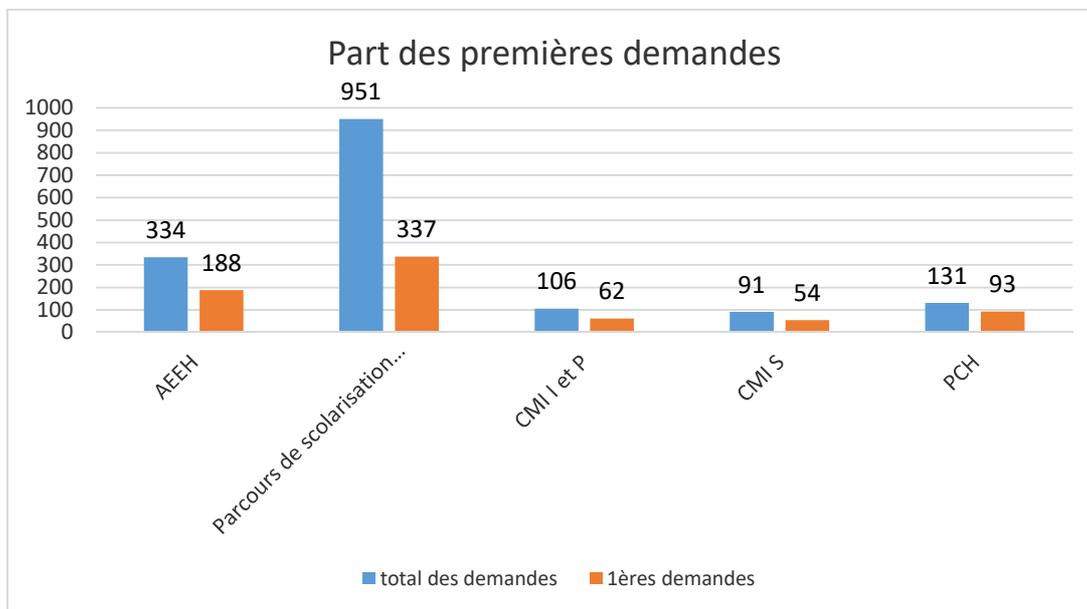
Principalement les demandes se répartissent comme suit :

Demande générique	319
Carte mobilité inclusion Invalidité ou priorité	106
Carte mobilité inclusion Stationnement	91
PCH	131
Parcours de scolarisation et/ou de formation avec ou sans accompagnement par un établissement ou service médico-social	951
Allocation d'Education de l'Enfant Handicapé (AEEH) et son complément	334

Les demandes de parcours de scolarisation avec ou sans ESMS représentent près de la moitié des demandes déposées.



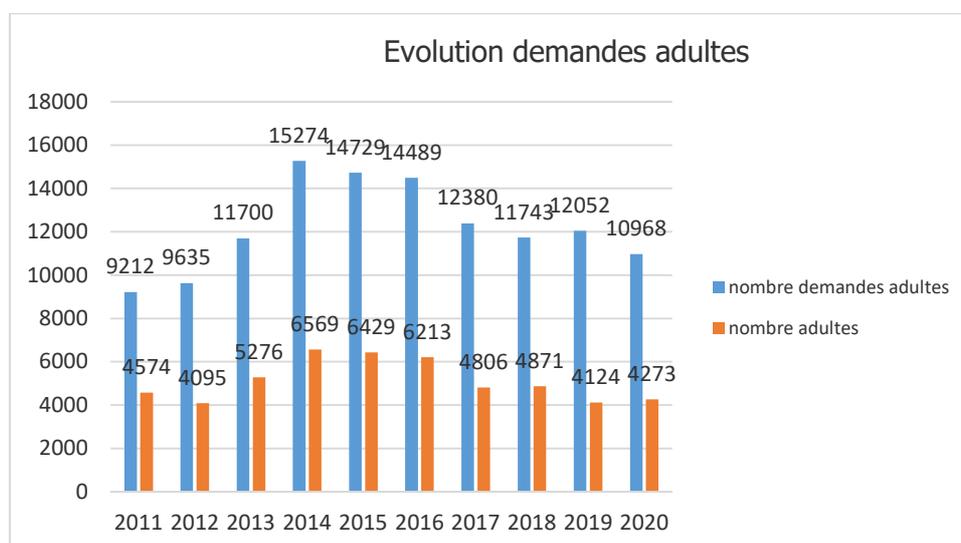
La part des premières demandes est en moyenne de 45%. Elle varie selon les prestations, de 71% pour la prestation de compensation du handicap (PCH) à 37% pour les parcours de scolarisation. Les demandes de prestations financières comme celles de la scolarisation sont plus fréquemment redéposées car en lien direct avec l'évolution de l'enfant.



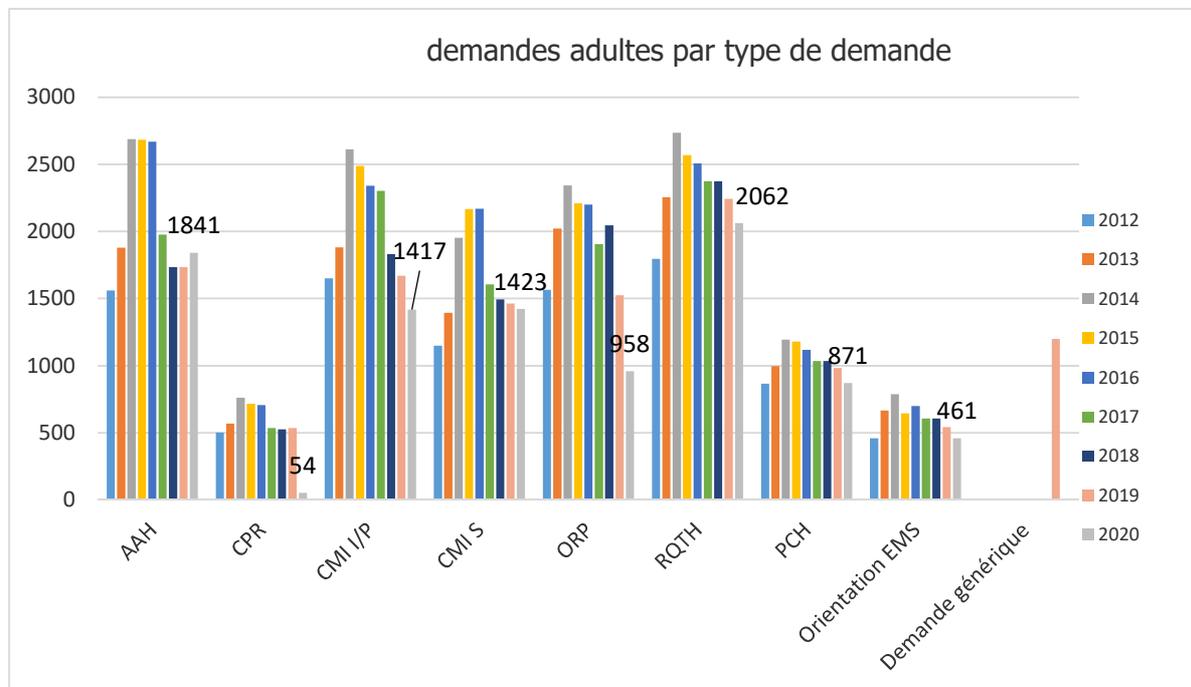
Demandes Adultes

42 73 adultes ont déposé près de 11 000 demandes en 2020 auprès de la MDPH, majoritairement les demandes sont effectuées par dépôt d'un dossier papier. Mis en place en mai 2019, le service en ligne a été utilisé par 2.5% des usagers.

Les demandes de façon globale sont en baisse en 2020 à l'exception des demandes d'AAH. Le Complément de Ressources (CPR) n'étant plus accessible en première décision depuis décembre 2019, les demandes reçues portent principalement sur des renouvellements.



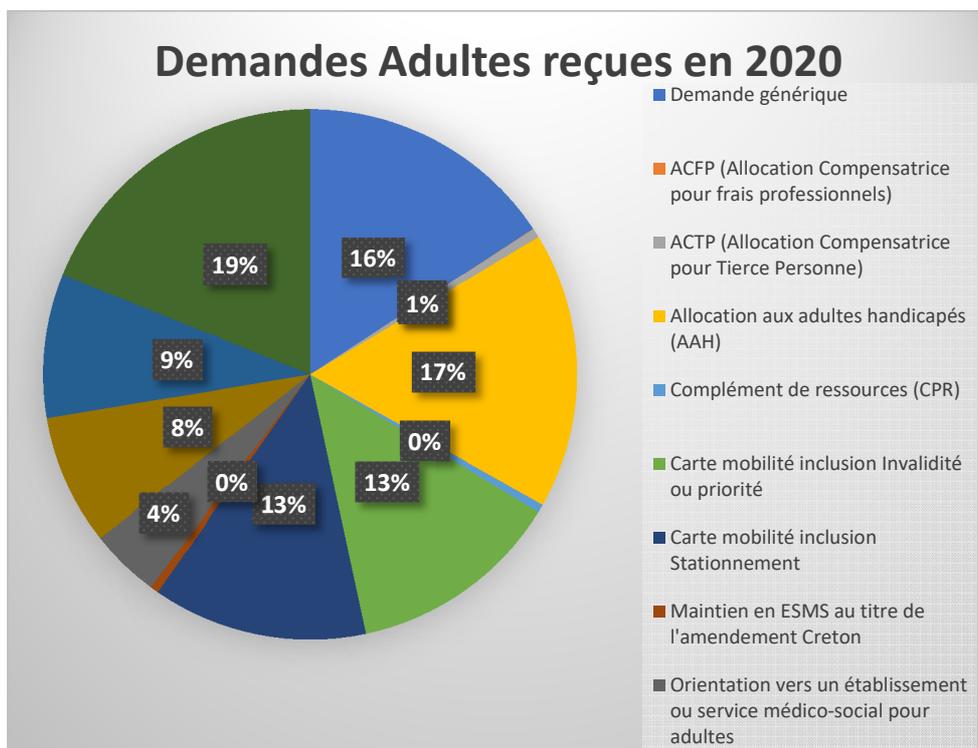
Les demandes d'AAH restent très nombreuses, de même que les demandes de cartes mobilité inclusion et de PCH. Le CPR n'étant plus attribuable que pour les renouvellements, cela explique la chute importante du nombre de demandes déposées.



