



MDPH 75

Maison départementale des personnes handicapées de Paris



Rapport d'activité 2023



L'année 2023, a été riche en avancées concernant les droits des personnes handicapées. **La Maison départementale des personnes handicapées** est un rouage essentiel de la mise en œuvre des mesures annoncées dans le cadre de la Conférence nationale du handicap. C'est notamment le cas de la facilitation du parcours professionnel en milieu ordinaire.

Je sais les agents de la MDPH de Paris pleinement engagés pour offrir la meilleure qualité de service possible aux Parisiennes et Parisiens dans un contexte de sollicitation exponentiel.

L'année 2023 a été d'autant plus exigeante pour les équipes que la MDPH a été sans direction jusqu'à l'arrivée de **Servanne Jourdy**. Je ne peux que saluer leur travail et remercie la directrice de la MDPH pour le travail accompli depuis sa prise de poste.

L'expérimentation des permanences en arrondissements de la MDPH de Paris est par ailleurs un succès. Près de 80% des usagers s'estiment satisfaits de l'accueil des agents. L'élaboration de ce dispositif répond à un besoin des usagers les plus éloignés du droit ainsi qu'à l'objectif de faire de Paris une ville du quart d'heure.

Ces permanences ont vocation à se généraliser dans l'ensemble des arrondissements dès 2025 et feront également partie intégrante du Service public départemental de l'autonomie.

Enfin, de véritables progrès dans l'ouverture des droits des personnes en situation de handicap sont à souligner. Lors de l'année 2023, 74% des droits à l'AAH attribués par la MDPH de Paris étaient sans limitation de durée. C'est autant de personnes qui ont accès à leurs droits de manière pérenne.

Vous pouvez compter sur ma détermination et celle des agents de la MDPH à continuellement améliorer la qualité des services proposés par la MDPH de Paris.

Lamia EL AARAJE

Adjointe à la maire de Paris chargée de l'urbanisme, de l'architecture, du Grand Paris, de l'accessibilité universelle et des personnes en situation de handicap.

Présidente de la Maison départementale des personnes handicapées de Paris

Photo de couverture : les agent.es de la MDPH de Paris

Sommaire

Sommaire	3
I. Présentation générale : les données clés	5
I.1. Description du territoire.....	5
I.2. Données principales d'activités.....	6
I.2.1. Les demandes déposées.....	6
I.2.2. Les décisions et avis rendus.....	6
I.2.3. Les délais moyens de traitement des demandes	7
I.2.4. Recours et contentieux.....	8
II. Moyens humains et budgétaires.....	9
II.1. Effectifs.....	9
II.2. Budget de la MDPH/MDA.....	10
II.2.1. Exécution du budget.....	10
II.2.2. Fonds départemental de compensation (FDC)	11
II.2.3. Participation des partenaires au budget (hors FDC) de la MDPH	12
II.3. Organisation de la MDPH	13
II.3.1. L'information auprès des publics	14
II.3.2. L'accueil du public	15
II.3.3. L'instruction des demandes	18
II.3.4. L'évaluation des situations et l'élaboration des réponses	20
II.3.5. Décisions et suivi des décisions	23
II.3.6. Recours, médiation et conciliation.....	25
II.4. Les ressources humaines.....	26
II.5. Système d'information	27
II.6. Partenariats	27
III. Chantiers et thématiques.....	29
III.1. Participation des personnes.....	30
III.1.1. La Mesure de satisfaction usagers (MSU)	30
III.1.2. Participation des personnes aux travaux de la MDPH	31
III.2. Scolarité.....	32
III.2.1. Coopération avec les partenaires pour garantir l'inclusion à l'école	32
III.2.2. Rentrée scolaire 2023.....	33
III.2.3. Accompagnement et suivi	33

III.3.	Emploi.....	34
III.3.1.	Formation professionnelle	34
III.3.2.	L'Equipe Pluridisciplinaire d'Insertion Professionnelle (EPIP) pour les plus de 25 ans	34
III.3.3.	L'Equipe Pluridisciplinaire d'Insertion Professionnelle de jeunes (EPIJ) pour les 16/25 ans 35	
III.3.4.	L'équipe HANDIPRO – Les élèves sortant du système scolaire sans solution	35
III.3.5.	L'emploi accompagné : plateforme.....	36
III.3.6.	L'ESAT – l'orientation vers le milieu protégé	36
III.3.7.	Le SAIPPH (Le Service d'Aide à l'Insertion Professionnelle pour les Personnes Handicapées).....	36
III.4.	La communauté 360 de Paris	36
III.4.1.	Mise en place de la communauté 360	36
III.4.2.	L'articulation 360 et la démarche réponse accompagnée pour tous	37
III.5.	La coordination de parcours.....	37
III.6.	Le suivi des décisions.....	37
III.7.	La RAPT : Réponse accompagnée pour Tous.....	39
III.7.1.	Pilotage et mise en œuvre de la Réponse accompagnée pour tous	39
III.7.2.	Le dispositif d'orientation permanent (Dispositif d'orientation permanent, Axe 1 de la RAPT) 40	
III.7.3.	Partenariats et coordination territoriale	42
III.7.4.	Evolutions des pratiques	42
III.8.	La Ville du quart d'heure	43
CONCLUSION	44
GLOSSAIRE	46

I. Présentation générale : les données clés

I.1. Description du territoire

D'après l'INSEE, Paris comptait **2 133 111 habitants** au 31 décembre 2023. Si Paris reste le **territoire le plus peuplé** d'Ile-de-France et **le plus dense**, il continue néanmoins de perdre des habitants.

Fin 2023, le nombre de bénéficiaires, tous âges confondus, disposant au moins d'un droit actif auprès de la MDPH était de près de soit **181 023**, soit près de **8.48%** de la population parisienne. Parmi ceux-ci, **53,3%** avaient plus de 60 ans.

Si les usagers de la MDPH proviennent de tous les arrondissements de la ville, on constate malgré tout un nombre plus important de bénéficiaires dans les 13^{ème}, 15^{ème}, 18^{ème}, 19^{ème} et 20^{ème} arrondissements.

Ces chiffres ne tiennent par ailleurs pas compte des non-recours (c'est-à-dire les personnes qui pourraient faire l'objet de droits mais n'entreprennent pas les démarches).

Arrondissement	1	2	3	4	5	6	7
Nombre d'usagers	1 301	1 214	1 978	2 086	3 501	2 489	3 699
Part de la population de l'arrondissement ayant un droit ouvert à la MDPH ¹	8,05%	5,70%	5,88%	7,11%	6,03%	6,15%	7,50%

Arrondissement	8	9	10	11	12	13	14
Nombre d'usagers	2 392	3 538	6 750	11 082	13 772	18 378	12 029
Part de la population de l'arrondissement ayant un droit ouvert à la MDPH	6,60%	5,82%	8,05%	7,64%	9,75%	10,27%	8,92%

Arrondissement	15	16	17	18	19	20
Nombre d'usagers	19 195	9 106	14 170	16 990	20 523	20 027
Part de la population de l'arrondissement ayant un droit ouvert à la MDPH	8,30%	5,51%	8,45%	8,85%	11,14%	10,37%

Principaux droits dont bénéficient les 181 023 usagers

- ✓ **CMI invalidité : 77 341**, soit **43%** des usagers
- ✓ **Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé (RQTH) : 70 507**, soit **40%** des usagers
- ✓ **CMI priorité : 69 031**, soit **38%** des usagers
- ✓ **CMI stationnement : 58 280**, soit **32%** des usagers
- ✓ **Allocation aux Adultes Accompagnés (AAH) : 47 330**, soit **26%** des usagers

(À noter que ces droits peuvent être cumulatifs)

¹ D'après le recensement de l'INSEE janvier 2023
29/08/2024 Rapport d'activité 2023 de la MDPH de Paris

Les dispositifs favorisant l'inclusion des personnes en situation de handicap sont favorisés, développés, tant dans le champ de l'enfance que des adultes. Toutefois, le besoin en services et établissements reste important. Malgré les efforts réalisés par la Ville de Paris et l'ARS, Paris reste caractérisée par **des taux d'équipement en établissements et services médico-sociaux (ESMS) inférieurs** aux moyennes nationales, en particulier dans le champ des **troubles psychiques**. Cela a un impact important sur l'activité de la MDPH dans le cadre de la Réponse Accompagnée pour tous. La MDPH de Paris a adapté son organisation à cette situation pour faciliter l'accès à des solutions.

Le pôle évaluation de la MDPH est organisé en unités thématiques, chacune de ces unités constituant un pôle d'expertise. Afin de venir en appui aux professionnels du territoire parisien, une unité transverse a été créée : l'Unité Réponse Accompagnée.

Dans le cadre du Plan Inclus'if 2030 et notamment grâce à l'appel à manifestation d'intérêt (AMI) lancé fin 2023 par l'Agence Régionale de Santé avec le soutien de la Ville de Paris, de nouvelles solutions répondant aux besoins du territoire doivent voir le jour dès 2024.

I.2. Données principales d'activités

I.2.1. Les demandes déposées

	Année 2022	Année 2023	Taux d'évolution entre 2022 et 2023 (en %)
Nombre de dossiers de demandes déposés à la MDPH	46 695	48 774	4.45

Depuis 2021, le nombre de dossiers reçus **augmente** en moyenne de **4%** par an. **8 192** dossiers ont cette année été déposés en ligne, grâce au déploiement du téléservice (2 602 en 2022).

I.2.2. Les décisions et avis rendus

	Année 2022	Année 2023	Taux d'évolution entre 2022 et 2023 (en %)
Nombre de décisions et avis formulés par la CDAPH/MDPH	123 062	119 554	-2.85

La baisse est principalement due à la vacance de poste sur les équipes.

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

	Année 2022	Année 2023	Taux d'évolution entre 2022 et 2023 (en %)
Taux d'accord moyen sur l'ensemble des prestations/orientations	70.26%	72.73%	2.47

Taux d'accord sur les principales prestations (hors PCH) :

	Année 2022	Année 2023	Taux d'évolution entre 2022 et 2023 (en %)
AAH	71%	70%	-1,13
AEEH et son Cplt	58%	71%	13,16
Adulte - Orientation Etablissement ou service	87%	85%	-1,61
Autres	23%	29%	6,03
CMI Invalidité ou priorité	83%	81%	-2,28
CMI Mention stationnement	50%	48%	-1,56
Orientation professionnelle+	55%	54%	-1,91
Parcours Sco et/ou Orientation ESMS Enfant (pas de détail entre les 2 sur les refus)	86%	85%	-0,73

1.2.3. Les délais moyens de traitement des demandes

	Année 2022	Année 2023	Taux d'évolution entre 2022 et 2023 (en %)
Délais moyens de traitement des demandes Enfants (en mois)	4	4.97	24.25
Délais moyens de traitement des demandes Adultes (en mois)	4.6	5.44	18.26

Du fait de la hausse des demandes mais aussi de la complexité croissante des situations à examiner, d'un budget contraint et des process eux-mêmes complexes, le délai moyen de traitement des dossiers a augmenté. La MDPH a engagé un **travail de réduction des délais** depuis novembre 2023. Les principales mesures prises ont été les suivantes :

- ✓ Limitation drastique des demandes de pièces complémentaires et des visites médicales
- ✓ Organisation de session de travail supplémentaires un samedi par mois, sur la base du volontariat
- ✓ Aide apportée aux usagers pour favoriser le dépôt en ligne des demandes qui permet de réduire ensuite les temps d'enregistrement des dossiers.

Si l'année 2023 a été marquée par des **vacances de postes importantes** sur le pôle Accueil et Communication et sur le pôle évaluation (15% de vacance de poste environ sur l'année), l'arrivée de la nouvelle direction a permis de **redynamiser les pôles**.

I.2.4. Recours et contentieux

Les usagers ont la possibilité de contester les décisions de la MDPH. Pour demander à celle-ci de réexaminer son dossier, ils doivent alors faire un **Recours Administratif Préalable Obligatoire** (RAPO). 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).

