

RAPPORT D'ACTIVITÉS



2020

MDPH du Nord



Nord
Le Département est là —

Table des matières

Introduction.....	2
I. Présentation générale : les données clés.....	3
I.1. Description du territoire.....	3
I.2. Données principales d'activités.....	4
II. Moyens humains et budgétaires.....	8
II.1. Organigramme de la MDPH du Nord.....	8
II.2. Effectifs.....	9
II.3. Budget de la MDPH.....	13
II.4. Organisation.....	17
II.4.1. Territorialisation de la MDPH/MDA.....	17
II.4.2. Fonctionnement de la MDPH par processus métier.....	17
III. Pilotage.....	25
III.1. Management des ressources humaines.....	25
III.2. Formalisation des processus et des procédures.....	26
III.3. Mesure de la satisfaction et participation des personnes.....	27
III.4. Système d'information.....	29
III.5. Déploiement du tronc commun SI MDPH.....	30
III.6. Les flux.....	30
III.6.1. Gestion électronique des documents.....	30
III.6.2. Le suivi des décisions et des orientations.....	30
III.7. Partenariats et liens avec le conseil départemental.....	31
III.7.1. Partenariats.....	31
III.7.2. Liens avec le conseil départemental.....	32
IV. Chantiers et thématiques.....	33
IV.1. Scolarité.....	33
IV.2. Emploi.....	34
IV.3. Carte mobilité inclusion (CMI).....	36
IV.4. Aides techniques.....	36
IV.5. Parcours.....	37
IV.5.1. Réponse accompagnée pour tous.....	37
IV.5.2. La coordination de parcours.....	39
Synthèse.....	40

Introduction

L'année 2020 a bien entendu été marquée par le contexte sanitaire et les mesures nationales sur la gestion des droits (prorogation automatique, simplification, gestion différente de la Commission des Droits et de l'Autonomie des Personnes Handicapées). Le contexte sanitaire a exigé que nous adaptions très rapidement les processus et l'organisation de travail.

La structuration de la MDPH du Nord et la modernité de son système d'information ont permis à une partie suffisante de professionnels de continuer à travailler à distance pendant les périodes de confinement et de traiter les demandes les plus urgentes. A la mi-avril, l'ensemble des professionnels étaient équipés du matériel nécessaire. Tous ces changements ont été pilotés et accompagnés.

L'année 2020 a vu naître de nouveaux canaux de relation à l'utilisateur, notamment le Portail Nord Autonomie pour les démarches en ligne, la mise en place des rendez-vous avec la MDPH, le développement du "aller-vers" l'ensemble des populations par le biais des Relais Autonomie et Camions Bleus France Services. Les canaux déjà existants se sont quant à eux développés : formations et maintien des effectifs pour la plateforme téléphonique Nord Autonomie, mise à disposition de tables numériques pour les Relais Autonomie.

Les relations partenariales ont été renforcées pendant la période de crise avec des rencontres bimensuelles des têtes de réseaux des organismes, le développement des relations avec les communes dans le cadre de la convention de partenariat de lutte contre l'isolement et des rencontres régulières avec l'ensemble des partenaires institutionnels (Caisse Primaire d'Assurance Maladie, Caisse d'Allocations Familiales, Agence Régionale de Santé, etc.).

I. Présentation générale : les données clés

I.1. Description du territoire

Accueil général et accès aux droits

Le département du Nord présente un réseau dense de services publics de proximité qui assurent le premier accueil pour tous (Centres Communaux d'Action Sociale, Unités Territoriales de Prévention et d'Action Sociale, Maisons de Services Au Public).

Le constat est identique quant à l'accueil spécialisé pour les personnes en situation de handicap et âgées. En effet, les Relais Autonomie, les CLIC (Centres Locaux d'Information et de Coordination), les MAIA (Méthodes d'Action pour l'Intégration des services d'aide et de soins dans le champ de l'Autonomie), la MDPH et ses antennes (Maison Départementale des Personnes Handicapées), les UTPAS (Unités Territoriales de Prévention et d'Action Sociale), les services Pôle Autonomie en DTPAS (Direction Territoriale de Prévention et d'Action Sociale) et les plateformes de répit maillent l'ensemble du territoire.