Répartition des différentes demandes :

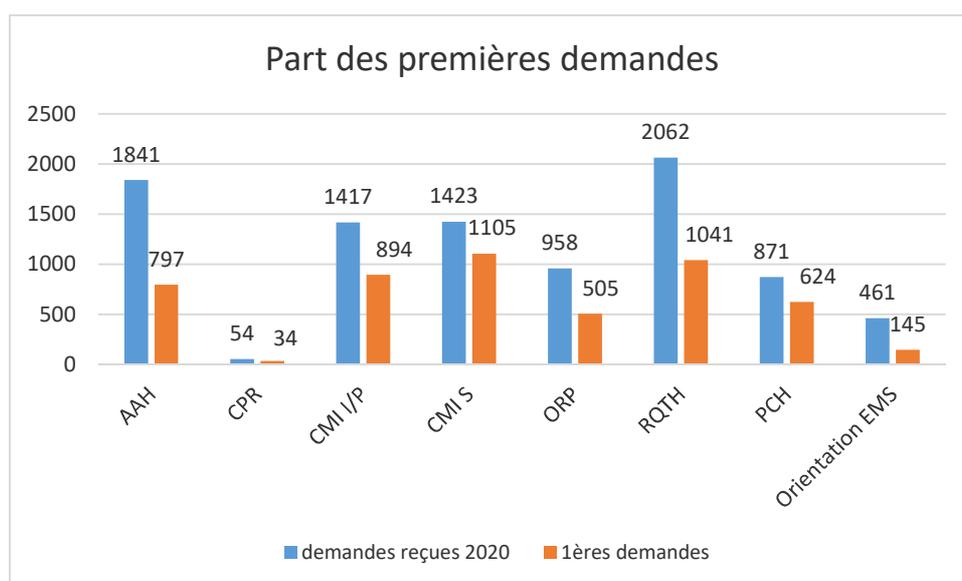
Demande générique	1 720
ACFP (Allocation Compensatrice pour frais professionnels)	2
ACTP (Allocation Compensatrice pour Tierce Personne)	62
Allocation aux adultes handicapés (AAH)	1 841
Complément de ressources (CPR)	54
Carte mobilité inclusion Invalidité ou priorité	1 417
Carte mobilité inclusion Stationnement	1 423
Maintien en ESMS au titre de l'amendement Creton	55
Orientation vers un établissement ou service médico-social pour adultes	461
Prestation de compensation du handicap (PCH)	871
Orientation professionnelle	958
RQTH (Reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé)	2 062

L'allocation, la reconnaissance travailleur handicapé et les cartes mobilité inclusion sont les prestations les plus sollicitées par les usagers.



56% de demandes déposées sont des premières demandes. Ce chiffre est identique à l'année passée. Selon la prestation, les premières demandes représentent entre 71% pour la prestation de compensation du handicap (PCH) et 31% pour les orientations vers des services ou établissements médico-sociaux (orientation EMS).

Elles se répartissent comme suit :



I.2.2. Les décisions et avis rendus

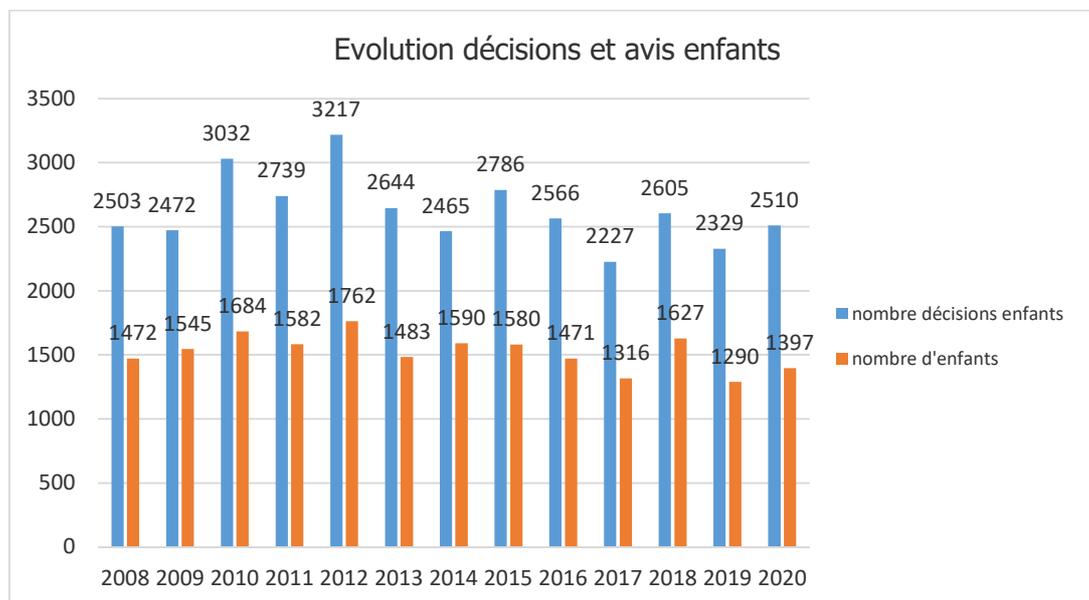
	Année 2019	Année 2020	Taux d'évolution entre 2019 et 2020 (en % ou en points)
Nombre de décisions et avis formulés par la CDAPH/MDPH	13 378	14 452	8.03

En 2020, 14 452 décisions et avis ont été rendus, contre 13 378 en 2019. Cela représente une évolution de 8.03%.

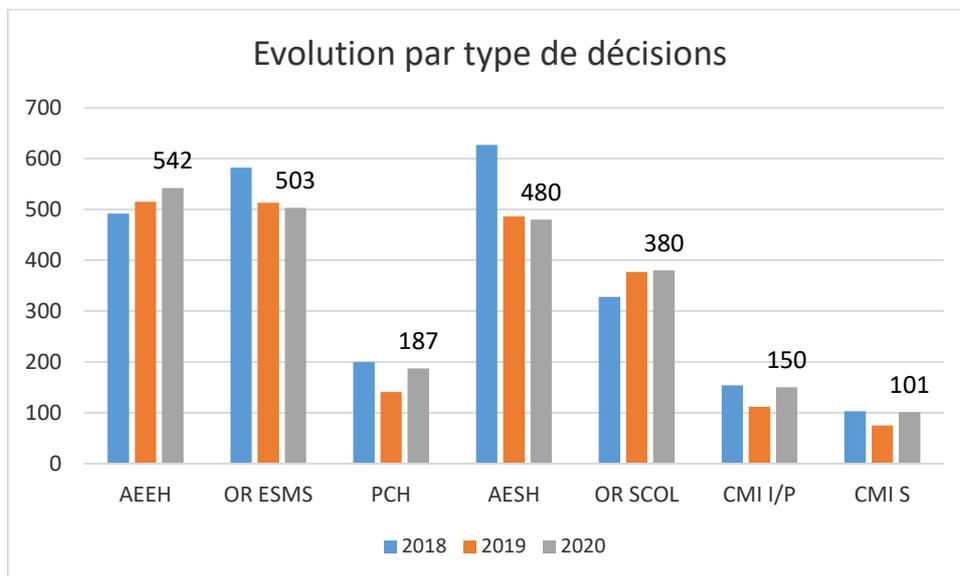
Le nombre décisions augmente en 2020. Les CDA se sont maintenues en distanciel pendant les périodes de confinement et sur le rythme habituel. Par ailleurs, la résorption du stock était une priorité et un rythme de travail a pu être trouvé après la mise en place du SI TC, rythme fortement perturbé en 2019.

Les décisions et avis enfants

On peut noter une certaine stabilité du nombre d'enfants bénéficiant d'une décision ou d'un avis de la CDA depuis 2008, même si entre 2019 et 2020 le nombre de décisions est en hausse de près de 8%.