	Année 2022	Année 2023	Taux d'évolution entre 2022 et 2023 (en %)
Nombres de RAPO déposés à la MDPH sur l'ensemble des décisions et avis pris par la CDAPH /MDPH	4.3%	3.22%	-1.08
Nombre de contentieux déposés à la MDPH sur l'ensemble des décisions et avis pris par la CDAPH /MDPH	0.02%	0.05%	0.03

2 743 usagers ont fait un **RAPO** (3 845 demandes sont concernées par ce Rapo).

62 contentieux ont été introduits (73 demandes contestées).

La MDPH a été convoquée en 2023 à **167 audiences** (pour des contentieux antérieurs à 2023).

II. Moyens humains et budgétaires

II.1. Effectifs

	Total ETP effectivement travaillés	Total ETP théoriques	ETP travaillés : types de professionnels concernés
Accueil	16.8	21.8	
Instruction	39.9	45.9	
Evaluation et élaboration des plans	52.2	58	- Agent administratif - Travailleur social - Médecin - Infirmier / éducateur de jeunes enfants - Psychologue / ergothérapeute - Enseignant / professeur des écoles
Accompagnement, suivi des décisions	4.8	7.8	- Agent administratif - Travailleur social
Référent d'insertion professionnelle	1	1	- Juriste
Correspondant de scolarisation	2	2	- Psychologue - Enseignant / professeur des écoles
Référent compensation technique	4.9	4.9	- Ergothérapeute
Coordonnateur EP	6.8	6.8	- Management expertise technique
Direction, pilotage	3.2	3.2	
Fonction support (RH, budgétaire, services généraux, communication ...)	4.8	5.8	
Gestion système d'information	4	4	
Numérisation des dossiers	5	6	
Observation statistique	0	1	
Total ensemble des missions ETP	145.4	168.2	

Coûts en personnel directement rémunéré par le GIP:

	Exercice 2022	Exercice 2023
Employeur	Salaires payés ou refacturés Brut chargé	Salaires payés ou refacturés Brut chargé
MDPH	5 598 307,52	5 849 975,8

II.2. Budget de la MDPH/MDA

II.2.1. Exécution du budget

FONCTIONNEMENT	Total Budget MDPH	Dont GIP	Dont FDC	Dont DIH	Dont FIPHFP
Recettes	6 948 473,86	6 228 863,86	459 243,00	260 367,00	0,00
Dépenses	7 664 731,05	6 577 021,50	776 709,55	311 000,00	0,00
Résultat 2023	-716 257,19	-348 157,64	-317 466,55	-50 633,00	0,00
Résultat cumulé 2022	4 416 652,40	1 313 979,19	2 847 594,83	220 199,72	34 878,66
Résultat cumulé 2023	3 700 395,21	965 821,55	2 530 128,28	169 566,72	34 878,66

INVESTISSEMENT	Total Budget MDPH	Dont GIP	Dont FDC	Dont DIH	Dont FIPHFP
Recettes	122 607,85	122 607,85	S.O.	S.O.	S.O.
Dépenses	127 339,67	127 339,67	S.O.	S.O.	S.O.
Résultat 2023	-4 731,82	-4 731,82	S.O.	S.O.	S.O.
Résultat cumulé 2022	575 936,64	575 936,64	S.O.	S.O.	S.O.
Résultat cumulé 2023	571 204,82	571 204,82	S.O.	S.O.	S.O.

La section de fonctionnement regroupe toutes les dépenses nécessaires au fonctionnement de la collectivité, c'est-à-dire les dépenses qui reviennent régulièrement chaque année.

La section d'investissement comprend des opérations qui se traduisent par une modification de la consistance ou de la valeur du patrimoine de la collectivité locale : achats de matériels durables, constructions ou aménagements de bâtiments, travaux d'infrastructure et acquisition de titres de participation ou autres titres immobiliers.

Les points clés concernant les données budgétaires et financières :

- ✓ L'année 2023 correspond à la dernière année sous le régime de la M52 (plan comptable en rigueur en 2023).
- ✓ L'année 2023 est marquée par une **vacance de poste de la direction jusqu'en juin décalant la réalisation de certains projets en 2024**. Le résultat déficitaire 2023 est neutralisé par la reprise du résultat cumulé 2022 comme initialement prévu au budget.

Depuis 2021, les dépenses de la MDPH au global ne cessent d'augmenter réduisant ainsi les réserves disponibles. Les dépenses sont passées d'environ 6,7 M€ en 2021 à 7,6 M€ en 2023 soit + 14,04 % entre le CA 2021 et le CA 2023. Cette augmentation s'explique par une augmentation des dépenses de personnels et les engagements réalisés au titre du fonds de compensation.

Les éléments budgétaires complets ne sont pas intégrés au rapport d'activité mais au rapport budgétaire voté également en COMEX

II.2.2. Fonds départemental de compensation (FDC)

	DEPENSES mandatées	RECETTES
Fonctionnement	776 709.55	459 243
Prestations		
TOTAL	776 709.55€	459 243€
SOLDE de l'année	-317 466.55€	
Report de l'exercice N-1 (cumulé)/reliquat	2 847 594.83€	
Cumul disponible	2 530 128.28€	

Les dépenses du fonds de compensation sont imputées au compte 65 (autres charges de gestion courante). Cette classe est destinée à regrouper les charges qui ne peuvent être classifiées ni comme achats de biens ou de services, ni comme charges de personnel, ni comme dotations aux amortissements et provisions, ni comme charges financières.

A noter que tous les dossiers transmis en 2023 n'ont pas abouti à un paiement effectif du bénéficiaire du fait du temps nécessaire à la réception des documents que doit nous faire parvenir l'utilisateur (service non fait).

Les dépenses engagées par le fonds de compensation sont supérieures aux recettes. On observe une augmentation significative des engagements pour la deuxième année consécutive (soit +34,5 %). Cette augmentation est principalement due à la **prise en charge de situations qui ont fait l'objet d'un PAG** (plan d'accompagnement globalisé) dans le cadre de la réponse accompagnée pour tous (RAPT). Toutefois, **les excédents antérieurs permettent de combler les dépenses.**

A ce jour, le fonds de compensation n'est pas intégré dans le système d'information métier (SI) et le suivi de l'activité se fait sur un fichier Excel.

L'année 2023 a été marquée par la refonte du formulaire de demande et la réalisation de flyer de la permanence d'accueil physique dédiée au fonds de compensation. En effet, les agents en

charge de la gestion du FDC tiennent une permanence mensuelle pour répondre aux interrogations des usagers sur le remplissage de leur dossier ou l'état d'avancement.

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

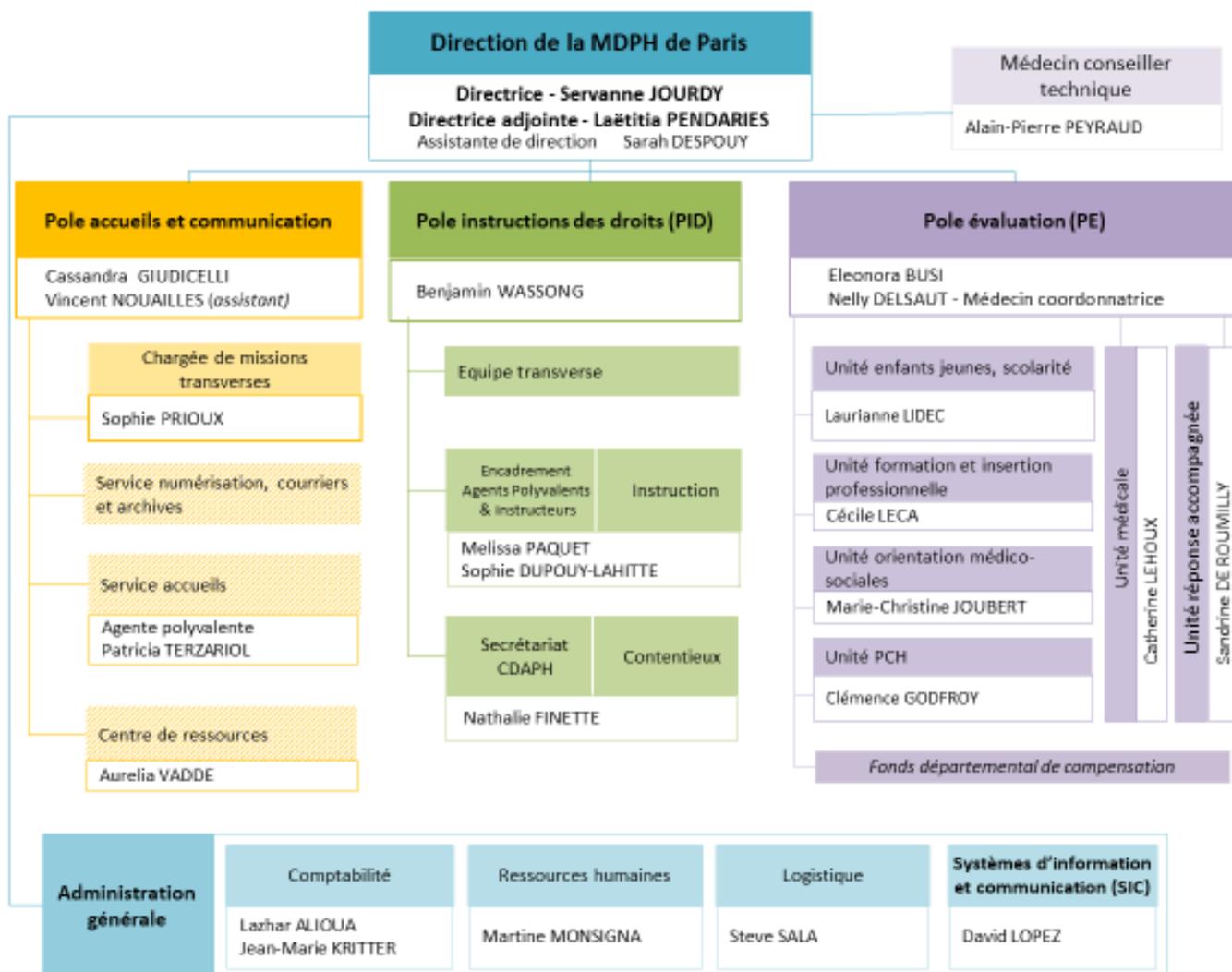
	Année 2022	Année 2023	Evolution entre 2023 et 2022
CONSEIL DEPARTEMENTAL	3 529 600	3 529 600	0
CNSA - dotation Etat	2 595 804	2 667 241.07	71 437.07
CNSA - concours	1 968 504.9	1 961 374	-7 130.9
Financement spécifique CNSA (ex : SI MDPH, RAPT, ...)	238 000	260 367	
AUTRE (reprise de provisions)	833 230.6		-833 230.6
Total	9 165 139.5	8 418 582.07	-768 924.43

En ce qui concerne les recettes, la dotation de l'Etat est constituée de deux parties, dont une qui est versée à la Ville de Paris (DSOL) et l'autre directement à la MDPH pour un montant de 2 667 2241 en 2023.

A noter que cette dotation (au moins celle versée à la Ville) est **variable** et est liée au nombre de dossiers traités décidés. Cette **dotation ne tient pas compte de la complexité des situations et de l'investissement**. Par ailleurs, elle est calculée suivant le nombre de décisions prises ce qui aura pour conséquence de défavoriser les départements qui prennent beaucoup de décisions sans limitations de durée.