Prévention et repérage précoce

Densité de l'offre de soins (nombre de médecins ou infirmiers pour 100 000 habitants) au 1^{er} janvier 2019 (Sources : Drees / Asip-Santé, RPPS, Insee. Exploitation OR2S)

	Nord	France
Densité de médecins généralistes libéraux ou mixte	96,52	88,76
Densité de médecins spécialistes libéraux ou mixtes	71,86	85,4
Densité d'infirmiers libéraux ou mixtes	189,73	187,83

Il y a toutefois des disparités de répartition de ces ressources à des niveaux infra-départementaux. Les Centres d'action médico-sociale précoce (CAMSP), les Centres médico-psycho-pédagogique (CMPP) et les Centres médico-psychologique (CMP) assurent à la fois le dépistage et une rééducation pour des enfants présentant des déficits sensoriels, moteurs ou mentaux. Ils assurent également des consultations médico-psychologiques et sociales pour toute personne en souffrance psychique et organisent leur orientation éventuelle vers des structures adaptées.

Les services à domicile

On relève 293 services d'aide et d'accompagnement à domicile (SAAD) dont le siège se situe dans le Nord, ils interviennent auprès des personnes âgées et des personnes en situation de handicap. Le Nord compte également 5 974 places de services polyvalents d'aide et de soins à domicile (SPASAD).

Les personnes en situation de handicap peuvent avoir accès à des accompagnements à domicile réalisés par des :

- Services d'accompagnement à la vie sociale (SAVS) : 936 places
- Services d'accompagnement médico-social pour adultes handicapés (SAMSAH) : 303 places

Offre en établissement

On compte plus de 6 000 places d'hébergement en établissements pour adultes dans le Nord. Le Département a développé de façon volontariste une offre alternative en matière d'habitat inclusif et d'accueil familial. Par ailleurs, la MDPH s'associe aux travaux du département du Nord 100 % inclusif.

I.2. Données principales d'activités

Les demandes déposées

La file active¹ de la MDPH du Nord au 31 décembre 2020 compte 268 479 personnes en situation de handicap. Cela représente environ 10% de la population du Département du Nord.

	Année 2019	Année 2020	Taux d'évolution en %
Nombre de dossiers de demande MDPH déposés	90 584	89 073	-1.67%

En 2020, 89 073 dossiers de demandes ont été déposés, contre 90 584 en 2019. Cela représente une évolution de -1.67%.

225 621 demandes ont été enregistrées dont 40 354 demandes génériques². La part des demandes génériques a doublé par rapport à 2019. A titre d'indication, une demande générique équivaut en moyenne à 2,5 demandes.

Les décisions et avis rendus

	Année 2019	Année 2020	Taux d'évolution en %
Nombre de décisions et avis formulés par la CDAPH/MDPH	222 392	282 014	26,81%

En 2020, 282 014 décisions et avis ont été rendus, contre 222 392 en 2019. Cela représente une évolution de 26,81%.

¹ La file active correspond au nombre de personnes ayant au moins un droit en cours au moment de la requête.

² Une demande générique est une demande non-explicite (sans indication/coche de droit ou de prestation).

Données générales sur l'accueil

La MDPH et le département du Nord ont mis en place l'offre de services **Nordautonomie**



UN ACCUEIL TELEPHONIQUE

Avec un numéro unique
03 59 73 73 73



UN ACCUEIL PHYSIQUE

En relais autonomie
mdph.lenord.fr/#contact



UN ACCÈS NUMERIQUE

Sur le portail Nord Autonomie
portail-autonomie.lenord.fr



Le recueil des données sur le nombre de personnes accueillies sur l'ensemble des accueils physiques de la Maison Départementale de l'Autonomie (MDA) a été mis en place début 2021. En 2020, 17 610 personnes ont été accueillies dans les accueils externalisés (relais autonomie).

En 2020, 45 structures sont labellisées « relais autonomie » sur le territoire départemental. Il s'agit de Centres Locaux d'Information et de Coordination (CLIC), de Centres Communaux d'Action Sociale (CCAS), d'Unités Territoriales de Prévention et d'Action Sociale (UTPAS), de Maisons France Service, de Bus France Service et de centres sociaux. Ces acteurs locaux ont vocation à améliorer et renforcer le service de proximité pour les personnes en perte d'autonomie et à leurs aidants.