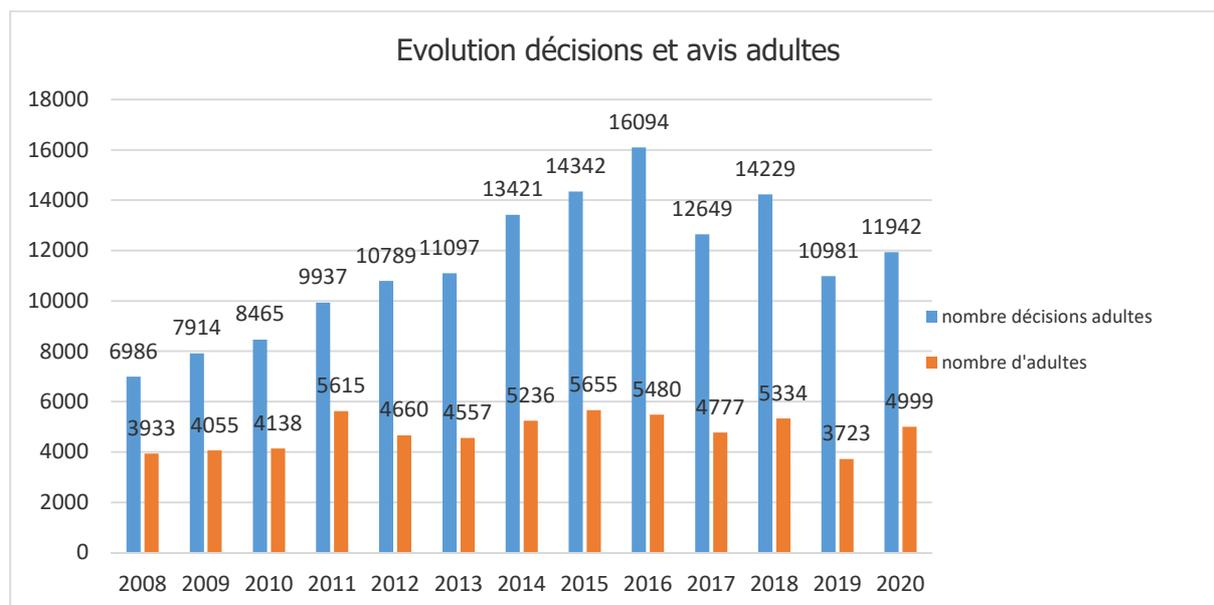


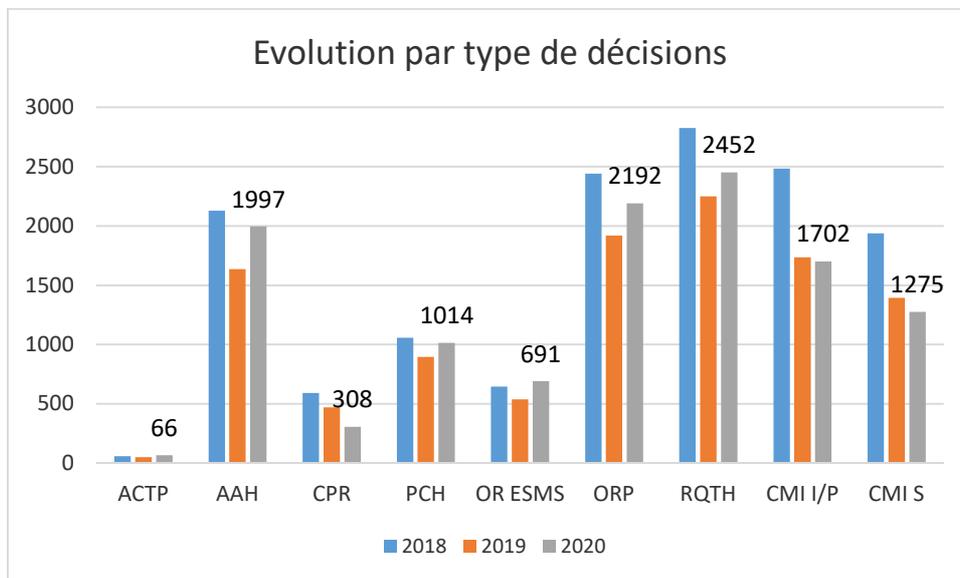
Sur les trois dernières années, seules l'AEEH, la PCH et les CMI sont en hausse. Les décisions liées à la scolarité et aux accompagnements médico-sociaux restent stables.



Les décisions et avis adultes

Après 10 années de hausse continue du nombre de décisions et de bénéficiaires (+43% entre 2008 et 2016), le nombre de demandeurs s'est stabilisé autour de 5000 personnes chaque année. On note une augmentation du nombre de décisions en 2020 par rapport à 2019, liée non pas à la hausse des demandes mais à la réduction du stock.





1.2.3. 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	3 062	938	-69.37
Nombre d'appels téléphoniques reçus	16 883	5 630	-66.65

Le module accueil de Solis TC a été finalisé dans sa mise en place au cours du 1er trimestre 2020, auparavant la comptabilisation des accueils tant physiques que téléphoniques se faisait manuellement (bâtons).

Le changement de pratiques, le temps de remplissage de l'outil et la crise sanitaire font que les chiffres indiqués pour 2020 ne sont pas fiables.

En 2020, 938 personnes ont été accueillies à l'accueil physique de la MDPH contre 3 062 en 2019. Cela représente une évolution de -69.37%. Majoritairement les accueils physiques se font pour les motifs suivants : aides au remplissage du dossier et à l'expression des besoins et de la demande, demandes de duplicatas,

S'agissant des appels téléphoniques, la MDPH en a reçu 5 630 en 2020 contre 16 883 en 2019, ce qui représente une évolution de -66.65%. Il s'agit du nombre d'appels décrochés. La MDPH ne dispose pas des outils permettant la comptabilisation des appels reçus et non décrochés.

I.2.4. Part du traitement des dossiers

	Année 2019	Année 2020	Taux d'évolution entre 2019 et 2020 (en % ou en points)
Part du stock sur l'ensemble des dossiers de demande (en %)	27	16.6	-10.4

En 2020, la part du stock de demande de dossiers est de 16.6% contre 27% en 2019. Cela représente une évolution de -10% points.

Comme indiqué précédemment, le maintien des CDA sur l'année 2020 a permis de résorber une partie du stock de demandes laissées en attente fin 2019.

I.2.5. 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)	4.6	5.6	+ 21.74%
Délais moyens de traitement des demandes 'Adultes' (en mois)	5.3	6.1	+ 15.09%

En 2020, les dossiers de demandes « Enfants » ont été traités en un délai moyen de 5,6 mois contre 4,6 en 2019.

S'agissant des demandes « Adultes », ces dernières ont été traitées dans un délai moyen de 6,1 mois en 2020 contre 5,3 en 2019.

Les délais par prestations varient de 5.2 mois pour la CMI Stationnement à 6.4 mois pour les orientations médico-sociales adultes. Contrairement aux années passées, l'écart dans les délais de traitement des demandes se réduit (1 mois contre 3 en 2018 et 2019). Le traitement global de la situation mais surtout le nombre d'informations à saisir dans le logiciel métier quelle que soit la prestation font que les délais « s'harmonisent », à la hausse.

	2018	2019	2020
AAH	7	5.5	6,3
RQTH	6.8	5.1	6,1
PCH	6.1	7.2	6,3
AEEH	5	5.1	6,1
Orientation ESMS adultes	5.7	5.4	6,4
Orientation Professionnelle	6.8	5.4	6,3
Orientation ESMS enfants	4.2	4	5,4
Orientation scolaire	4	4	5,5
AESH	4.5	5	6
CMI I/P	5.7	5.2	6
CMI S	6.4	4.4	5,2

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

	Année 2019	Année 2020	Taux d'évolution entre 2019 et 2020 (en points)
Taux d'accord moyen sur l'ensemble des prestations/orientations (en %)	77	81	+ 4

En 2020, sur l'ensemble des prestations/orientations, 81% des dossiers ont obtenu un accord contre 77% en 2019. Cela représente une évolution de + 4 points.

Les taux d'accord sont cependant variables d'une prestation à une autre. Les orientations enfant ne peuvent faire l'objet d'un refus car il ne s'agit pas d'une demande en tant que telle. La prestation est donc proposée par l'équipe pluridisciplinaire suite à une demande de parcours de scolarisation.

	Taux d'accord 61 2019	Taux d'accord nationaux 2019	Taux d'accord 61 2020
AAH	68%	67%	72%
CPR	16%	21%	15%
AEEH/CMPLT	70%	74%	74%
PCH enfant	43%	36%	57%
PCH adulte	48%	47%	55%
RQTH	98%	94%	99%
CMI I/P	73%	74%	82%
CMI S	59%	65%	56%
Orientation ESMS enfant		94%	100%
Orientation ESMS adulte	93%	88%	94%
Parcours de scolarisation (or. Scol, AESH, MPA)	88%	90%	79%

1.2.7. Recours et contentieux

	Année 2019	Année 2020	Taux d'évolution entre 2019 et 2020 (en points)
Nombre de RAPO déposées à la MDPH sur l'ensemble des décisions et avis pris par la CDAPH /MDPH (en %)	1.50	1.10	-0.40
Nombre de contentieux déposés à la MDPH sur l'ensemble des décisions et avis pris par la CDAPH /MDPH (en %)	0.18	0.20	+0.02

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 2020, 160 RAPO ont été réexaminés par la CDA soit 1.10% des décisions prises, contre 1.50% en 2019.

Cette année, 35 recours contentieux auprès du Tribunal Judiciaire ont été jugés. Cela représente 0.20% des voies de recours des usagers contre 0.18% en 2019.

Principalement les recours déposés l'ont été sur les prestations suivantes

	Nombre RAPO	Maintien décisions	Nombre recours contentieux	Maintien décisions
AAH	33	82%	18	72%
CPR	9	89%	5	100%
PCH	25	84%	4	100%
AEEH/complément	11	45%	2	0%
CMI I/P	18	50%	2	100%
CMI S	35	71%	0	

Impact sur le taux d'infirmerie, dû à la prise en compte de nouveaux éléments postérieurs à la décision contestée

Le taux de confirmation des décisions de la CDA est important (80%). Sur moins de 10% des dossiers (3) des éléments nouveaux ont infirmé la décision de la CDA. Sur 2 de ces 3 dossiers la MDPH était d'accord avec la modification de la décision de la CDA.

Travaux engagés/réalisés en 2020 pour améliorer la gestion des recours/médiation/conciliation ?

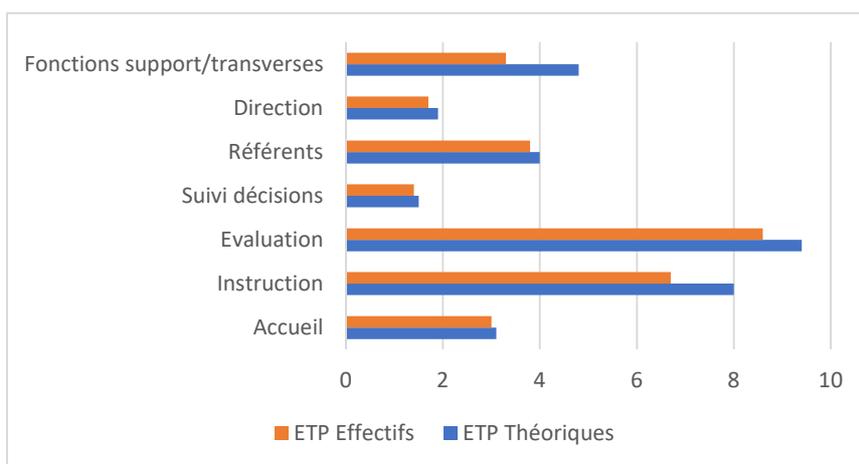
Non. Des travaux n'ont pas été réalisés en 2020 pour améliorer la gestion des recours/médiation/conciliation. Nous sommes toujours en recherche de conciliateurs. N'ayant plus de bénévoles sur cette mission, nous avons dû retirer cette modalité dans les notifications adressées aux usagers.