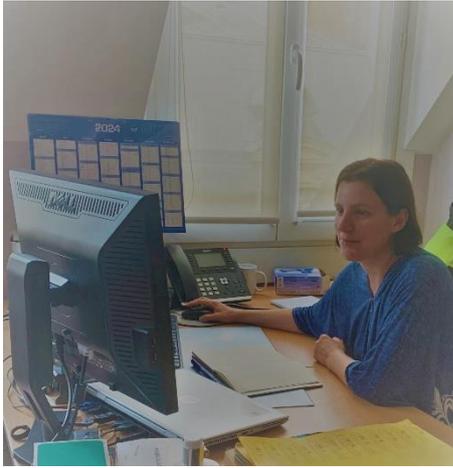
De plus la Ville de Paris verse une subvention d'un montant de 3 529 600, qui tient compte pour partie de la dotation qui lui est versée par la CNSA.

II.3. Organisation de la MDPH (en 2023)



La MDPH est un **Groupement d'intérêt public (GIP)** associant différents partenaires dont notamment la Direction des Solidarités de la Ville de Paris (DSOL), l'État, les représentants des organismes locaux d'assurance maladie et d'allocations familiales (CPAM, CAF...), les associations représentatives de personnes en situation de handicap.

En tant que GIP la MDPH bénéficie d'une autonomie budgétaire et dispose de ses propres services (assistantat de direction, RH, comptabilité, logistique, informatique).



II.3.1. L'information auprès des publics

La MDPH de Paris s'efforce de garantir que les personnes en situation de handicap et leurs familles disposent de toutes les informations nécessaires pour accéder à leurs droits et bénéficier des aides. Ainsi, la MDPH organise régulièrement des sessions d'information sous forme de **webinaires pour les usagers, leurs aidants et les professionnels**. Ces événements permettent de présenter les différentes aides et services disponibles, et d'expliquer les démarches à suivre.

11 webinaires en 2023 ont permis à plus de **2 200** personnes de mieux comprendre le fonctionnement de la MDPH et ses prestations. La MDPH participe à des forums, des salons et événements dédiés au handicap, où les personnes peuvent obtenir des informations directement auprès des représentants de la MDPH.

Également, la MDPH contribue au réseau inclusion numérique du Sud de Paris, un réseau réunissant les principales associations et structures d'accompagnement au numérique et aux démarches administratives dématérialisée.

Des travaux ont été menés conjointement avec le Comité des usagères et des usagers de la MDPH75, autour de **l'accessibilité du site de la MDPH75 (handicap.paris.fr.)**, de la mise en place d'**outil de prise de rendez-vous en ligne** dans le cadre du déploiement des permanences en arrondissement et de la création d'une nouvelle attestation de dépôt de dossier MDPH.

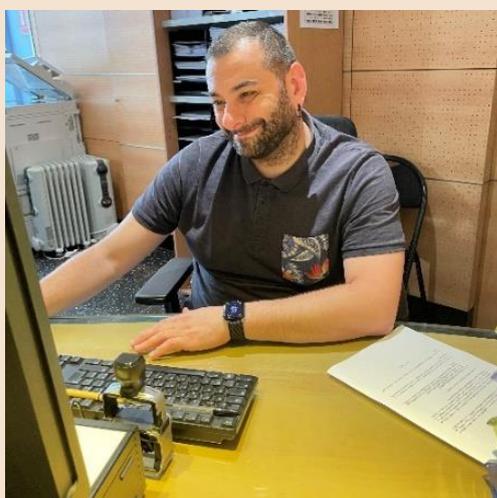
II.3.2. L'accueil du public

Numériser les demandes, accueillir et informer les usagers : focus sur le pôle Accueils et Communication

Présentation du pôle Accueils et Communication

Le **pôle Accueils et Communication** a pour mission l'information et l'orientation des usagers de la MDPH, aussi bien en interne qu'auprès des partenaires. Il assure **l'accueil physique, téléphonique et électronique des usagers**. Il gère le suivi de la **réception des plis envoyés** par voie postale. Il procède à la **numérisation** de ces plis.

Ce pôle s'occupe également de la **communication interne et externe** avec les usagers et les professionnels et assure le **suivi des partenariats**.



Données générales sur l'accueil

	Année 2022	Année 2023	Taux d'évolution entre 2022 et 2023 (en %)
Nombre de <u>personnes accueillies</u> à <u>l'accueil physique</u> de la MDPH 	39 763	42 425	6.69
Nombre de <u>mails reçus</u> 	71 350	77 320	8.36

Dont nombre de mails envoyés par les usagers	61 095	67 249	10.7
Dont nombre de mails envoyés par les partenaires	10 255	10 071	-1.79
Nombre d'appels téléphoniques reçus 	282 592	149 094	-47.24
Taux de décroché (en %)	16	22	6



Un important travail mené par le pôle accueil et communication sur la gestion des mails en particulier a permis de réduire drastiquement le temps de réponse. Cela a permis d'inverser une tendance, à savoir que les usagers sollicitent davantage la MDPH par mail que par téléphone. Même si le taux de décroché a augmenté, il reste encore très insuffisant et des mesures palliatives sont en cours de réflexion.

A noter enfin, l'augmentation des déplacements physiques sur le site de la MDPH.

Accueil physique

Deux accueils avaient été historiquement mis en place : un accueil dit simple pour toute demande nécessitant un délai de réponse court (dépôt de dossier, demande de duplicata), et un accueil approfondi, pour toutes les demandes complexes.

Cette distinction source d'incompréhension par les usagers a été abandonnée en 2023 et remplacée par un "**guichet rapide**". Ainsi, au-dessus de 15 personnes en salle d'attente, un conseiller se déplace vers les personnes pour prendre en charge les demandes les plus simples.

Permanences

La MDPH a mis en place depuis **décembre 2023**, d'abord de manière expérimentale, de permanences **sur rendez-vous** dans les arrondissements, soit au sein des mairies d'arrondissement ou dans les Espaces Parisiens des Solidarités (EPS).

Les usagers ont ainsi l'opportunité depuis le 11 décembre 2023 de rencontrer les agents de la MDPH, dans la mairie du 13^{ème} arrondissement et dans l'EPS du 20^{ème}.

Accueil mail

Les usagers ont toujours la possibilité de joindre la MDPH par mail, une adresse leur étant dédiée ainsi qu'une adresse spécifique pour les partenaires :

	<p>contact@mdph.paris.fr pour les usagers</p> <p>contact.partenaires@mdph.paris.fr pour les partenaires</p>
---	---

Devant l'augmentation des sollicitations mails des usagers, les accueils téléphoniques et physiques de la MDPH ferment au public le jeudi. Cette journée, les Conseillers se consacrent uniquement à la réponse mail.

Le délai moyen de réponse pour la boîte contact (usager) est de **7 à 8 jours** en moyenne pour les usagers, et de **5 jours** pour la boîte partenaire. Il faut noter un effort majeur poursuivi par les équipes pour réduire ces délais. Ainsi **en fin d'année 2023**, la réponse aux mails contact est plutôt de **5 jours** et de **2 jours** pour les mails partenaires.

Accueil téléphonique

Les agents ont amélioré le taux de réponse téléphonique en 2023.

Le portail usager : le téléservice ou ma MDPH en ligne

Depuis le 19/04/2022, la MDPH de Paris a mis en place un portail usager dit « MDPH en ligne », sur lequel le demandeur (la personne en situation de handicap) peut saisir et transmettre sa demande en ligne. Il y joint les pièces obligatoires et complémentaires. Ce portail usager permet également le suivi du dossier.



En 2023, **8 192 dossiers** ont été déposés en ligne.
En 2022, 2 602 dossiers avaient été déposés en ligne

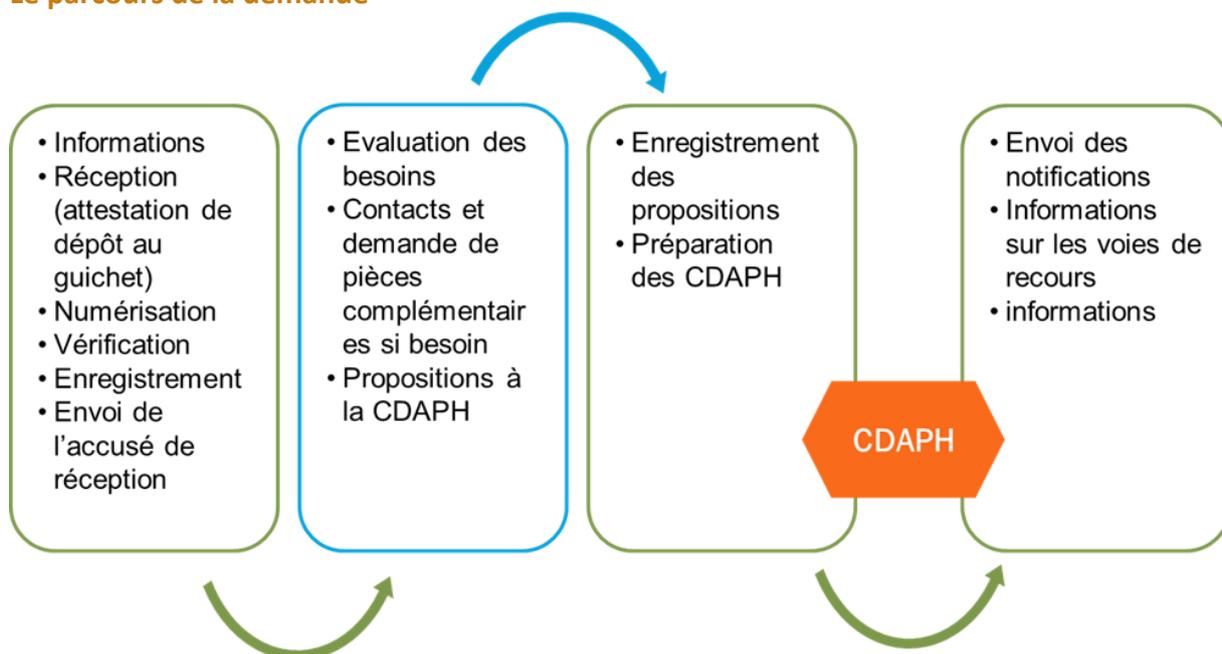
<https://mdphenligne.cnsa.fr/mdph/75>

Un **conseiller numérique** est présent au sein des équipes d'accueil pour toute demande d'aide au téléservice.

La MDPH a supprimé en septembre 2023 la possibilité pour les usagers d'envoyer des dossiers par mail et a prévu courant 2024 une permanence à la MDPH d'accompagnement au dépôt du dossier en ligne (sur rendez-vous).

II.3.3. L'instruction des demandes

Le parcours de la demande



Présentation du pôle instruction des droits

Les agentes et agents du **pôle instruction** se caractérisent par une polyvalence totale leur permettant de s'adapter au mieux aux fluctuations des dépôts de demandes.

Les agentes et agents **instruisent** tous types de demandes enfants/adultes/RAPO, analysent la **complétude du dossier**, déterminent la **dominante** de projet de vie de la personne, **transmettent** le dossier à l'unité d'évaluation thématique, adressent l'**accusé-réception** et/ou le cas échéant le **courrier de demande de pièces de recevabilité**.



Préqualification des dossiers

L'enregistrement des **demandes enfants** est **priorisé** par rapport aux demandes adultes afin de répondre au plus vite aux besoins liés à la scolarité.

L'équipe instruction vérifie la **conformité du CERFA médical** (signature du médecin, tampon du médecin, date de remplissage, ...).

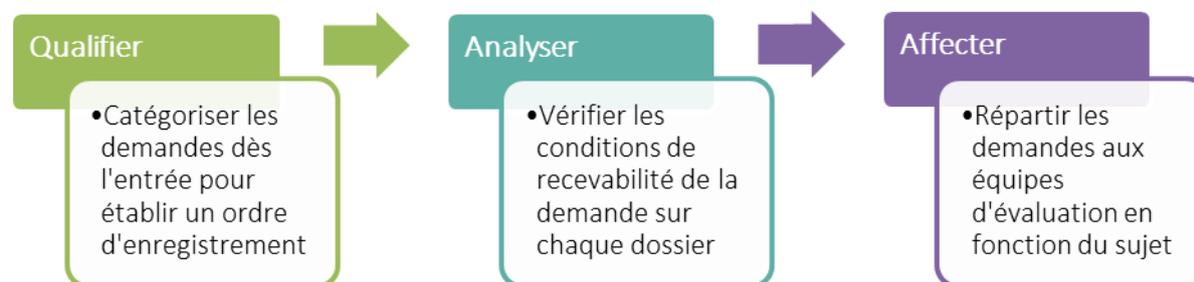
Un **classement fin des pièces** constituant le dossier est opéré dans l'outil de Gestion Electronique des Documents (**GED**) pour qu'elles soient mieux identifiées par les intervenants suivants.