II. Moyens humains et budgétaires

II.1. Effectifs

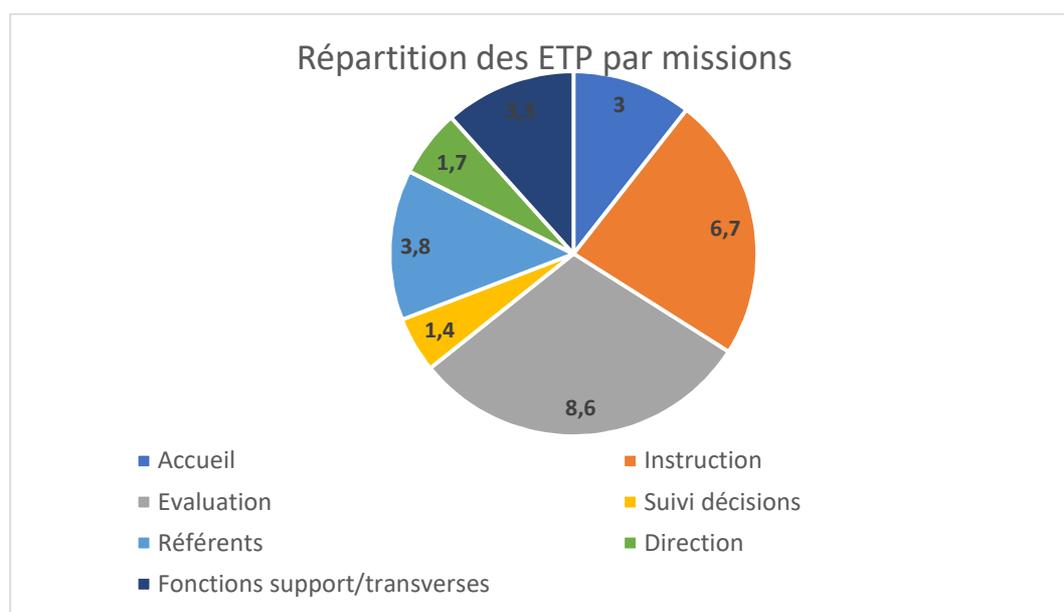
39 professionnels ont travaillé à la MDPH en 2020 pour l'équivalent de 32.6 temps plein. Entre les arrêts maladie, les arrêts (garde d'enfants, pathologiques), l'activité partielle, le temps réellement travaillé correspond à 28.6 ETP.

Ce sont principalement, les fonctions support, l'instruction et l'évaluation qui ont subi ces arrêts. Les arrêts sur l'accueil ont pu plus facilement être palliés du fait de remplacements plus aisés.



Différence entre ETP travaillés vs théoriques	-4.00
Taux de renouvellement (turn over)	6%

Répartition par mission des professionnels de la MDPH :



Difficultés à recruter	Oui	La psychologue (secteur enfants) et l'ergothérapeute ont quitté la MDPH en 2020 laissant les postes vacants quelques semaines pour la psychologue et 4 mois pour l'ergothérapeute par manque de professionnels sur le département
-------------------------------	-----	---

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

La crise sanitaire a bien évidemment perturbé grandement l'organisation de nos missions en 2020 principalement sur l'accueil (fermeture de l'accueil physique lors du 1er confinement) et sur l'évaluation (arrêt des visites à domicile et rendez vous bureaux pendant près de 3 mois).

La mise en place du télétravail a été possible rapidement grâce au fait que nous ayons une GED depuis 2010 et a permis de travailler les procédures « zéro papier ». Pour l'ensemble des professionnels ce sont 1 501 jours de télétravail qui ont été réalisés en 2021 soit près de 22% du temps de travail global. Après une mise en œuvre « contrainte » en mars 2020, une évaluation interne a permis de montrer tout l'intérêt que pouvait avoir cette modalité de travail : intérêt personnel (diminution des temps de trajet, facilité pour les contraintes familiales), écologique (moins de transport en voiture) et professionnel (meilleure disponibilité, GED et serveurs accessibles).

Un accord d'entreprise concernant le télétravail a été rédigé avec le comité social et économique (CSE, ex délégués du personnel) pendant l'été, validé par la Commission Exécutive et les salariés et mis en œuvre au 1^{er} octobre 2020. Cet accord permet aux professionnels qui le souhaitent de télétravailler une ou deux journées par semaine.

Les absences liées à la COVID ou à des arrêts maladies ont été représenté un peu plus de 12% du temps de travail malgré la mise en place de renfort.

Les recrutements sur les poste administratifs ont eux été compliqué du fait de la crise sanitaire et du télétravail ne permettant pas facilement l'intégration et la formation de nouveaux professionnels. Il est a noter également le départ en retraite précédé de 6 mois d'arrêt maladie non remplacé de l'assistante de direction en charge de la comptabilité du GIP, de la logistique de la MDPH et de la préparation des salaires (pour mémoire ; 80% des personnels sont de droit privé), missions assurées par la directrice sur ces 6 mois.

Mise à disposition de personnels :

EMPLOYEUR	Exercice 2019			Exercice 2020			Comparatif 2020 / 2019		
	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	1068438.65		1068438.65	1086153.75		1086153.75	+17715.10		+17715.10
Département	7146.59	180986.14	188132.73	30565.44	188172.56	218738.00	+23418.85	+7186.42	+30605.27
Education nationale		72000.00	72000.00		76830.00	76830.00	0.00	+4830.00	+4830.00
Total	1075585.24	252986.14	1328571.38	1116719.19	265002.56	1381721.75	+41133.95	+12316.42	+53450.37

Le référent scolaire est le seul professionnel mis à disposition par l'Etat. Les postes historiques CDES/COTOREP ont tous été remplacés par des professionnels de droit privé. L'écart entre les salaires versés et les compensations perçues se monte à plus de 60 000 pour l'année 2020.

Le Département met à disposition du personnel (6 postes) soit à titre onéreux soit gratuitement. Ces postes font tous l'objet de facturation.

II.2. Budget de la MDPH/MDA

II.2.1. Exécution du budget

		Exercice n-1 : 2019		Exercice n : 2020	
		MDPH/MDA		MDPH/MDA	
		Dépenses	Recettes	Dépenses	Recettes
REALISATIONS DE L'EXERCICE (mandats et titres)	Section de fonctionnement (hors FDC)	1 573 067.49	1 539 548.34	1 658 830.89	1 531 605.97
	Section d'investissement	0.00	0.00	0.00	0.00
	+	+	+	+	+
REPORTS DE L'EXERCICE N-1 (cumulé)	Report en section de fonctionnement (002) (hors FDC)	46 897.27	0.00	127 224.92	
	Report en section d'investissement (001)	0.00	0.00	0.00	0.00
	=	=	=	=	=
	TOTAL EXERCICE (réalisations + reports N-1)	1 619 964.76	1 539 548.34	1 786 055.81	1 531 605.97
	+	+	+	+	+
RESTES A REALISER A REPORTER EN N+1	Section de fonctionnement	0.00	0.00	0.00	0.00
	Section d'investissement	0.00	0.00	0.00	0.00
	TOTAL des restes à réaliser à reporter en N+1	0.00	0.00	0.00	0.00
	=	=	=	=	=
RESULTAT CUMULE	Section de fonctionnement	1 619 964.76	1 539 548.34	1 786 055.81	1 531 605.97
	Section d'investissement	0.00	0.00	0.00	0.00
	TOTAL CUMULE	1 619 964.76	1 539 548.34	1 786 055.81	1 531 605.97

De nouveau, le budget de fonctionnement de la MDPH est déficitaire. Pour la seule année 2020, le résultat de fonctionnement de la MDPH est déficitaire de 127 224.92€.

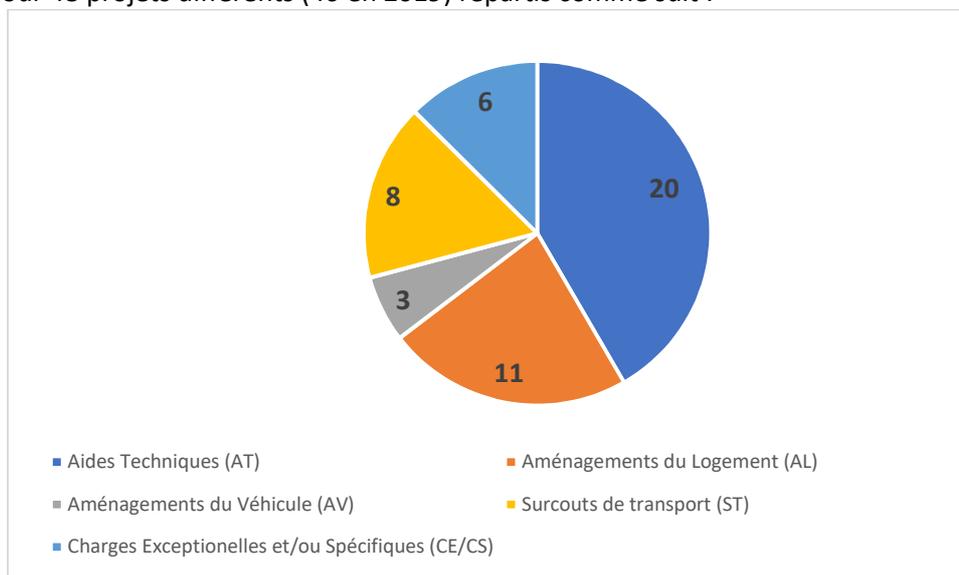
II.2.2. Fonds départemental de compensation

Les membres du comité de gestion du fonds départemental de compensation (FDC) sont l'Etat, le Conseil départemental, la Caisse Primaire d'Assurance Maladie (CPAM) et la Mutualité sociale agricole (MSA).

Au cours de l'année 2020, l'Etat, le Conseil Départemental et la CPAM ont réabondé le fonds départemental de compensation pour un montant total de 70 396.00 €.

	DEPENSES mandatées	RECETTES
Fonctionnement	0.00	0.00
Prestations	89 021.06	70 396.00
TOTAL	89 021.06€	70 396.00€
SOLDE de l'année	-18 625.06€	
Report de l'exercice N-1 (cumulé)/reliquat	100 445.32€	
Cumul disponible	81 820.26€	

4 comités de gestion (COGES) se sont tenus en 2020. 39 personnes (41 en 2019) ont déposés des dossiers pour 48 projets différents (46 en 2019) répartis comme suit :



Deux personnes (un couple) ont déposé des recours gracieux sur des rejets de prise en charge de leurs projets d'aménagement de leur logement. La motivation du rejet était fondée sur le fait que le logement ornaï de ce couple avait précédemment fait l'objet de financement par le FDC et que la demande était pour un logement hors département et non adapté selon l'avis de l'Equipe Pluridisciplinaire. Le comité de gestion a maintenu le refus d'intervenir sur ces deux projets.

Un autre rejet a été notifié au cours de l'année du fait d'un reste à charge inférieur à 50.00€.

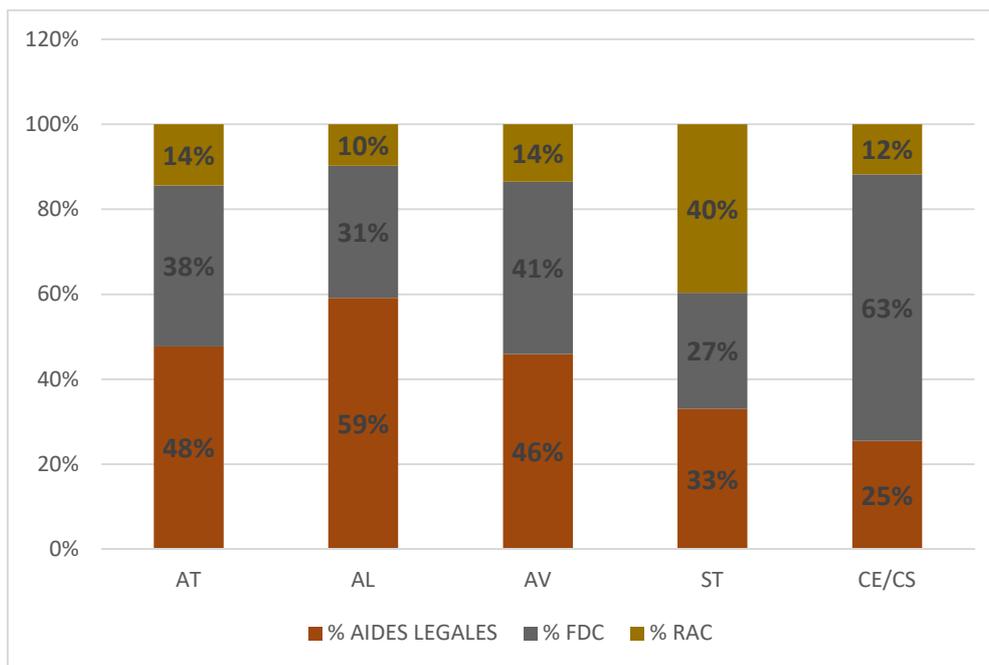
Un peu moins de 70% des dossiers sur lesquels intervient le FDC concernent des personnes ayant moins de 1 000 € de revenu mensuel, 30% pour des personnes ayant des revenus mensuels compris entre 1000 et 1500€ et un dossier concernait un usager ayant un revenu mensuel supérieur à 2000€.

Le délai moyen de réponse est inférieur à de deux mois en 2020 à l'identique de 2019.

Répartition des dossiers par type d'aide et financements :

	MONTANT PROJET	MONTANT AIDES LEGALES	MONTANT FDC	RAC	% AIDES LEGALES	% FDC	% RAC
AT	94 659,18	45 143,79	35 913,32	13 602,07	48%	38%	14%
AL	78 830,97	46 591,31	24 548,48	7 691,18	59%	31%	10%
AV	32 689,40	15 000,00	13 268,07	4 421,33	46%	41%	14%
ST	41 073,08	13 578,29	11 209,99	16 284,80	33%	27%	40%
CE/CS	6 077,99	1 544,99	3 817,20	715,80	25%	63%	12%

* Les aides légales sont la PCH, le LPPR et la complémentaire santé.



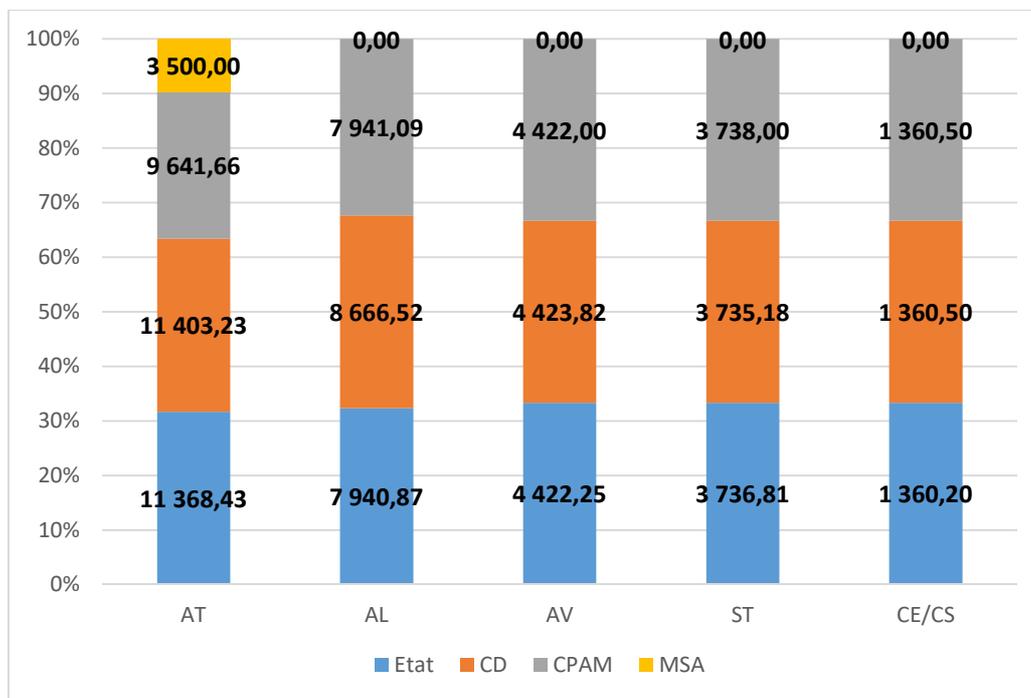
Au total les abondements du FDC représentent pour les personnes handicapées 35% du montant de leur projet. Le reste à charge représente en moyenne environ 17% des projets (6 points de plus que l'année passée). Il varie de 0 à 75%, sur les dossiers individuels et de 10 à 40% selon les projets.

Sur les surcoûts de transport, le reste à charge est, en très grande partie, lié à un dossier sur lequel les montants de devis sont importants (près de 10 000€), sans intervention de la PCH, du fait que l'enveloppe ait été déjà toute consommée. Le plafond d'intervention du fond est appliqué (2 400€) laissant un reste à charge de 75%. (ce projet a évolué au cours de l'année car les factures reçues sont d'un montant, pour l'année, de 7 800€).

La part de chaque financeur par type d'aide est la suivante :

	ETAT	CD	CPAM	MSA
AT	11 368.43	11 403.23	9 641.66	3 500.00
AL	7 940.87	8 666.52	7 941.09	0.00
AV	4 422.25	4 423.82	4 422.00	0.00
ST	3 736.81	3 735.18	3 738.00	0.00
CE/ CS	1 360.20	1 360.50	1 360.50	0.00

La MSA, dont les financements sont réservés à leurs allocataires n'a eu qu'un seul dossier la concernant en 2020.



Le nombre de dossiers d'Aides Techniques est plus important en 2020 mais le cout moyen de ces aides est en forte diminution.

Le nombre de dossiers d'Aménagement du Logement est près de 4 fois plus important qu'en 2019, le nombre de dossiers de Surcoûts de Transport moitié moindre car l'anticipation faite en 2019 pour les financements 2020 ne s'est pas reproduite en 2020.

	Nombre projets 2020	Nombre projets 2019	Montant moyen des projets 2020	Montant moyen des projets 2019	Montant moyen accordé 2020	Montant moyen accordé 2019	Montant moyen accordé 2018
AT	20	12	4 7323.96	7 726.52	1 795.67	2 440.04	1 224.56
AL	11	3	7 166.45	6 170.42	2 231.68	534.59	1 467.42
AV	3	5	10 896.47	5 943.64	4 422.69	2 113.53	1 645.75
ST	8	17	5 134.14	4 744.94	1 401.25	1 763.44	1 009.09
CE	6	5	1 013.00	632.61	636.20	251.75	412.44

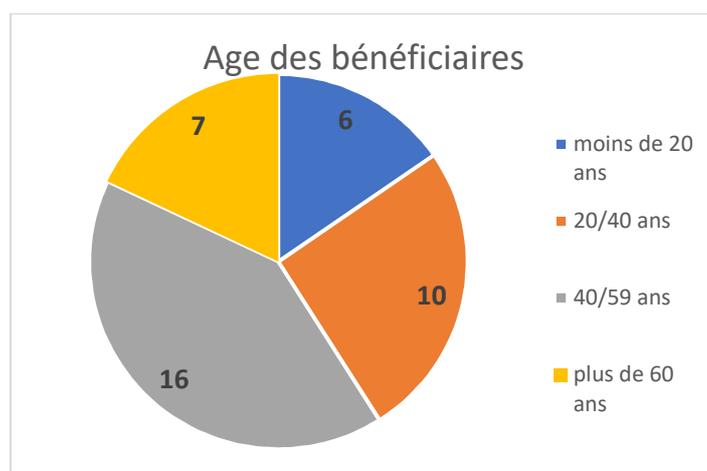
Les couts moyens des projets connaissent des variations importantes entre 2019 et 2020, notamment sur les AT et les AV, montrant la grande diversité des situations et des moyens de compensation permettant de répondre aux besoins des personnes.

Les montants moyens accordés sur cette fluctuation, en baisse sur les AT et en hausse sur les AL (il est à noter que 2019 n'est pas une année représentative au titre des AL, du fait du peu de dossiers d'une part, et de financements aides légales (ANAH) importants d'autre part).

Le public

Majoritairement, ce sont les bénéficiaires de la prestation de compensation du handicap qui sollicitent le fonds départemental de compensation. Les bénéficiaires de l'allocation d'éducation de l'enfant handicapé (AEEH) et de l'allocation compensatrice pour tierce personne (ACTP) peuvent également le solliciter.

Les caractéristiques du public ayant sollicité le FDC en 2020 est identique à celui de l'année 2019. La moyenne d'âge des bénéficiaires du FDC en 2020 est de 43 ans, ils sont à 65% des hommes et sont âgés à 65% entre 20 et 59 ans.



Travaux engagés/réalisés en 2020 pour optimiser l'organisation du FDC ?

Non.

II.2.3. Participation des partenaires au budget (hors FDC) de la MDPH

La dotation CNSA est-elle conservée en tout ou partie par le conseil départemental ? Non

	Année 2019	Année 2020	Evolution entre 2020 et 2019
EDUCATION NATIONALE			
CONSEIL DEPARTEMENTAL	572 010.93	557 234.30	-14 776.63
CNSA - dotation Etat	473 234.00	498 344.00	+25 110.00
CNSA - concours	468 330.37	456 118.44	-12 211.93
AUTRE			
Total	1 513 575.30	1 511 696.74	-1 878.56

Commentaires et précisions : la participation du Conseil Départemental est moindre en 2020 du fait notamment de non versement de subventions sur des postes GIP qui sont restés vacants (ergothérapeute notamment).

Il est à noter que la trésorerie de la MDPH est très faible, le département a dû avancer le versement de subvention pour permettre de payer les salaires d'avril.