Pour assurer une capitalisation optimale des données des usagers, les agentes et agents **retranscrivent sur le système d'information harmonisé** (logiciel métier de la MDPH dans lequel toutes les informations sont renseignées aux différentes étapes du traitement des demandes) l'ensemble des données transmises par l'utilisateur sur le formulaire CERFA et les pièces complémentaires.

À l'issue de l'étape de préqualification, les dossiers sont répartis **auprès des unités thématiques du Pôle Evaluation** selon la dominante de projet de vie de la personne.

Le processus



Prorogation des droits

La création de **l'équipe transverse en juin 2021** avait permis le déploiement de **la prorogation des droits en « sans limitation de durée » (SLD)**, ainsi qu'un appui supplémentaire aux différents services selon les pics d'activité et une meilleure gestion des transferts entre MDPH. La prorogation de droits consiste en la prolongation de droits en cours par la MDPH sans que l'utilisateur n'ait besoin d'en faire la demande.

Plus de **4 199 droits** ont ainsi été prorogés en 2023, contre 3 776 en 2022 (+11%).

Externalisation des courriers

La mise sous plis des courriers (notifications et autres courriers) envoyés par l'équipe instruction a été externalisée à compter de septembre 2023. Ces manipulations en moins permettent de mobiliser davantage les agents sur l'enregistrement des demandes.

II.3.4. L'évaluation des situations et l'élaboration des réponses

Présentation du pôle évaluation

Le pôle Évaluation évalue les besoins de compensation de la personne en situation de handicap. Il regroupe l'équipe pluridisciplinaire d'évaluation, constituée de **médecins généralistes et psychiatres, travailleurs sociaux, psychologues, infirmières, ergothérapeutes, référente insertion professionnelle (RIP) et secrétaires médico-sociales.**

Ce pôle est organisé par dominante de projet de vie (prestation) et âge.

L'équipe est organisée en **6 unités thématiques** d'évaluation et comprend **une cellule dédiée au Fonds de Compensation (FDC) :**

- Unité médicale : transversale à toutes les unités
- Unité 1 – Enfants, jeunes et scolarité
- Unité 2 – Formation et insertion professionnelle
- Unité 3 – Orientation en établissements et services médico-sociaux
- Unité PCH – Prestation de Compensation du Handicap
- Unité Réponse accompagnée : transversale à toutes les unités
- Cellule du fonds de compensation



L'évaluation de la demande

Des temps d'ouverture de dossiers (**TOD**) en binôme (2 évaluateurs aux expertises complémentaires) ou en solo (un médecin seul par ex) permettant d'établir l'**éligibilité aux droits** et d'évaluer certaines prestations sont organisés dans chaque unité.

Chaque unité thématique organise ses équipes pluridisciplinaires (**EP**) si nécessaire.

Certaines EP sont **partenariales** et réunissent des professionnels extérieurs à la MDPH (équipes pour évaluer les demandes liées à l'insertion professionnelle en lien avec le Service public de l'emploi...).

Plusieurs EP relatives aux situations complexes sont également organisées entre toutes les unités du pôle évaluation, entre l'unité enfants-jeunes et l'unité réponse accompagnée ou encore l'unité orientation médico-sociale et l'unité réponse accompagnée.

Des points bilatéraux avec les acteurs majeurs (Pôle de Compétences et de Prestations Externalisées, Equipe Relai Handicaps Rares, Unité Mobile Interdépartementale, Centre d'Accueil de Jour Médicalisé atypique Le Relais etc....) sont planifiés et réalisés régulièrement.

64 955 évaluations ont été réalisées en 2023, ce qui correspond à **119 554 propositions**.

Plus de 67 000 évaluations avaient été réalisées en 2022, soit 123 458 propositions.

En 2023, **les médecins évaluateurs** de la MDPH ont réalisé 530 entretiens pour des enfants ou des adultes demandeurs de tout type de prestation (prestation financière, carte mobilité insertion, accueil en établissement ou service médico-social, parcours de scolarité....

Depuis la période de confinement lié à la pandémie de 2020, les entretiens sont réalisés aussi bien à la MDPH que par téléphone, ce qui a permis de dépasser, en 2023, le nombre d'entretiens médicaux réalisés en 2019.

En 2023, **l'unité Orientations médico-sociale (OMS) et l'Unité Réponse Accompagnée (URA)** ont organisé **13 équipes pluridisciplinaires** qui ont permis d'évaluer ensemble **57** situations d'usagers pour lesquels l'accueil en établissement médico-social était problématique ou inexistant bien que souhaité.

Les jeunes usagers de plus de 20 ans accueillis en IME au titre de l'amendement Creton ont été identifiés, et leur situation fait l'objet d'un suivi.

Des équipes pluridisciplinaires organisées entre l'unité Enfants, Jeunes et Scolarité et l'Unité Réponse Accompagnée ont permis d'identifier les élèves en attente d'accueil en établissement médico-social.

Ce travail permet, en complément à l'évaluation des critères d'attribution aux prestations, de réaliser un diagnostic des besoins sur le territoire.

Participation des partenaires aux réunions des Equipes Pluridisciplinaires d'Evaluation (EPE)		
Type de partenaire	Nombre de 1/2 journées d'EPE annuelles	Part
Association	12	4.03%
ESMS	26	8.72%
Cap Emploi	60	20.13%
CARSAT	12	4.03%
Centre hospitalier	13	4.36%
Conseil départemental	26	8.72%
CPAM	26	8.72%
Education nationale	48	16.11%
Mission locale	12	4.03%
Pôle emploi	60	20.13%
Centre-ressources	3	1.01%
Total	298	100%

Des **Plans Personnalisés de Compensation (PPC)** sont rédigés systématiquement pour les dossiers comprenant une **Prestation de Compensation du Handicap (PCH)**, notamment les droits d'option avec les compléments d'**Allocation d'éducation de l'enfant handicapé (AEEH)**. Ils permettent de présenter à l'utilisateur les propositions formulées par l'équipe pluridisciplinaire sur les différents éléments de la PCH et ce afin de permettre à l'utilisateur de participer à l'élaboration des propositions finales qui seront présentées à la CDAPH.

En 2023, **601 visites à domicile** ont été réalisées par **les évaluateurs de l'Unité PCH et l'unité Orientations médico-sociales (ergothérapeutes, psychologues, assistants médico-sociaux)** pour évaluer la prestation de compensation du handicap (PCH : besoins en aide humaine et/ou technique).

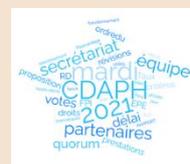
Pour les enfants, des **Projets Personnalisés de Scolarisation (PPS)** sont rédigés pour certaines situations et/ou à la demande des parents. En effet, les évaluations sont faites en tenant compte des souhaits de la famille pour leur enfant ce qui permet la participation de la famille à l'élaboration des solutions apportées pour couvrir les besoins de scolarisation de leur enfant.



II.3.5. Décisions et suivi des décisions

Présentation de l'instance

La **Commission des Droits et de l'Autonomie des Personnes Handicapées (CDAPH)** est une instance décisionnelle. Elle prend les décisions relatives à l'ensemble des droits de la personne en situation de handicap, adulte ou enfant : prestations, cartes, décisions d'orientation, reconnaissance du statut de travailleur handicapé...



Les décisions de la CDAPH sont prises sur la base du projet de vie défini par la personne handicapée et de l'évaluation réalisée par l'équipe pluridisciplinaire.

Installée depuis 2006, la CDAPH est animée par sa présidente Madame Dominique KIELEMOËS, suppléée des vice-présidents Mesdames Marie-Paule BENTEJAC et Diane CABOUAT et Monsieur David COMPAIN. Elle est composée de

23 membres nommés conjointement par le Préfet et le Président du Conseil départemental, pour une durée de 4 ans.

Les séances ont lieu à un rythme hebdomadaire en plénière au sein de la MDPH de **Paris tous les mardis après-midi** à partir de 14H00.

En 2023, pour rendre ses décisions, la CDAPH s'est réunie **41 fois**.
36 fois en assemblée plénière, dont **4** en visioconférence (en raison des mouvements de grève durant l'année).
5 séances ont été entièrement dématérialisées : Les membres ont statué les propositions de l'équipe pluridisciplinaire à partir d'un listing de commission et la conformité de ces séances est soumise à la validation des membres (quorum nécessaire).

Toutes les propositions sont contrôlées par le Pôle Instruction des Droits afin de s'assurer de la bonne application de la réglementation en vigueur ainsi que de l'alignement des droits avant qu'elles soient soumises à la CDAPH pour décision.

Présentations individuelles

A chaque CDAPH, plusieurs situations sont extraites de l'ensemble des dossiers à valider afin d'être présentées en détail devant les membres de la CDAPH. Les situations qui sont présentées correspondent à **des critères fixés** conjointement par la CDAPH et le Pôle évaluation. Chaque évaluateur peut également présenter une situation qui comporte une difficulté spécifique d'évaluation ou un intérêt particulier. Ces présentations permettent de rappeler le cadre réglementaire applicable à l'évaluation des situations, d'**instaurer un lien de confiance et une transparence** entre l'équipe d'évaluation de la MDPH 75 et les membres de la CDAPH. Les séances en visioconférence ont permis une nette reprise des présentations individuelles avec ou sans audition.

En 2023, **259 dossiers** ont fait l'objet de présentations Individuelles (PI).

Participation des personnes en CDAPH

Dans certains cas de présentations individuelles, l'utilisateur est invité à se présenter à la CDAPH pour témoigner lui-même de sa situation.

Les personnes concernées et leurs représentants peuvent – en plus des situations proposées par la MDPH – demander à **être auditionnées** en séance par les membres afin de présenter leur quotidien. Leurs souhaits sont respectés dans la mesure du possible afin de ne pas ralentir outre mesure la réponse restant à leur apporter.

Par ailleurs, toute sortie d'ESMS nécessite une décision de la CDAPH. Certaines auditions sont organisées dans un contexte de désaccord entre l'ESMS et l'utilisateur ou sa famille autour de cette sortie.

52 invitations pour audition devant la CDAPH ont été envoyées aux personnes en situation de handicap contre 59 en 2022.
49 auditions ont été menées en présence de l'utilisateur ou l'utilisatrice seul(e) ou accompagné(e) contre 48 en 2022.

La MDPH propose à tout nouveau membre de la CDAPH nommé ou en exprimant le besoin une formation sur les prestations ainsi qu'une initiation à la compréhension du guide-barème (annexe 2-4 du code de l'action sociale et des familles).

Pour assurer l'effectivité de la CDAPH, chaque plénière s'ouvre sur la présentation de points thématiques (insertion professionnelle, PCH, scolarité...) ou d'un partenaire pertinent (ex : en mai 2023, la C360) et la lecture de listing de la commission. Les présentations thématiques autour d'un thème d'actualité (par exemple l'évolution règlementaire de la PCH concernant le public présentant des troubles cognitifs, mentaux, psychiatriques, neuro-développementaux) ou d'informations médicales (par exemple, en septembre 2023, le phlegmon amygdalien) permettent d'assurer une formation continue des membres de la CDAPH.

Les décisions de la CDAPH sont accessibles par suivi dans ViaTrajectoire PH pour les orientations ESMS, bien que ce dispositif ne permette pas de mobiliser des réponses d'accompagnement spécifiques.