II.2.4. Externalisation des prestations

Externalisation des prestations suivantes :	OUI/NON	Si oui, indiquer le ou les principaux prestataire(s)			
		Qui fournit la(es) prestation(s) ?	ETP Concernés (en nombre d'ETP)	Qui finance la(es) prestation(s) ?	Valorisation de(s) prestation(s) (€)
Accueil	Oui partiellement	- CLIC - Autre			
<i>dont plateforme téléphonique</i>	Non				
Evaluation	Oui partiellement	- CARSAT - Education nationale - Mission locale - MSA - Pôle emploi - Autre			
<i>dont évaluation aide humaine</i>	Oui partiellement	- Autre			

<i>dont évaluation emploi/ insertion professionnelle</i>	Oui partiellement	- CARSAT - Mission locale - MSA - Pôle emploi			
<i>dont évaluation aide technique/ bâti/ aménagement du logement</i>	Oui partiellement	- Autre			
<i>dont évaluation scolarisation</i>	Oui partiellement	- Education nationale			
<i>dont évaluation/ expertise médicale ou médico-sociale</i>	Oui partiellement	- Autre			
Instruction	Non				
Accompagnement suivi des décisions	Oui partiellement	- CARSAT - Education nationale - Mission locale - MSA - Pôle emploi			
Support	Oui partiellement				
<i>dont support informatique</i>	Oui partiellement	- Département			
<i>dont support juridique</i>	Oui partiellement	- Département			
<i>dont support RH</i>	Oui partiellement	- Prestataire privé			
<i>dont support logistique</i>	Oui	- Département			
<i>dont support documentaire</i>	Non				

Les prestations assurées par les partenaires ne sont pas quantifiées ni valorisées en ETP ou en €.

II.3. Organisation

II.3.1. Territorialisation de la MDPH

Déclinaison de votre MDPH :

La MDPH a passé des conventions avec les Centres Locaux d'Information et de Coordination (CLIC), la Caisse d'Assurance de Retraite et de Santé au Travail (CARSAT) et la Mutualité Sociale Agricole (MSA)

pour l'accueil de niveau 1 des publics. Un partenariat est également établi avec la Maison France Services de Briouze.

Les services sociaux de la MSA et de la CARSAT sont également évaluateurs, membres de l'équipe pluridisciplinaire.

L'accueil réalisé par les CLIC, la CARSAT et la MSA permet aux usagers s'adressant à ces partenaires d'avoir une réponse de proximité. Cependant cet accueil n'est pas valorisé et comptabilisé dans les chiffres d'accueil de la MDPH.

II.3.2. Fonctionnement de la MDPH par processus métier

II.3.2.1. Organisation générale de la MDPH

Les principales caractéristiques organisationnelles (structuration, atout et limite) et les évolutions de l'année :

Organisée en 2019 autour des thématiques du nouveau formulaire de demandes (insertion professionnelle, scolarité, domicile, établissement). Le pôle référent a été reconstruit en 2020 en reprenant la séparation enfants/adultes. En effet, il s'est avéré extrêmement difficile d'équilibrer la charge de travail des 2 référents concernés (Vie quotidienne établissements et Vie quotidienne à domicile). En mars 2020 la MDPH dispose donc de 4 référents : Référent insertion professionnelle, Référent scolaire, Référent Vie Quotidienne enfants et Référent Vie Quotidienne adultes.

Parallèlement, en janvier 2020 auprès des négociations fin 2019 nous avons fusionné les pôles accueil et instruction, les professionnels de ces pôles étant réunies et formées aux mêmes missions : l'accueil de 1er et 2nd niveau et l'instruction des demandes.

Nous avons gardé une professionnelle en charge de l'accueil physique et de la gestion des tâches administratives, une professionnelle chargée de l'envoi des notifications et 2 professionnelles chargées de la numérisation.

II.3.2.2. L'information auprès des publics

Participation à des actions d'information/communication organisées par les partenaires	Oui	Description et commentaire : Un séminaire départemental sur la prévention de la désinsertion professionnelle et du maintien dans l'emploi était travaillé conjointement avec le CDITH (Comité Départemental pour l'Insertion des Travailleurs Handicapés). Ce séminaire a été repoussé à 2021 du fait de la crise sanitaire. De manière générale les événements prévus (séminaires, forums) n'ont pu se déroulé en 2020.
Organisation en propre d'actions d'information/communication	Non	
Travaux engagés/réalisés en 2020 pour améliorer les actions d'information/communication	Non	

II.3.2.3. L'accueil du public

		Accueil physique	Accueil téléphonique
Mise en place de plusieurs niveaux d'accueil	Oui	Oui en partie	Oui totalement
Description du fonctionnement des accueils de différents niveaux et évolution de l'année	<p>Les professionnels de l'accueil sont en mesure de renseigner de façon générique et personnalisée quant aux dossiers des usagers. Elles accompagnent également dans le remplissage du dossier et orientent les usagers vers les partenaires les plus appropriés au regard de leur questionnement. Elles font également appel sur des questions liées à l'évaluation ou au Plan Personnalisé de Compensation si nécessaire à l'équipe d'évaluation ou aux référents.</p> <p>Ces niveaux d'accueil ne sont pas distingués et valorisés dans le logiciel métier.</p> <p>L'enregistrement des accueils dans le logiciel est très chronophage et malgré les rappels réguliers, les professionnels ne renseignent que sporadiquement ces accueils (téléphoniques ou physiques). Ainsi seulement 938 usagers sont enregistrés en accueil physique et 5 630 appels décrochés ressortent des chiffres du système d'information (SI). C'est plus de 3 fois moins qu'en 2019 (comptabilisation en bâtons) et absolument par représentatif de l'activité de la MDPH.</p> <p>Un système (hors SI MDPH) de comptabilisation des appels reçus et décrochés est indispensable pour permettre l'exactitude des données accueil.</p>		

Existence d'une adresse de courriel générique	Oui	Si « oui », indiquer l'adresse : mdpho@orne.fr	
Existence d'un portail usager (ou téléservice)	Oui	Le lien URL : https://mdphenligne.cnsa.fr/mdph/61	
Si "oui",	Date de mise en service	Le nom du téléservice	Connexion au SI MDPH
	02/05/2019	Ma MDPH en ligne	Non
Taux de demandes faites en ligne / sur le nombre total de demandes	2.45		

Existence d'un numéro vert pour l'accueil téléphonique	Oui	
Travaux engagés/réalisés en 2020 pour optimiser l'organisation de l'accueil de la MDPH	Oui	La crise sanitaire (le confinement et l'isolement de certains professionnels) a mis en évidence les difficultés récurrentes de l'organisation du pôle accueil qui fonctionnait avec 3 professionnels. La fusion du pôle avec celui de l'instruction permet plus de réactivité pour répondre aux besoins de l'accueil et plus de souplesse dans l'organisation du travail.

II.3.2.4. L'instruction des demandes

Structuration du pôle instruction de la MDPH	- Polyvalence totale
---	----------------------

Existe-t-il une étape de préqualification des dossiers ?	Oui	Orientation vers le pré-tri médical après étude de la recevabilité et demandes des pièces nécessaires à la recevabilité et à l'évaluation
Si « oui », qui la réalise ?	L'agent d'instruction	
Si « oui », à quel moment est réalisée cette étape ?	En cours d'instruction	
Les points clés du processus d'instruction et l'évolution sur l'année	Le nombre de demandes déposées (tel que mentionné dans les indicateurs) n'est pas très représentatif (de même que le stock) car nous enregistrons systématiquement et seulement une demande générique à l'arrivée du dossier jusqu'à la mise en place du télétravail.	
Travaux engagés/réalisés en 2020 pour optimiser l'organisation de l'instruction de la MDPH	Oui	Polyvalence instruction/accueil décrite ci-dessus. Par ailleurs, nous avons mutualisé les dossiers : auparavant, chaque instructrice était responsable d'un fichier défini de dossiers. Lors d'arrêt ou d'absences cela pouvait être un problème important et source d'iniquité de traitement pour les usagers. Depuis la mise en place du télétravail, nous avons acté la globalisation du fichier avec une gestion des dossiers au regard de l'urgence puis de la date d'arrivée. Une adresse générique a été mise en place pour que les usagers nous transmettent leurs questions, pièces complémentaires, etc.... (instruction-mdph@orne.fr)

II.3.2.5. L'évaluation des situations et l'élaboration des réponses

Structuration du pôle évaluation de la MDPH	- Par dominante de projet de vie - Par tranche d'âges	
Qui saisit les propositions de l'EP dans l'outil, et quand ?	Instructeur	après l'EP
Mise en place d'EP de niveau 1	Oui	
Si « Oui » : Proportion approximative de dossiers qui sont entièrement traités en circuit court	50 à 75%	
Formation des membres de l'équipe pluridisciplinaire	Oui	

L'équipe pluridisciplinaire interne à la MDPH était jusqu'en janvier 2020 complètement polyvalente : tout public et toutes prestations.

Depuis quelques années, les dispositifs sur l'insertion professionnelle se multipliant et se complexifiant, les travailleurs sociaux de la MDPH ont souhaité se spécialiser. A ce jour, 2 professionnelles sont donc dédiées à l'équipe insertion professionnelle, les 4 autres ayant en charge les autres prestations.

Participation des partenaires aux réunions des EPE		
Type de partenaire	Nombre de 1/2 journées d'EPE annuelles	Part
Cap Emploi	11.00	5.45%
CARSAT	22.00	10.89%
Education nationale	92.00	45.54%
Mission locale	11.00	5.45%
MSA	11.00	5.45%
Pôle emploi	22.00	10.89%
Autres : CRP	22.00	10.89%
Total	202.00	100.00%

II.3.2.6. Décisions par la CDAPH

Mise en place de		Nombre de réunions
CDAPH plénière	Oui	2.00
CDAPH spécialisée	Oui	27.00
CDAPH restreinte	Oui	36.00

En mars 2020, la présidente de la CDA a pris la décision de confier les compétences des CDA décisionnelles aux formations restreintes pendant toute la durée de la crise sanitaire. A quelques exceptions près, en début d'année 2020 puis en septembre/octobre, ce sont ces formations restreintes qui se sont réunies. De mi-mars à fin mai, les réunions furent virtuelles.