II.3.6. Recours, médiation et conciliation

Service contentieux

Selon la nature du droit concerné, le recours contentieux relève des compétences des juridictions suivantes :

- **Tribunal Judiciaire de Paris**: recours relatifs aux allocations, cartes mobilité inclusion « invalidité » ou « priorité », orientations vers les établissements/services, aides à la scolarisation et PCH,
- **Tribunal administratif** : recours relatifs à la carte mobilité inclusion « stationnement », RQTH et orientation/formation professionnelle.
- **Cour d'appel** : juridiction statuant sur les recours formés contre les décisions rendues dans les affaires déjà jugées par les juridictions de 1er ressort (TA et TJ).

Le service contentieux gère la rédaction et l'envoi des conclusions pour les mémoires en défense et les relations avocats/usagers et juridictions.



En 2023, la responsable **du pôle d'instruction des droits (PID)** était en charge de la cellule contentieux au sein de la MDPH. Elle était référente juridique pour la MDPH.

Depuis septembre 2023, la MDPH est représentée aux audiences par **la responsable du Pôle Evaluation**.

A compter de 2024, la représentation sera également assurée par la Responsable juridique de la MDPH.

La médiation

Pour faciliter la mise en œuvre des droits des personnes, la MDPH a assuré régulièrement des actions de médiation principalement : au niveau de l'unité UPCH pour des désaccords sur les PPC (Plan personnalisé de compensation) proposés, au niveau de l'Unité enfant jeune-scolarité dans le cas de désaccord sur les PPS (plan personnalisé de scolarisation) proposés, ou encore au niveau de l'Unité Orientation médico-sociale (dans le cadre de la prévention des départs en Belgique, des désaccord sur des PPC- /PCH (Prestation de compensation du handicap).

II.4. Les ressources humaines

Depuis septembre 2023, différentes actions ont été menées pour **faire évoluer les pratiques managériales** et **améliorer le collectif** au sein de la MDPH. L'objectif est de **favoriser un environnement de travail sain et épanouissant** pour les salariés qui sont confrontés tant managérialement que dans leur évaluation à des situations complexes et des contraintes fortes notamment en matière de solutions disponibles et de délais à réduire.

Au niveau managérial, il a été décidé de **mettre en place un coaching à destination du Codir élargi** qui est composé de tous les encadrants de la direction. Ce coaching composé de 3 séances a eu pour objectif de rapprocher les cadres, de recréer du lien en partageant des expériences et de donner quelques clés pour améliorer les pratiques

Pour accompagner les agents dans le suivi des situations complexes, des analyses de pratique ont été proposées à l'équipe de l'unité Réponse Accompagnée.

Plus globalement, la direction a encouragé **la participation des agents dans la prise de décision et de la résolution des problèmes**, favorisant ainsi une culture de collaboration et d'engagement en sollicitant les représentants du personnel. Des actions fortes ont été mis en place, comme la souplesse concernant les règles de télétravail.

Enfin, la reconnaissance et la valorisation du travail des managers ont été renforcées, avec la mise en place de système de prime et de feedback.

II.5. Système d'information



L'équipe SIC prend en charge à la fois l'infrastructure informatique de la MDPH, à savoir le matériel informatique, téléphonique et le réseau, et les applications métiers, à savoir SIMPHONI (notre SI Harmonisé) et la gestion électronique des documents (GED).

Afin de répondre à ses missions, l'équipe se compose d'un **responsable de service**, appuyé d'un **technicien informatique** pour la partie infrastructure, **d'un chef de projet maîtrise d'ouvrage** (CPAMOA) ainsi qu'une **correspondante d'application** pour la partie applicative métier.

La MDPH s'appuie également sur la DSI de la Ville de Paris pour la partie hébergement des applications métiers.

Deux objectifs principaux fixés en 2023 ont été reportés en 2024 en raison d'un retard imputable à l'éditeur : intégration dans le SI MDPH de la PCH « en sans limitation de durée » et de la PCH PCTND (troubles psychiatriques, cognitifs et troubles neurodéveloppementaux).

La MDPH engagera en 2024 une réflexion pour **automatiser la reconnaissance et l'enregistrement automatique des documents numérisés dans le Système d'information via l'intelligence artificielle** mais aussi améliorer la capacité à répondre aux sollicitations téléphoniques via un serveur vocal interactif.

II.6. Partenariats

La MDPH de Paris occupe une place particulière sur le territoire parisien. Elle est un partenaire reconnu des institutions et des associations. L'expérience et la confiance en l'institution permettent à la MDPH de remplir un grand nombre de missions : animation territoriale, observatoire, suivi et co-construction des politiques parisiennes du handicap et de l'offre médico-sociale, participation à des chantiers nationaux, élaboration de partenariats dédiés MDPH/partenaires...

Les usagers identifient très bien la MDPH et peuvent s'appuyer sur le réseau des Espaces Parisiens des Solidarités (EPS) de la Ville de Paris. Les partenariats avec les EPS sont en plein développement grâce notamment au développement des permanences mais aussi grâce aux contributions de la MDPH dans le cadre du projet parisien d'amélioration du recours aux droits.

Les partenaires de la MDPH	Missions concernées					
	Information	Accueil	Instruction	Evaluation des situations et élaboration de réponses	Suivi des décisions	Recours, médiation et conciliation
Agence régionale de santé (ARS)				✓	✓	
Conseil départemental (service autonomie ou PA/PH)	✓				✓	✓
Ville de Paris (sous-direction des territoires, espaces parisiens des solidarités)	✓	✓				
Ville de Paris (service aide sociale à l'enfance)				✓		
DRIETS						
ESMS dont CAMSP, CMPP, UEROS	✓			✓	✓	
Services d'aide à domicile				✓	✓	
Education nationale	✓			✓	✓	
Enseignement supérieur	✓					
Pôle emploi	✓			✓	✓	
Cap emploi	✓			✓	✓	
Mission locale	✓			✓	✓	
Services hospitaliers (santé somatique)	✓			✓	✓	
Services hospitaliers (santé psychiatrique)				✓	✓	
Protection judiciaire de la jeunesse (PJJ)	✓					
Organismes de sécurité sociale (CPAM, CAF, CARSAT, CRAMIF, etc.)	✓		✓			
PMI	✓					
CPSF	✓					

III. Chantiers et thématiques

La MDPH se mobilise tout au long de l'année pour répondre au mieux aux attentes des personnes en situation de handicap. Elle veille au **maintien des délais légaux**, et s'emploie à **déployer de nouveaux dispositifs et droits** (en 2023 : droits sans limitation de durée, PCH parentalité, prorogation des droits...).

Ces différents chantiers s'inscrivent dans la durée et font l'objet d'**échanges réguliers avec les partenaires concernés** (ARS, CNSA, Ville de Paris, Education Nationale, CAF, CPAM, SPE...) avec un objectif partagé et constant : **améliorer l'accès aux droits des personnes en situation de handicap**.

Parmi les actions mises en place par la MDPH 75 en 2023, on peut citer :

- ✓ **La mise en place d'une démarche de contrôle interne**, au moyen d'un COPIL relatif à la démarche qualité : suivi des audits AFNOR (Association française de normalisation), MSU (mesure de satisfaction des usagers) et propositions du comité usagers avec la participation d'agents volontaires de tous les services et pôles de la MDPH (référénts qualité).

- ✓ **La poursuite du déploiement de « Ma MDPH en ligne » mais aussi du SIH**
Le programme « système d'information commun » des maisons départementales des personnes handicapées consiste à moderniser le fonctionnement des MDPH, à faciliter la transmission d'informations aux partenaires et à simplifier les relations avec les usagers.

Concrètement, il s'agit d'**harmoniser l'informatisation des processus métier au sein des MDPH** allant de l'instruction de la demande jusqu'au suivi des décisions et d'**automatiser les échanges avec les partenaires** : la Caisse nationale d'allocations familiales, l'Imprimerie nationale, les agences régionales de santé (ARS), les établissements et services médico-sociaux (ESMS) l'Éducation nationale, Pôle emploi et la CNSA.

- ✓ Parallèlement, le système d'information des MDPH est progressivement connecté au téléservice « MDPH en ligne ».

La MDPH de Paris n'est plus pilote du système d'information harmonisé (SIH), mais participe activement à la mise en place du Système d'information d'évaluation (SIE).

- ✓ **La sécurisation de l'infrastructure**, via la mise à jour de l'ensemble des serveurs applicatifs internes et l'intégrations des nouvelles références de sécurité d'accès à nos serveurs, ainsi que le changement de notre serveur de messagerie mail.
- ✓ **L'harmonisation des pratiques Via Trajectoire, et la préparation de l'ouverture de ViaTrajectoire aux usagers et usagères**
- ✓ **La mise en place de mesures RH pour les agents du GIP : Ségur, indemnités et assouplissement du télétravail, prime d'activité, prime exceptionnelle du pouvoir d'achat.**

D'autres projets ont par ailleurs vu le jour ou ont été poursuivis en 2023, et sont développés ci-dessous.

III.1. Participation des personnes

III.1.1. La Mesure de satisfaction usagers (MSU)

Campagnes de recueil de la satisfaction des usagers de MDPH (mamdph-monavis.fr ou autre)

Depuis 2018, la Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie (CNSA) a doté les MDPH d'un outil d'enquête en ligne pour évaluer la satisfaction des usagers et usagères : la **MSU** (Mesure des Satisfactions des Usagers).

Cet outil poursuit un double objectif : nourrir le baromètre national des MDPH à échelle régulière et recueillir l'avis des usagers et des usagères, pour faire évoluer les pratiques afin d'améliorer la qualité de service rendu.

La MDPH a mis en place une communication variée pour inciter les usagers à faire part de leur satisfaction, via l'affichage, la mise à disposition des flyers, la communication sur le site de la MDPH75, le mailing auprès des partenaires ou la mise en place du lien vers la MSU dans les signatures électroniques. Le conseiller numérique de la MDPH accompagné de deux stagiaires a également aidé au remplissage du formulaire, dans l'espace d'accueil, à l'aide de la tablette numérique.

En 2023, **1 935 usagers et usagères** de la MDPH de Paris ont participé à l'enquête MSU, contre 699 en 2022 (hausse de 277%).

Satisfaction de la MDPH	Satisfait	Moyennement	Pas satisfait	Total
Nombre de personnes	398	503	280	1 935
Taux	20.57%	25.99%	14.47%	100%

Les points forts soulignés par les usagers

L'accueil, de l'écoute et de la réponse apportées par les conseillers sont soulignés par les usagers.

Points d'amélioration soulignés par les usagers

- 52,9% des personnes interrogées indiquent ne pas savoir à qui s'adresser en cas de question sur une demande.
- L'amélioration du temps de réponse à la demande d'aide ou une meilleure compréhension de ce délai.
- Une meilleure communication et pédagogie sur les objectifs d'une demande

III.1.2. Participation des personnes aux travaux de la MDPH

La participation des personnes en situation de handicap est l'une des actions du projet de service 2020-2024 de la MDPH de Paris. L'objectif poursuivi est de **s'appuyer sur l'expérience et l'expertise d'usage des personnes**, afin de faire évoluer les outils et pratiques professionnelles de la MDPH **pour une meilleure qualité de service**.

Comité des Usagères et Usagers (CUU) de la MDPH



Le comité des usagères et des usagers a été créé en 2022, il permet aux personnes de **partager leurs expériences et expertises**, de **disposer d'un espace de dialogue partagé avec les équipes de la MDPH et entre personnes concernées**, et de **faire des propositions pour améliorer les pratiques et les outils de la MDPH**. Sans existence juridique propre, les membres se réunissent sous la responsabilité de la MDPH. Il réunissait au départ 50 personnes. Aujourd'hui **25 personnes** environ y sont actives.

Deux groupes de travail, avec le temps, se sont pérennisés :

- ✓ L'un travaillant sur la communication et les ressources,
- ✓ Le second sur l'accompagnement et l'aide au remplissage.

Les membres seront renouvelés pour un an, en juin.

Le CUU est également saisi régulièrement sur des procédures internes à la MDPH ou projets partenariaux :

- ✓ Mise en place de l'attestation de dépôt du dossier demande,
- ✓ Mise à jour du courrier de demande de pièces complémentaires obligatoires ou spécifiques (accompagnant une demande),
- ✓ Signalétique handicap et accessibilité des quartiers,

- ✓ Présentation par l'observatoire sociale de la DSOL d'une enquête aidants et proches aidants, présentation de l'AMI du plan inclusif 2030.

Les travaux engagés en 2023 avec le comité usagers :

Les travaux en cours concernent :

- ✓ La mise à jour de l'accessibilité du site,
- ✓ La mise en place d'un glossaire
- ✓ Des capsules vidéo d'usager pour un partage d'expérience
- ✓ Le travail sur un livret explicatif d'accompagnement au formulaire de demande
- ✓ Un projet de mise en place d'une permanence de pair-accompagnant pour aider au remplissage du formulaire de demande.

III.2. Scolarité

III.2.1. Coopération avec les partenaires pour garantir l'inclusion à l'école

La gestion des parcours de scolarisation se caractérise à la MDPH par une **relation étroite avec l'Education Nationale**. En effet, la MDPH participe avec celle-ci à différentes réunions, comme le CDSEI (Comité Départemental de Suivi de l'Ecole Inclusive), permettant de **suivre le déploiement des droits et notifications**, de coconstruire l'offre nécessaire et d'accompagner les dispositifs expérimentaux.

Pour atteindre ces objectifs, la MDPH assure notamment la **formation des enseignants référents** et rencontre régulièrement (conjointement avec l'ARS et l'Education Nationale) les médecins scolaires, les médecins de CMP/CMPP, les membres de la CDAPH, les médecins de GHU et d'autres partenaires intervenants auprès des enfants. La mission de la MDPH est d'**évaluer, sans contrainte de l'offre**, en se basant sur les besoins, attentes et projets de l'enfant ou du jeune. Pour ce faire, la MDPH veille au respect de certaines procédures spécifiques de préparation à la rentrée scolaire.

Pour garantir un parcours adapté et facilitant aux enfants et jeunes scolarisés, l'Education Nationale et la MDPH partagent un **calendrier commun et une implication particulière dans la démarche Réponse Accompagnée Pour Tous et en CDAPH**. En parallèle, l'Education Nationale nourrit un échange direct avec les familles à propos de l'évolution scolaire des enfants.

Enfin, pour assurer une prise en charge cohérente et efficiente, les Enseignants-Référents pour la Scolarisation des Elèves en Situations de Handicap (ERSEH) entretiennent des liens étroits avec l'Equipe Pluridisciplinaire (EP) de la MDPH. A ce titre, 2023 a permis de poursuivre la mise en place d'une communication dématérialisée des **GEVASCO** (Guide d'évaluation des besoins de compensation en matière de scolarisation) par les Enseignants Référents à la Scolarité des Elèves Handicapés auprès des services de la MDPH, garantissant ainsi une fluidité dans le traitement des orientations scolaires.

Les ouvertures récentes de dispositifs adaptés dans les écoles, l'ouverture du Lab9 pour la formation des professionnels et les ouvertures de places en SESSAD (pro notamment) ont donc permis un partenariat de qualité avec l'Education Nationale et l'ARS.

La profusion de dispositifs aux délimitations parfois floues, quoique louable, rend toutefois plus complexe la répartition des élèves aux profils variés et provoque parfois des incompréhensions entre partenaires.

En 2023...

- ✓ **200** dossiers ont été évalués en partenariat avec **l'Education Nationale**
- ✓ **50** dossiers ont été évalués en lien avec les **médecins de structure de soins** (Centres Médico-Psychologiques, Centres médico-psycho-pédagogiques, Centres d'action médico-sociale précoce, Centre d'Adaptation Psycho-Pédagogique)

III.2.2. Rentrée scolaire 2023

La rentrée scolaire 2023 a été marquée par un **nombre important de demandes d'Accompagnants des Elèves en Situation de Handicap (AESH)**, ainsi que par un **manque de places dans les dispositifs** tels que les Unités Localisées pour l'Inclusion Scolaire (ULIS), les Unités d'Enseignement Maternelle/Elémentaire Autisme (UEMA/UEEA) ou les établissements et services sociaux et médico-sociaux (ESSMS).

	AESH-i	AESH-m
Part d'AESH-i et d'AESH-m notifiée par la CDPAH sur l'ensemble des décisions d'aide humaine à la scolarisation	2411	2036

Il a été constaté un nombre important de demandes de renouvellements d'AESH individuelles (AESH-i) pour lesquels une reconduction doit être évaluée, mais aussi une somme non négligeable de RAPO en cas d'attribution d'AESH mutualisées (AESH-m).

Certaines situations font l'objet de présentations individuelles en CDAPH à la demande des familles, notamment en réponse à un PPS proposé, et pour lesquelles une AESH individuelle est attribuée par les membres de la CDAPH. De nombreuses AESH i sont notifiées en alternative à défaut d'une solution cible effective.

Cette année, à nouveau, la MDPH a tenu ses engagements pour la préparation de la rentrée scolaire, malgré le nombre croissant de dossiers enfants déposés et comportant une demande de parcours scolaire.

III.2.3. Accompagnement et suivi

La MDPH de Paris dispose **d'une connaissance globale des listes d'attente**, surtout sur les dispositifs pour lesquels l'Education Nationale revient vers les services de la MDPH si l'orientation cible n'est pas mise en œuvre (mise en place de droits en alternative).

Un **suivi particulier** des affectations en ULIS TSA et en UEEA/UEMA est organisé.

La MDPH organise des temps d'échanges avec les personnes en charge des affectations et lors de la commission d'affectation UEEA/UEMA. Par ailleurs, elle dispose de retour des enseignants

référents au cours du premier trimestre de l'année scolaire pour informer de la non mise en œuvre et des besoins en découlant.

III.3. Emploi

Dans le cadre du processus d'évaluation, **la MDPH collabore étroitement avec le service public de l'emploi (SPE)** composé de Pôle Emploi, Cap Emploi et la mission locale de Paris.

III.3.1. Formation professionnelle

En 2023, **761 usagers ont effectué un bilan (pour construire un parcours de formation) auprès d'une psychologue de Pôle emploi experte handicap** (Prestation d'Orientation Professionnelle Spécialisée – POPS Travailleur handicapé) ou auprès du département solidarité de la sécurité sociale (DS-CPAM).

Emploi accompagné :

En 2023, **287 usagers ont eu un entretien téléphonique pour présenter et proposer le dispositif emploi accompagné.**

III.3.2. L'Equipe Pluridisciplinaire d'Insertion Professionnelle (EPIP) pour les plus de 25 ans

L'EPIP se réunit à la MDPH, une fois par semaine (mardi matin de 9h30 à 12h15). En moyenne, **20 dossiers complexes y sont présentés pour discussion**. Animée par la Coordinatrice de l'Unité insertion professionnelle, l'EPIP est composée : d'une secrétaire de l'Unité, d'un psychologue du travail du Pôle Emploi spécialisé TH, d'un conseiller Pôle emploi et d'un chargé de mission Cap Emploi. Ces deux derniers partenaires de la MDPH apportent une expertise sur le parcours d'insertion professionnelle des demandeurs d'emploi bénéficiaires de l'obligation d'emploi, sur la connaissance du marché du travail et concourent à l'élaboration de parcours professionnels et de recherche de solutions.

En 2023, **35 EPIP** se sont réunies et ont traité **436 dossiers complexes**.

III.3.3. L'Equipe Pluridisciplinaire d'Insertion Professionnelle de jeunes (EPIJ) pour les 16/25 ans

L'EPIJ se réunit une fois par mois (jeudi après-midi, au sein de la MDPH) pour traiter **d'une quinzaine de dossiers complexes concernant des jeunes de 16 à 25 ans**. Présentés en EPIJ pour discussion, ces dossiers permettent d'établir une « passerelle » entre **l'Unité Enfants/Jeunes et l'Unité Insertion et Formation professionnelle de la MDPH**. Les dossiers étudiés peuvent concerner des retours d'évaluations du psychologue du travail, des jeunes connus de la Mission locale ou des COP, des dossiers à la demande des évaluateurs de l'Unité ou à la demande des partenaires. Animée par la Coordonnatrice (ou une Evaluatrice psychologue clinicienne), l'EPIJ est composée d'un Médecin de la MDPH, d'une Secrétaire de l'Unité 2, d'un Psychologue du travail de la CPAM, d'un référent Mission locale, d'un Psychologue de l'Education nationale (RHO), d'une Chargée de mission de l'éducation nationale.

En 2023, **10 EPIJ** se sont réunies et ont traité **135 dossiers complexes**.

III.3.4. L'équipe HANDIPRO – Les élèves sortant du système scolaire sans solution

Une nouvelle équipe « Handipro » existe depuis mars 2021 à la MDPH de Paris en collaboration avec l'Education nationale. La poursuite de cette expérimentation figurait parmi les objectifs de la MDPH en 2023.

L'enjeu de cette équipe est **d'éviter les ruptures de parcours des élèves sortant d'Ulis Lycée et de Dapp** (Dispositif d'approfondissement du projet professionnel, avec stages en entreprises) qui risquent de quitter le système scolaire « sans solution » pour la rentrée suivante.

L'équipe Handipro a pour objectifs de :

- ✓ Faciliter le dépôt de la demande de RQTH et prioriser son évaluation,
- ✓ Fluidifier la prise en charge par le SPE (Service public de l'emploi : Cap emploi ; Mission locale de Paris, Pôle emploi),
- ✓ Permettre la construction d'un projet professionnel notamment par l'intermédiaire d'entrées en formation dans les ESRP d'Ile de France (élaboration de projet, remobilisation, remise à niveau ou qualification, évaluation du milieu de travail...) et proposer une orientation professionnelle adaptée (marché du travail, formation, milieu protégé),
- ✓ Proposer une orientation médico-sociale en cas d'orientation professionnelle prématurée ou inadaptée (ex : proposition de SAS, Foyer de vie externat...).

Le public cible concerne une cohorte de **86 élèves** sortant d'Ulis, de DAPP et du MAVIP en grande difficulté scolaire.

En 2023, **8 équipes Handipro** se sont réunies et ont traité **100 dossiers complexes**.

III.3.5. L'emploi accompagné : plateforme

La plateforme (numéro unique de téléphone pour les 4 prestataires parisiens en charge de l'emploi accompagné...) s'est mise en place fin 2023 et a pour objet de **fluidifier le parcours des personnes vers les prestataires de l'emploi accompagné** en simplifiant les accès.

Dans les faits, la plateforme n'apporte **à ce jour aucune perspective de meilleure prise en charge**. En effet les usagers passent par un dossier MDPH et non pas par le SPE pour « l'emploi accompagné », le chef de file n'a, par ailleurs, pas encore de numéro de téléphone unique dédié pour les personnes souhaitant intégrer le dispositif. Les pratiques de l'unité insertion professionnelle reste donc inchangées et efficaces pour accompagner les usagers dans le dispositif.

III.3.6. L'ESAT – l'orientation vers le milieu protégé

Depuis le 1er janvier 2023, un travailleur en ESAT peut, pendant toute la période de validité de sa décision d'orientation en ESAT, partager son temps de travail entre son ESAT, et un (ou plusieurs) emploi(s) en milieu ordinaire, voire une activité indépendante et ce sans besoin de nouvelle notification. Par ailleurs, il bénéficie d'un parcours renforcé en emploi comprenant un accompagnement assuré par son ancien ESAT et un droit à réintégration en ESAT.

Dès début 2023, la MDPH de Paris a mis en œuvre la double orientation favorisant ce parcours.