Travaux engagés/réalisés en 2020 pour optimiser l'organisation des CDAPH et les relations avec l'EP	Non, une grande confiance existe entre les membres de l'équipe pluridisciplinaire et les membres de la CDA.
--	---

III. Pilotage

III.1. Management des ressources humaines

Orientations générales prises par la direction en termes de management et de ressources humaines	Au cours de l'année 2020 la direction de la MDPH s'est principalement préoccupée de permettre aux professionnels sur site de travailler dans des conditions sereines et de sécurité sanitaire.	
Difficultés rencontrées dans la mise en œuvre de ces orientations	La principale difficulté a été liée à l'incertitude et à la mise en place des mesures de protection pour les professionnels.	
Leviers d'action identifiés pour lever les difficultés	Les rencontres mensuelles avec les salariés élus du CSE ont permis de reprendre les informations et de les expliciter. Des notes régulières ont été adressées par mel à l'ensemble des professionnels pour informer des mesures prises par le gouvernement, par le département et par la MDPH.	
Travaux engagés/réalisés en 2020 pour faire évoluer les modalités de management	Oui	

III.2. Formalisation des processus et des procédures

Existence d'un projet de service	Non	
Existence d'un pilotage sur la base d'indicateurs relatifs à l'activité, aux moyens et aux publics accompagnés	Oui : mis en place avant 2020	Différents indicateurs sont utilisés via des requêtes BO. Ces indicateurs permettent de suivre l'activité mensuelle de la MDPH et de réajuster quand nécessaire les priorités de travail des professionnels.
Travaux engagés sur l'harmonisation des pratiques et l'équité de traitement avec d'autres MDPH	Oui	

III.3. Démarche qualité

Mesure de la satisfaction usager		
Organisation de campagnes de recueil de la satisfaction des	Oui	L'information concernant l'enquête de satisfaction figure sur toutes les décisions prises par la CDA et

usagers de MDPH (mamdpH-monavis.fr ou autre)		ce, toute l'année. Le site internet de la MDPH relaie également l'enquête.		
Nombre de répondants à l'enquête "Ma MDPH, mon avis" 38 personnes				
Satisfaction de la MDPH	Satisfait	Moyennement	Pas satisfait	Total
Nombre de personnes	10	12	12	34
Taux	30%	35%	35%	100.00%
Points forts soulignés par les usagers	Les points forts soulignés par les usagers sont sur l'accueil : les agents de la MDPH sont accueillants (66%) répondent aux questions (56%) et écoutent (53%). Les personnes ont pu exprimer leurs besoins et souhaits (63%).			
Points d'amélioration soulignés par les usagers	Les points d'améliorations sont sur les délais de réponse : 63% des personnes le jugent non satisfaisant.			

Seules 38 personnes ont répondu au questionnaire de satisfaction malgré la transmission du lien sur chaîne des notifications de décisions. Ce chiffre est difficilement explicable : 63 réponses en 2019 alors que le lien ne figurait pas sur les notifications.

Les motifs de sollicitation de la MDPH pour les répondants sont essentiellement financiers, ce qui explique aussi les insatisfactions remontées dans la synthèse ci-dessous.

Motif de sollicitation

Taux de réponse : 94,7%

	Nb	% obs.	
Aide financière	22	61,1%	
CMI	18	50,0%	
Demandes professionnelles (projet professionnel, RQTH, ESAT)	17	47,2%	
Accompagnement à domicile	6	16,7%	
Besoin d'écoute	4	11,1%	
Transports	4	11,1%	
Parcours de scolarisation	3	8,3%	
Accompagnement en établissement	2	5,6%	
Information	1	2,8%	
Total	36		

Satisfaction générale

Taux de réponse : 89,5%

	Nb	% obs.	
Pas satisfait de la MDPH	12	35,3%	
Moyennement satisfait de la MDPH	12	35,3%	
Satisfait de la MDPH	10	29,4%	
Total	34	100,0%	

La satisfaction est plutôt bonne sur l'accueil et l'information du public

Satisfaction vis à vis des items suivants :

	Non	Moyennement	Oui	Total
Il est facile de contacter par téléphone, par courrier ou par mail (sur l'ordinateur) la MDPH	29,4%	20,6%	50,0%	100,0%
Il est facile de se rendre à la MDPH	32,1%	17,9%	50,0%	100,0%
Les agents de la MDPH vous écoutent	28,1%	18,8%	53,1%	100,0%
Les agents de la MDPH répondent à vos questions	23,5%	20,6%	55,9%	100,0%
Les agents de la MDPH sont accueillants	16,7%	16,7%	66,7%	100,0%

Des modalités ont été regroupées

Ce sont les délais et les réponses apportées qui ne satisfont pas les usagers.

Que pensez-vous du temps de réponse de la MDPH à vos demandes d'aide ?

Taux de réponse : 92,1%

	Nb	% obs.	
Il est satisfaisant	9	25,7%	25,7%
Il n'est pas satisfaisant	22	62,9%	62,9%
Vous ne savez pas	4	11,4%	11,4%
Total	35	100,0%	

Est-ce que les aides que vous avez répondu à vos besoins ?

Taux de réponse : 60,5%

	Nb	% obs.	
Oui	10	43,5%	43,5%
Moyennement	3	13,0%	13,0%
Non	8	34,8%	34,8%
Vous ne savez pas	2	8,7%	8,7%
Total	23	100,0%	

Participation des personnes aux travaux de la MDPH

Mise en place d'un comité usager	Non	Ce projet n'a à ce jour pas été travaillé par la MDPH.
---	-----	--

Qualité de service au sein de la MDPH/MDA

Existence d'une démarche qualité	Oui, faiblement dynamique
Etat de la feuille de route RMQS	Peu suivie

L'année 2020 n'a pas permis de poursuivre le travail sur le référentiel métier de la qualité de service. Les actions engagées précédemment perdurent, mais aucune réunion dédiée n'a pu se tenir.

Principaux éléments d'amélioration réalisés :	
Mission 2 - accueil	Renforcement à 3 personnes de l'accueil téléphonique de la MDPH à partir de mars 2020. Mises à jour régulières du site internet pour les informations sur la prolongation des droits les numéros de téléphone spécifiques COVID.
Mission 3 - instruction, évaluation	Spécialisation de 2 des 6 travailleurs sociaux afin de mieux répondre aux besoins sur le champ de l'insertion professionnelle
Mission 4 - décision	Poursuite et maintien du calendrier initial
Mission 5 - médiation, conciliation, recours	Présence systématique de la directrice de la MDPH à toutes les audiences du Tribunal Judiciaire.
Mission 6 - suivi des décisions	Suivi avec les établissements et services des notifications dans Via Trajectoire, maintien des commissions de préparation de la rentrée avec établissements enfants.
Mission 7 - pilotage	Codage des besoins de l'utilisateur sur une grande partie des dossiers.

III.4. Système d'information

Quelle est la composition de l'équipe projet SI MDPH ?	- Directeur de MDPH - Chef(s) de projet/ référent(s) métiers - Chef(s) de projet/ référent(s) DSI
Appui de l'équipe DSI du département ?	Totalement
Avez-vous une équipe support SI (fonctionnel, appui aux équipes, ...) ?	Oui en interne
Les principales actions et travaux de l'année	<p>La mise en production du Système d'Information Tronc Commun a occupé une grande partie du 1er trimestre 2020 du fait des paramétrages à modifier, des éditions à retravailler.</p> <p>La mise en place du télétravail et l'accompagnement des professionnels a fortement mobilisé le référent informatique de la MDPH. De même que la mise en production du Centre de données et le flux 3 vers la CAF dans la 2nde partie de l'année.</p> <p>La mise en production par le Pôle Solidarités du département du même logiciel métier (SOLIS) par tous les services au cours de l'année 2020 (prévue jusqu'en 2023) a fortement perturbée les utilisateurs de la MDPH au gré des mises à jour des logiciels et des environnements de travail.</p> <p>Il est à noter également, une mise à jour majeure du logiciel de comptabilité utilisé par le Département et la MDPH qui a perturbé le fonctionnement de la comptabilité à partir de septembre 2020</p>

III.4.1. Déploiement du tronc commun SI MDPH

Mise en place du palier 1	En production		La mise en production a été faite en décembre 2019 avec effet en janvier 2020.
Etat du déploiement du palier 2.1 - version 1	Non encore déployé		Le déploiement est prévu pour le 1er semestre 2021.
Etat du déploiement du palier 2.1 - version 2	Non encore déployé		
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		

La mise en place du palier 2 prend du retard (disponibilité éditeur). Prévue pour le 1^{er} semestre 2021, il n'est pas assuré que ce calendrier soit tenu.

III.4.2. Les flux

Echanges CAF	En cours	Les échanges flux 3 CAF ne sont pas encore en routine, les échanges papier et informatique ne correspondant pas, notamment en raison des retards d'enregistrement des dossiers dans le SI MDPH.
Pôle emploi	Non démarré	
Livret parcours inclusif	Non démarré	
Via trajectoire	En routine	
Mise en place d'un téléservice	En routine	
Remontée des données CNSA (centre de données)	En cours	Les 1 ^{ères} données ont pu être adressées fin 2020.
Remontée des données CNSA (OVQ)	En routine	Les objets de la vie quotidienne (OVQ) sont remontés depuis fin 2020 chaque mois. Il est constaté des écarts entre les remontées et les requêtes BO faites habituellement écarts non explicités.

Les échanges CAF sont très attendus car des gains de temps et de travail sont envisagés avec les flux 3 et 4. Cependant de nombreuses difficultés subsistent sur le flux 3. La mise en routine est prévue pour l'été 2021.

Les autres flux, emmenés par le palier 2, sont en attente de ce déploiement.

III.4.3. Gestion électronique des documents

Dématérialisation des documents	Oui
Disposez-vous d'une gestion GED ?	Oui

III.4.4. Le suivi des décisions et des orientations

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

III.5. Partenariats et liens avec le conseil départemental

III.5.1. Partenariats

Regard sur le dynamisme des partenariats engagés par la MDPH / MDA	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)					
		Informati on	Accueil	Instruction	Evaluation des situations et élaboration de réponses	Suivi des décisions	Recours, médiation et conciliation
Agence régionale de santé (ARS)	Oui occasionnellement					<input checked="" type="checkbox"/>	
Conseil départemental (service autonomie ou PA/PH)	Oui souvent					<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 occasionnellement	<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>	

DIRECCTE	Oui occasionnellement	<input checked="" type="checkbox"/>					
DDCS / DDCSPP	Oui occasionnellement	<input checked="" type="checkbox"/>					
ESMS dont CAMSP, CMPP, UEROS	Oui souvent	<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>	
Education nationale	Oui souvent	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
Enseignement agricole	Oui occasionnellement	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
Pôle emploi	Oui souvent	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
Cap emploi	Oui souvent	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
Mission locale	Oui souvent	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
Services hospitaliers (santé somatique)	Oui occasionnellement	<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>	
Services hospitaliers (santé psychiatrique)	Oui souvent	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	<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"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
CLIC	Oui occasionnellement	<input checked="" type="checkbox"/>					
MFS	Oui occasionnellement	<input checked="" type="checkbox"/>					

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

Les échanges se font très régulièrement lors des équipes pluridisciplinaires avec les partenaires assurant l'accueil des usagers (Service Public de l'Emploi, Missions Locales, Education Nationale) et la référente en charge du suivi et des relations avec les établissements et services.