III.3.7. Le SAIPPH (Le Service d'Aide à l'Insertion Professionnelle pour les Personnes Handicapées)

La MDPH est également en contact avec plusieurs ESMS, notamment des **ESAT** dans le cadre d'une convention avec le SAIPPH. Cet accord permet notamment à un public souffrant de troubles psychiques sans retard mental associé, de découvrir le milieu protégé (ESAT).

III.4. La communauté 360 de Paris

III.4.1. Mise en place de la communauté 360

La Communauté 360 de Paris est une **plateforme téléphonique qui informe et oriente** les personnes en situation de handicap et leurs proches sur les solutions concrètes et inclusives autour de chez elles.

Accessible via le numéro vert gratuit **0800 360 360**, la Communauté 360 est là pour **décrypter un écosystème du handicap complexe** et **aiguiller les personnes en situation de handicap, leurs aidants et les professionnels qui les accompagnent** vers le bon interlocuteur, la bonne ressource, le bon outil.

Le déploiement de la C360 a contribué à l'animation de la dynamique territoriale en lien étroit avec l'ARS, la MDPH et la ville de Paris.

En 2024, la C360 sera couplée du dispositif de facilitateur de choix de vie ce qui apportera une aide complémentaire pour les usagers de la MDPH pour la formalisation de leur projet de vie.

III.4.2. L'articulation 360 et la démarche réponse accompagnée pour tous

L'articulation s'est construite dans le cadre d'un groupe projet mensuel restreint (ARS, MDPH, Ville de Paris et C360) avec un appui conseil financé par l'ARS qui a pris fin début 2023. Ce groupe projet fonctionne bien et a permis de construire un fonctionnement adapté au territoire parisien, complémentaire des dispositifs existants. Concernant la réponse aux situations individuelles, les périmètres ont été définis clairement et une réunion mensuelle a été instaurée MDPH/C360 pour faire le point sur les situations communes.

De manière générale, les situations complexes et les situations en attente d'admission en ESMS sont gérées par la MDPH ainsi que la mise en œuvre des autres droits et l'accès aux ressources du territoire.

La réunion mensuelle permet des passages de relais ou des arbitrages sur la suite à donner à des situations pour lesquelles il y a un doute. Par ailleurs, un lien s'est établi entre le Pôle Accueil et la C360 afin de se coordonner et de garantir une cohérence des réponses faites par l'accueil de la MDPH et par la C360. IL s'agit de construire des éléments de communication communs,

III.5. La coordination de parcours

Dans le cadre du financement par l'ARS Ile de France des Dispositifs Intégrés Handicap (DIH), la MDPH a choisi de porter ce DIH et a recruté des référents de parcours complexes qui font de la coordination de parcours.

La complémentarité DOP/DIH permet une fluidité dans l'accompagnement des parcours complexes, le portage par la MDPH donne de la légitimité aux référents de parcours vis à vis des partenaires et facilite l'adaptation des droits des usagers et les dérogations nécessaires à la prise en compte de la complexité. Le nombre de situations suivies en coordination de parcours est en constante **augmentation (89 situations en 2023)**.

III.6. Le suivi des décisions

L'outil de suivi de certaines décisions de la CDAPH (notamment celles liées aux orientations médico-sociales) se nomme **Viatrajectoire**.

L'instruction ministérielle du 23 septembre 2016 relative au système d'information de suivi des orientations dans le secteur du handicap et celle du 15 novembre 2021 relative à l'appui au développement des usages et la fiabilisation du système d'information de suivi des orientations rappellent les enjeux de la démarche d'informatisation du suivi des orientations. Il s'agit de :

- Améliorer la connaissance des publics fragiles

- Assurer un meilleur suivi des parcours et de la mise en œuvre des orientations
- Améliorer la qualité des accompagnements
- Connaître et réguler l'offre médico-sociale
- Analyser les pratiques d'admission des établissements et services sociaux et médico-sociaux (ESMS)
- Renforcer les politiques du handicap

Le déploiement est organisé sur le territoire régional avec un portage par l'ARS en collaboration avec départements.

Le SID SDO (système d'information départemental de suivi des orientations) de l'ARS Ile-de-France s'appuie sur l'outil national Via Trajectoire déjà déployé dans le champ de la personne âgée et interfacé par le ROR. Via Trajectoire permet :

- Aux ESMS d'accéder aux décisions d'orientations les concernant et de suivre leurs listes d'attente
- A la MDPH d'être informée des suites données aux décisions par les ESMS pour les enfants comme pour les adultes dans le champ de la scolarité, l'insertion professionnelle et la vie quotidienne
- A la MDPH, aux ARS et aux Départements, de recueillir des indicateurs de pilotage définis nationalement dans le cadre de la mise en place du portail national décisionnel

A ce jour, force est de constater qu'il existe une qualité des données saisies dans Via Trajectoire hétérogène.

Les données extraites de Via Trajectoire sont issues de la saisie qui est faite par les ESMS qui doivent décrire l'offre de service de leur ESMS mais également renseigner les informations relatives aux usagers qui sollicitent une admission au sein de leur établissement. En effet, la description de l'ESMS permet de consolider l'annuaire qui est d'ores et déjà accessible à tout public, aux usagers comme aux professionnels, et qui permet d'avoir une information théoriquement exhaustive sur l'offre.

Quant aux informations relatives aux demandes d'admission, elles permettent de connaître les pratiques d'admission des ESMS, de travailler à l'harmonisation de leurs pratiques dans le cadre notamment du dispositif d'orientation permanent (DOP) mais également d'avoir une photographie fiable de l'offre et du taux d'occupation. Une analyse pointue des données permet en creux d'obtenir le besoin non couvert sur le territoire.

La démarche de fiabilisation des données s'inscrit également dans un contexte de repli de chaque ESMS sur un accueil dédié aux usagers de leur département ayant pour conséquence des difficultés pour les professionnels et les familles à accompagner un usager en dehors du territoire de compétence départemental.

Dans ce contexte, il est nécessaire d'accompagner la fiabilisation des données à plusieurs niveaux.

Tout d'abord, les ESMS doivent avoir un usage qualitatif et routinier de Via Trajectoire afin que les données soient les plus exhaustives possibles tant sur l'aspect de la qualité que de la quantité. Cette complétude permettra également aux ESMS accueillant le même profil d'utilisateur de disposer d'une liste d'attente consolidée et commune ciblant les mêmes usagers.

Ensuite, dans le cadre des commissions de régulation des admissions (actuellement suspendues) mais également du processus plus individuel d'admission, un travail d'harmonisation est co-porté

par la MDPH, l'ARS et le Département grâce à une analyse rigoureuse des « admissions impossibles proposées » et une gestion fine de la caractérisation des situations.

Enfin, une analyse des données issues de Via Trajectoire doit permettre d'affiner le pilotage du suivi des décisions d'orientation et plus largement de l'offre mais également remonter au niveau national les indicateurs précis prévus par les textes.

Depuis février 2023, le module usager permettant aux personnes de suivre l'étude de leur dossier et leur parcours au sein des différentes institutions est désormais ouvert. Les usagers peuvent visualiser le traitement de leur orientation par les ESMS notamment accéder aux admissions impossibles proposées (AIP). La MDPH de Paris a préparé ce déploiement sur 2023 pour une mise en œuvre en 2024. En parallèle, la MDPH a, tout au long de l'année 2023, réétudié l'ensemble des dossiers d'enfants ayant une orientation médico-sociale afin de les caractériser. Concrètement, la caractérisation consiste à définir le niveau de priorité d'une situation en lien avec un motif précis (ex : niveau 1, rupture de parcours). Les critères de caractérisation étaient initialement parisiens puis à compter de fin 2022, la CNSA a diffusé des critères communs et définis au niveau national. L'année 2023 a permis de caractériser en routine toutes les nouvelles orientations et mettre à jour la caractérisation pour les situations des enfants. Ce travail va se poursuivre pour les adultes.

III.7. La RAPT : Réponse accompagnée pour Tous

Le 20 juin 2014 est publié le rapport « **Zéro sans solution** - Le devoir collectif de permettre un parcours de vie sans rupture, pour les personnes en situation de handicap et pour leurs proches », coordonné par Denis Piveteau. Le rapport a pour ambition d'identifier les transformations à opérer pour le secteur du handicap afin de remettre la personne concernée au cœur du système, en apportant systématiquement une réponse aux besoins des personnes en situation de handicap confrontées à des ruptures dans leur parcours en établissement spécialisé.

L'unité réponse accompagnée (URA) créée en 2020 à la MDPH de Paris vise à répondre aux enjeux de la Réponse Accompagnée pour Tous (RAPT), afin de s'assurer que des réponses territoriales adaptées et plus particulièrement une réponse individualisée soient mises en place lorsqu'une personne est sans solution.

III.7.1. Pilotage et mise en œuvre de la Réponse accompagnée pour tous

Un pilotage et une animation conjoints entre les autorités de tutelles, la MDPH et les différents acteurs médico-sociaux permettent au fil de l'eau de faire bouger les lignes et d'accompagner les situations dites complexes. En 2022, l'animation de la démarche s'est intensifiée avec les multiples acteurs du territoire dont l'Education nationale, l'Aide Sociale à l'Enfance (ASE) et les acteurs du droit commun.

L'élargissement de la démarche a été ralenti en 2023 en lien avec des périodes de vacance de direction ou de changement d'interlocuteur (MDPH et tutelles).

Une articulation fine a été travaillée pour la réponse aux situations individuelles afin d'éviter l'effet millefeuille et le travail en doublon.

La démarche « **Une réponse accompagnée pour tous** » est organisée en quatre axes dont le déploiement est concomitant :

Axe 1 : Dispositif d'orientation permanent

Axe 2 : Réponse territorialisée

Axe 3 : Dynamique d'accompagnement par les pairs

Axe 4 : Conduite du changement

L'axe 1 est centré sur le processus de saisine, d'évaluation, de prise de décision de la MDPH, en collaboration avec l'ensemble des partenaires du territoire. Il est porté par l'ensemble de la MDPH avec le soutien et l'impulsion de l'URA (Unité réponse accompagnée). Le DOP (dispositif d'orientation permanent) est développé plus en détail ci-dessous.

L'axe 2 est porté collectivement par l'ARS, la MDPH et la ville de Paris. En 2023, la réalisation du diagnostic territorial pour l'AMI (appel à manifestation d'intérêt qui vise à ouvrir rapidement des places dans les établissements médico-sociaux par des extensions de structures) et le développement de la scolarisation inclusive (Unités d'enseignement externalisées) ont très fortement mobilisés les trois institutions.

L'axe 3 est plus difficile à faire avancer. Il se concrétise par la mise en place d'un comité des usagers de la MDPH. La présence des usagers en GOS (groupe opérationnel de synthèse) contribue à faire évoluer les approches. Le déploiement des facilitateurs de choix de vie avec la communauté C360 sera également un facteur d'évolution.

L'axe 4 se travaille peu à peu en interne au travers de réunions d'équipes pluridisciplinaires dédiées aux situations complexes, du déploiement de la caractérisation, d'évolutions du système d'information (SI) pour suivre l'accompagnement des situations. En externe, l'évolution des pratiques passe par un travail conjoint avec la DSOL (Direction des solidarités de la Ville de Paris) et l'ARS, notamment dans le cadre des commissions d'admission en ESMS (établissements ou services médico-sociaux) ou de travail partenarial autour de situations avec l'Aide Sociale à l'Enfance, l'Education nationale, les ESMS ou le secteur sanitaire.

III.7.2. Le dispositif d'orientation permanent (Dispositif d'orientation permanent, Axe 1 de la RAPT)

L'Unité réponse accompagnée porte le **dispositif d'orientation permanent (DOP)**. Elle est constituée de référents de parcours qui font de la coordination de parcours pour les situations les plus complexes, viennent en soutien des évaluateurs des autres unités et apportent une connaissance plus fine des ressources du territoire. Les interpellations arrivent par l'accueil de la MDPH ou par la boîte mail dédiée à l'interpellation des partenaires.

La réponse aux interpellations et l'accompagnement nécessaire est principalement porté par les différentes unités, avec le soutien de l'unité réponse accompagnée si nécessaire.

Le DOP a reçu **342 nouvelles saisines** en 2023 dont 68.71 % pour des enfants et 31.29 % pour des adultes.

Au total, le DOP a accompagné **369 enfants et adultes** en 2023, dont **280** étaient considérés en situation critique et **89** en situation complexe.

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

Au total, **38 PAG** ont été signés en 2023 **27** pour des enfants et **11** pour des adultes.

94.74 % de PAG signés prévoient une dérogation (double notification, moyens supplémentaires, etc.). Un PAG rassemble en moyenne 5 partenaires ; et le délai moyen d'élaboration d'un PAG est de 4 mois.

Profils accompagnés dans le cadre du dispositif d'orientation permanent

Les usagers accompagnés dans le cadre du DOP sont en très grande majorité **des enfants, de sexe masculin avec des TSA (troubles du spectre autistique)**. P

Pour les situations critiques, on retrouve également des usagers avec un handicap rare (avec une proportion importante de personnes porteuses d'un syndrome de Prader Willi) et des usagers en situation de polyhandicap.

On a pu constater un nombre croissant d'interpellations qui concernent des **usagers déjà en établissements** mais pour lesquels les établissements sont en grande difficultés face **aux troubles du comportement**. D'autres interpellations concernent **des enfants scolarisés mais sur un temps très restreint** (45 mn par jour) et des sorties d'hôpitaux de jour.

On observe également **une forte proportion de personnes en situation de précarité**, avec des familles en hôtel social, ne comprenant pas bien le français et en difficultés pour mettre en place les soins nécessaires.

L'analyse des interpellations et des situations suivies en coordination de parcours confirme les constats suivants :

- augmentation constante des interpellations
- prédominance forte des enfants en risque de rupture de parcours
- surreprésentation des usagers de sexe masculin avec des TSA
- surreprésentation des interpellations en provenance du secteur sanitaire : HDJ (hôpitaux de jour), CMP (centre médico-psychologique), services d'hospitalisations adultes.

Freins récurrents à un accompagnement durable et qui réponde aux besoins des personnes

Le principal frein identifié est le **manque d'offre sur le territoire**, tant en ce qui concerne le secteur médico-social que le secteur sanitaire. Par ailleurs, les ESMS sont aujourd'hui souvent en difficulté pour accompagner les situations complexes, notamment du fait de troubles du comportement majeurs. L'absence de personnel ou le turn-over important accentuant les troubles et le turn-over. Les pratiques d'admission évoluent peu à peu mais les établissements restent très réticents à admettre les situations en rupture de parcours pour lesquels ils appréhendent d'être en difficultés et de ne pas avoir les moyens humains de les accompagner. De nombreuses ruptures de parcours sont observées chez les enfants : fin de maternelle, fin d'école primaire, fin de collège, sortie sans solution des hôpitaux de jour...

III.7.3. Partenariats et coordination territoriale

La démarche RAPT est inscrite dans le projet de service de la MDPH qui est partagé avec tous les membres de la COMEX (Commission exécutive de la MDPH).

Les principaux acteurs sont l'ARS, les services de la Ville de Paris dont l'Aide Sociale à l'Enfance, la Communauté 360.

Le COPIL (comité de pilotage) Réponse accompagnée était au départ très restreint. Il s'élargit progressivement, notamment en lien avec la communauté C360. Un COPIL élargi a été organisé fin 2022 avec l'Education Nationale, l'Aide Sociale à l'Enfance, la communauté C360, le secteur du sanitaire, le SAMU SOCIAL. Cette démarche reste à consolider.

Certains acteurs nécessaires à l'accompagnement des parcours ne sont pas engagés, comme les Hôpitaux de jour qui continuent de faire des sorties « sans solution » à l'âge de fin de prise en charge et d'autres établissements qui n'ont pas encore compris les enjeux de la réponse accompagnée.

L'articulation avec la communauté 360 a été définie par l'intermédiaire d'un **groupe projet mensuel composé de l'ARS (délégation départementale), des services de la Ville de Paris, de la MDPH de Paris, de la communauté C360**. Ce groupe permet la définition du périmètre MDPH et C360 pour l'accompagnement des situations individuelles.

III.7.4. Evolutions des pratiques

Le déploiement de la démarche Réponse accompagnée a permis des évolutions de pratiques en interne, notamment par rapport **aux situations sans solutions**. Désormais, les évaluateurs repèrent les situations, proposent des orientations alternatives, si nécessaire prennent contact avec les partenaires pour essayer de mieux comprendre la situation et de proposer les réponses alternatives les plus ajustées, caractérisent les décisions d'orientation et enfin interpellent l'unité réponse accompagnée lorsque la situation devient trop complexe.

Sur le territoire, les pratiques d'admission ont évolué grâce au déploiement de la caractérisation et aux commissions de coordination des admissions. Le lien avec l'éducation nationale et avec

l'ASE s'est renforcé afin d'identifier ensemble les situations nécessitant un accompagnement renforcé conjoint.

Le lien avec les partenaires de la complexité (UMI : unités mobiles interdépartementales, ERHR : équipe relais handicaps rares, PCPE : pôle de compétences et de prestations externalisées) s'est renforcé et structuré permettant un meilleur accompagnement des situations les plus complexes. Les évolutions demeurent plus difficiles avec le secteur sanitaire.

L'équipe URA de la MDPH rencontre des situations complexes qui rendent les solutions difficiles à trouver en raison d'une tension sur l'offre qui perdure malgré les efforts notables fournis dans le cadre de l'Appel à Manifestation d'intérêt de l'ARS (qui seront suivis d'effets fin 2024).

III.8. La Ville du quart d'heure

Le territoire parisien est très concentré, et la MDPH est située sur un site unique dans le 9ème arrondissement.

La MDPH s'est engagée à faire vivre la "Ville du quart d'heure", modèle visant à améliorer la qualité de vie des personnes en situation de handicap en rapprochant de leurs lieux de vies des services tels que ceux de la MDPH. Réduire la dépendance aux transports, diminuer la fatigue et le stress liés aux déplacements font partie des objectifs principaux de la ville du quart d'heure.

Ainsi, la MDPH a mis en en place depuis **décembre 2023**, d'abord de manière expérimentale, de **permanences sur rendez-vous** dans les arrondissements, soit au sein des mairies d'arrondissement ou dans les Espaces Parisiens des Solidarités. Les usagers peuvent ainsi rencontrer les agents de la MDPH depuis le 31 décembre 2023, dans **le 13^{ème} et le 20^{ème} arrondissement**.

Ces permanences semblent prometteuses, dans la mesure où elles ont rapidement enregistré un taux de remplissage important indépendamment des désistements, ont su satisfaire les premiers usagers et ont favorisé les relations partenariales.

L'objectif est donc de poursuivre les expérimentations en 2024 et de déployer les permanences sur d'autres arrondissements (à commencer par les 15ème, 18ème et 19ème arrondissements).

CONCLUSION

L'année 2023 fut une année dense, charnière, porteuse de changements. Après des mois difficiles sans direction, la nouvelle directrice a pris ses fonctions et a recruté à compter d'octobre une directrice adjointe. Les priorités fixées sont multiples et tendent à assurer un service de qualité aux personnes en situation de handicap et à leurs proches tout en accompagnant au mieux les équipes dans des métiers complexes.

Un service de qualité passe par le maintien de la qualité des évaluations, reconnue, mais aussi par une amélioration des délais d'instruction. Les mesures prises fin 2023 devront être poursuivies en 2024 et ajustées en fonction des résultats obtenus. Cela aussi se traduit par la mise en place de nouvelles modalités d'accueil des personnes grâce aux permanences dans les arrondissements qui permettent de renforcer la proximité de la MDPH mais aussi de favoriser le recours aux droits. Cela passe enfin par le recours croissant à l'expérience et l'expertise des usagers sollicités pour rendre des avis, faire des avis, au sein du comité des usagères et des usagers.

La MDPH ne peut rendre un service de qualité que grâce aux équipes qui la composent et aux partenariats qu'elle tisse. L'accompagnement des équipes fortement mobilisée est un enjeu fort. Il revêt plusieurs formes, le soutien au bien-être au travail, le développement d'activités conviviales, la reconnaissance et les retours sur le travail réalisé, la co-construction sur des projets communs et l'amélioration des pratiques managériales.

La MDPH est au cœur de deux mouvements qu'il faut concilier : participer à la production de plus de 120 000 décisions et suivre de manière très personnalisée, rapprochée et partenariale quelques centaines de situations particulièrement complexes. Ce défi est majeur mais l'enjeu l'est aussi.

La MDPH de PARIS en 2023

PERSONNES AYANT UN DROIT ACTIF

181 023 personnes

ACCUEIL

42 425 personnes accueillies

149 094 appels téléphoniques reçus

77 320 mails reçus

DOSSIERS DÉPOSÉS

48 774 dossiers

ÉVALUATION

64 955 évaluations réalisées

259 situations individuelles présentées aux membres de la CDAPH

DÉCISIONS / AVIS

119 554 décisions et avis rendus

4,97 mois - moyenne de délai de traitement pour les enfants

5,7 mois - moyenne de délai de traitement pour les adultes

RECOURS

2 743 RAPO (3.2 %)

62 Contentieux (0.05%)

GLOSSAIRE

AAH	Allocation adulte handicapé
ACFP	Allocation compensatrice pour frais professionnels
ACTP	Allocation compensatrice tierce personne
AEEH	Allocation d'éducation de l'enfant handicapé
ARS	Agence régionale de santé
AESH	Accompagnant d'élèves en situation de handicap
C360	Communautés 360
CAF	Caisse d'allocations familiales
CARSAT	Caisse d'assurance retraite et de la santé au travail
CD	Conseil départemental
CDAPH	Commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées
CDCA	Conseil départemental de la citoyenneté et de l'autonomie
CMI	Carte mobilité inclusion
CMPP	Centre Médico Psycho Pédagogique
CNFPT	Centre national de la fonction publique territoriale
CNSA	Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie
COMEX	Commission Exécutive
COFIL	Comité de pilotage
CPAM	Caisse primaire d'assurance maladie
CPOM	Convention pluriannuelle d'objectifs et de moyens
DDT	Direction départementale des territoires
DGCS	Direction générale de la cohésion sociale
DIRECCTE	Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi
DOP	Dispositif d'orientation permanent
DSDEN	Direction des services départementaux de l'Éducation Nationale
DUDE	Dossier unique du demandeur d'emploi
EPE	Équipe pluridisciplinaire d'Évaluation
ESAT	Établissement et service d'accompagnement par le travail
ESMS	Établissement et service médico-social
FALC	Facile à lire et à comprendre
FDC	Fonds départemental de compensation
GED	Gestion Électronique des Documents
GEVA	Guide d'Évaluation Multidimensionnel
GOS	Groupe opérationnel de synthèse
IME	Institut médico-éducatif
ITEP	Institut thérapeutique éducatif et pédagogique
MDPH	Maison départementale des personnes handicapées
MISPE	Mise en situation professionnelle en ESAT
MSA	Mutualité sociale agricole
PAG	Plan d'accompagnement global
PCH	Prestation de compensation du handicap
PPC	Plan personnalisé de compensation
PPS	Plan personnalisé de scolarisation
RAPT	Réponse accompagnée pour tous
RAPO	Recours Administratif préalable obligatoire

RGPD	Règlement générale pour la protection des données
RIP	Référent insertion professionnelle
RQTH	Reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé
SAMETH	Service d'appui au maintien dans l'emploi des travailleurs handicapés
SI	Système d'information
ULIS	Unité locale pour l'inclusion scolaire