Dispositifs innovants :	
Participation à des dispositifs expérimentaux/projets innovants	Non
Evolutions engagées en année 2020 pour faire évoluer les partenariats	Non

III.5.2. 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 totalement
Direction commune MDPH - CD	Non
Schéma départemental commun PA-PH ou autonomie	Oui totalement

Mutualisation des missions	
Information et communication	Non
Accueil	Non
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)	4.50 /13
---------------------------------------	-----------------

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

Au cours de l'année 2020, deux évolutions majeures dans les relations avec le CD : L'appui à la comptabilité fait par le service des finances du Département lié à l'arrêt longue maladie de la secrétaire de direction et de la mise à jour du logiciel comptable par le Conseil Départemental. Ce

service a permis la formation de la personne arrivée en remplacement et apporté son soutien et ses compétences à la directrice pendant l'absence.

La seconde est un travail démarré fin 2019 et repris à l'automne 2020 autour de la mise en œuvre d'une Maison De l'Autonomie, projet porté par le président du Conseil Départemental et le nouveau Directeur Général Adjoint en charge des solidarités.

IV. Chantiers et thématiques

IV.1. Scolarité

Mise en place d'une gouvernance formalisée avec l'Education nationale (ex: COPILS, comité départemental de suivi de l'école inclusive, ...)	Non, pas en 2020
Mise en œuvre d'actions de formations conjointes entre les professionnels de la MDPH, de l'Education Nationale et d'ESMS	Non

Mise en place de procédures/organisations spécifiques de préparation à la rentrée scolaire	Oui
La rentrée scolaire a été marquée par :	La rentrée scolaire été marquée par les renouvellements de droit sans notification. Les familles, inquiètes, nous ont beaucoup sollicitées, les dossiers de demandes n'ayant pu être déposés et décisionnés selon le calendrier prévu.

Le parcours inclusif dans le cadre de la scolarité	
Les vecteurs facilitateurs	L'arrivée en septembre 2020 d'un nouvel inspecteur, non plus en charge de l'Adaptation et la Scolarisation des Elèves Handicapés, mais du Service pour l'Ecole Inclusive, marque un tournant dans les actions menées concrètement sur le département par l'Education Nationale et dans le partenariat avec les Etablissements, l'ARS et la MDPH.
Les freins identifiés	Les freins restent ceux liés à la représentation du Handicap, aux formations des enseignants pour leur permettre d'accueillir des élèves handicapés. Ils sont aussi d'ordre financier pour l'organisation des transports entre les établissements et les lieux de scolarisation (pour les inclusions comme pour le suivi).

IV.2. Emploi

Mise en place de partenariats (formalisés ou non par une convention) avec :	
Pôle emploi	Oui
Cap emploi	Oui
Un ou plusieurs ESAT	Oui
Un ou plusieurs CPO/CRP	Oui
La MSA du territoire	Oui
La CARSAT du territoire	Oui
Le PRITH	Oui
Missions locales	Oui

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

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

Les réunions du Comité Départemental pour l'Insertion des Travailleurs Handicapés (CDITH) se sont poursuivies en 2020, souvent en visio. Elles permettent l'interconnaissance, la mise en relation et l'information sur les dispositifs menés par chacun sur le territoire ornaï.

IV.3. Parcours

IV.3.1. Réponse accompagnée pour tous

Nombre de situations complexes pour lesquelles une réponse a été faite hors PAG	5.00
--	------

	Année 2019	Année 2020	Delta évolution	
Nombre de PAG enfants signés	8	7	-1	
Nombre de PAG adultes signés	9	2	-7	
Total	17	9	-8	Il est noté un nombre moindre de sollicitations via des PAG en 2020 principalement chez les adultes.

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		7.00	7.00	
De niveau 2		4.00	4.00	
Total	0.00	11.00	11.00	L'outil de suivi des Plans d'Accompagnement Globaux mis en place par la MDPH ne dissocie pas les niveaux 1 et 2 des GOS. Les réunions se sont majoritairement tenues sans les tutelles (ARS-CD) sur l'année 2020. Leur mobilisation du fait du COVID ayant été plus difficile et pas forcément nécessaire.

Mise en place de la démarche :	Leviers d'actions, freins et perspectives identifiés
Axe 1: Dispositif d'orientation permanent	Le Dispositif d'Orientation Permanente, ses orientations cibles et alternatives sont bien intégrés dans les pratiques de l'équipe pluridisciplinaire et de la CDA.
Axe 2: Renforcer le partenariat sur le territoire	
Axe 3: Développer la participation et l'accompagnement par les pairs	
Axe 4: Accompagner le changement de pratiques	

Organisation de l'EP pour les situations complexes	Il n'existe pas d'équipe pluridisciplinaire spécifique, les situations complexes (hors GOS) sont traitées par les équipes selon la thématique ou l'âge.
---	---

Le comité de pilotage de la RAPT ne s'est pas réuni en 2020.

IV.3.2. Acte 2 de la réponse accompagnée pour tous

Mise en place sur votre département de la communauté 360	Non
Comment considérez-vous l'articulation 360 et la démarche réponse accompagnée pour tous	<p>La communauté 360 est la suite logique de la RAPT, encore faudrait-il que la RAPT ait pu se mettre en œuvre sur les autres axes que le premier porté par la MDPH. La transformation de l'offre se fait lentement et dans un calendrier très différent de celui des familles ou des usagers en attente de solutions adaptées.</p> <p>L'ouverture des possibles vers le droit commun est une évidence déjà travaillé sur des situations complexes repérées par les SAAD ou les services de médiations à domicile. La MDPH souhaite être pilote de cette communauté et être dotée des moyens qui l'accompagnent.</p>

CONCLUSION

Deux grands chantiers attendent la MDPH en 2021 :

1. La construction de la feuille de route MDPH 2022 et le renouvellement de la convention pluriannuelle CNSA/CD/MDPH.
2. La réflexion sur la construction de la Maison de l'Autonomie pour le département de l'Orne.

Le premier chantier emmène avec lui des projets structurants autour du système d'information (palier 2, flux partenariaux, outils d'évaluation), du pilotage de la MDPH (moyens supplémentaires, outils de pilotage, OVQ) de la mise en œuvre de politiques inclusives (droits sans limitation de durée, communautés 360, virage inclusif emploi et scolarité).

Le second emporte des réflexions autour de la qualité de service à la population (accueil, information), de la réponse apportée (instruction, évaluation) mais aussi des questionnements pour les professionnels autour de leurs missions et de leur statut.

Ces deux projets devront être portés par la direction de la MDPH mais aussi par la Commission Exécutive et par le Département.

ANNEXE

GLOSSAIRE

AA : aide animalière
AAH : Allocation adultes handicapés
ACTP : Allocation compensatrice tierce personne
AEEH : Allocation d'éducation pour l'enfant handicapé
AESH : Accompagnement d'élèves en situation de handicap
AGEFIPH : Association de gestion pour l'emploi, la formation et l'insertion des personnes handicapées
AH : Aide humaine
AL : aménagement du logement
APA : Allocation personnalisée d'autonomie
APF : APF France Handicap
AT : Aide technique
AV : Aménagement du véhicule
AVS : Auxiliaire de vie scolaire
CARSAT : Caisse d'assurance de retraite et de santé au travail
CDA : Commission des droits et de l'autonomie
CDD : Contrat à durée déterminée
CDI : Contrat à durée indéterminée
CE : Charges exceptionnelles
CLIC : Centres locaux d'information et de coordination
CMI : Carte mobilité inclusion (I : invalidité, P : priorité, S : stationnement)
CNITAAT : Cour Nationale de l'Incapacité et de la tarification de l'assurance des accidents du travail
CNSA : Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie
CPOM : Contrat pluriannuel d'objectifs et de moyens
CPO : Centre Psychothérapeutique de l'Orne
CPR : Complément de ressources
CRP : Centre de rééducation professionnelle
CS : Charges spécifiques
DEA : Dispositif emploi accompagné
DOP : Dispositif d'orientation permanente
DUDE : Dossier unique du demandeur d'emploi
EGPA : Enseignement général et professionnel adapté
ESMS : Etablissements et services médico-sociaux
EMS : Etablissement médico-social
EP : équipe pluridisciplinaire
ETP : équivalent temps plein
FAM : Foyer d'accueil médicalisé
FDC : Fonds départemental de compensation
FH : Foyer d'hébergement
FIPHFP : Fonds pour l'insertion des personnes handicapées de la fonction publique
FV : Foyer de vie
GEM : Groupe d'entraide mutuelle
GIP : Groupement d'intérêt public
GOS : Groupe opérationnel de synthèse
IME : Institut médico éducatif

MAS : Maison d'accueil spécialisée
MDPH : Maison départementale des personnes handicapées
MISPE : Mise en situation professionnelle en ESAT
MPA : Matériel pédagogique adapté
MSA : Mutualité Sociale Agricole
ORP : Orientation professionnelle
PAG : Plan d'accompagnement global
PCH : Prestation de compensation du handicap
PIAL : Pôles inclusifs d'accompagnement localisés
PRITH : Plan régional d'insertion des travailleurs handicapés
PTSM : Projet territorial de santé mentale
RAPO : Recours administratif préalable obligatoire
RAPT : Réponse accompagnée pour tous
RQTH : Reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé
SAMETH : Service d'accompagnement pour le maintien dans l'emploi des travailleurs handicapés
SAMSAH : Service d'accompagnement médico-social pour adultes handicapés
SAVS : Service d'accompagnement à la vie sociale
SMS : Service Médico-Social
SPE : Service public de l'emploi
ST : Surcoût de transport
TA : Tribunal administratif
TJ : Tribunal Judiciaire
UEE : Unité d'enseignement externalisée
UEMA : Unité d'Enseignement en maternelle
ULIS : Unité localisée pour l'inclusion scolaire