	Année 2020
Nombre de personnes accueillies en relais autonomie	17 610
Nombre d'appels téléphoniques reçus	299 157
Taux de décroché (en %)	64,24%

La MDPH / MDA a reçu 299 157 appels téléphoniques durant l'année 2020. Le nombre d'appels a diminué en 2020, cela peut s'expliquer par différentes raisons :

- la mutualisation des appels (personnes âgées / personnes en situation de handicap) par la plateforme Nord Autonomie a permis d'affecter plus d'agents à l'ensemble des appels,
- la formation de ces agents a permis de mieux répondre et d'éviter des répétitions d'appels,
- une baisse du nombre d'appels a été constatée durant les confinements successifs en 2020,
- l'envoi d'un flux de données a été mis au point avec la CAF (diminution d'appels sur ce sujet),
- la possibilité pour l'utilisateur de se rendre dans un relais autonomie proche de chez lui,
- enfin, la mise en place du portail Nord Autonomie avec la possibilité pour l'utilisateur d'être alerté par mail sur l'évolution de l'état d'avancement de son dossier génère moins d'appels.

Le taux de décroché de la MDPH/MDA est de 64,24% en 2020. Il est calculé après déduction des appels qui sont suspendus par l'usager dans les premières secondes :

- nombre total d'appels (hors suspendus) : 237 085
- nombre total d'appel répondu : 152 295

Le Département a passé un marché de débordement téléphonique notifié en mai 2021 pour permettre l'amélioration du taux de décroché.

En 2020, 24 694 personnes ont créé un compte sur le Portail Nord Autonomie permettant le suivi de dossiers et la réalisation de démarches en ligne.

Part du stock dans le traitement des dossiers

	Année 2019	Année 2020	Taux d'évolution en points
Part du stock sur l'ensemble des dossiers de demande (en %)	0.2 %	0.13 %	-0.07

En 2020, la part du stock de demande de dossiers est de 0.13% contre 0.2% en 2019. Cela représente une évolution de -0.07 points.

Les délais moyens de traitement des demandes

	Année 2019	Année 2020	Taux d'évolution entre 2019 et 2020 (en %)
Délais moyens de traitement des demandes 'Enfants' (en mois)	5.8	5.01	-13.62%
Délais moyens de traitement des demandes 'Adultes' (en mois)	4.2	3.36	-20.00%

En 2020, les dossiers de demandes « Enfants » ont été traités en un délai moyen de 5,01 mois contre 5,8 en 2019. Cela représente une évolution de -13,62%.

S'agissant des demandes « Adultes », ces dernières ont été traitées dans un délai moyen de 3,36 mois en 2020 contre 4,2 en 2019, ce qui représente une évolution de -20,00%.

Le délai moyen de traitement des dossiers pour l'année 2020 est de 3,7 mois (en tenant compte du déstockage de 2019 qui vient augmenter ce délai ; pour exemple en janvier 2020 le délai moyen était de 5,2 mois et en décembre 2020, il était de 1,7 mois).

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

	Année 2019	Année 2020	Taux d'évolution en points
Taux d'accord moyen sur l'ensemble des prestations/orientations (en %)		76,32%	

En 2020, le taux d'accord moyen sur l'ensemble des prestations/orientations est de 76,32%.

Recours et contentieux

	Année 2019	Année 2020	Taux d'évolution en points
Nombre de RAPO déposées à la MDPH sur l'ensemble des décisions et avis pris par la CDAPH /MDPH (en %)	1.75%	3.47%	1.72
Nombre de contentieux déposés à la MDPH sur l'ensemble des décisions et avis pris par la CDAPH /MDPH (en %)	0.2%	2%	1.8

Le recours administratif préalable obligatoire (RAPO) est un recours intenté auprès de l'auteur de la décision contestée pour que celui-ci la modifie, il s'agit donc d'un recours devant la Commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées (CDAPH). Ce recours est un préalable obligatoire à l'introduction de tout contentieux contre les décisions de la CDAPH (qui relèvent du tribunal judiciaire comme du tribunal administratif). En 2020, 3.47% des recours sont des RAPO, contre 1.75% en 2019. Cette année, le recours contentieux représente 2% des voies de recours des usagers contre 0.2% en 2019.

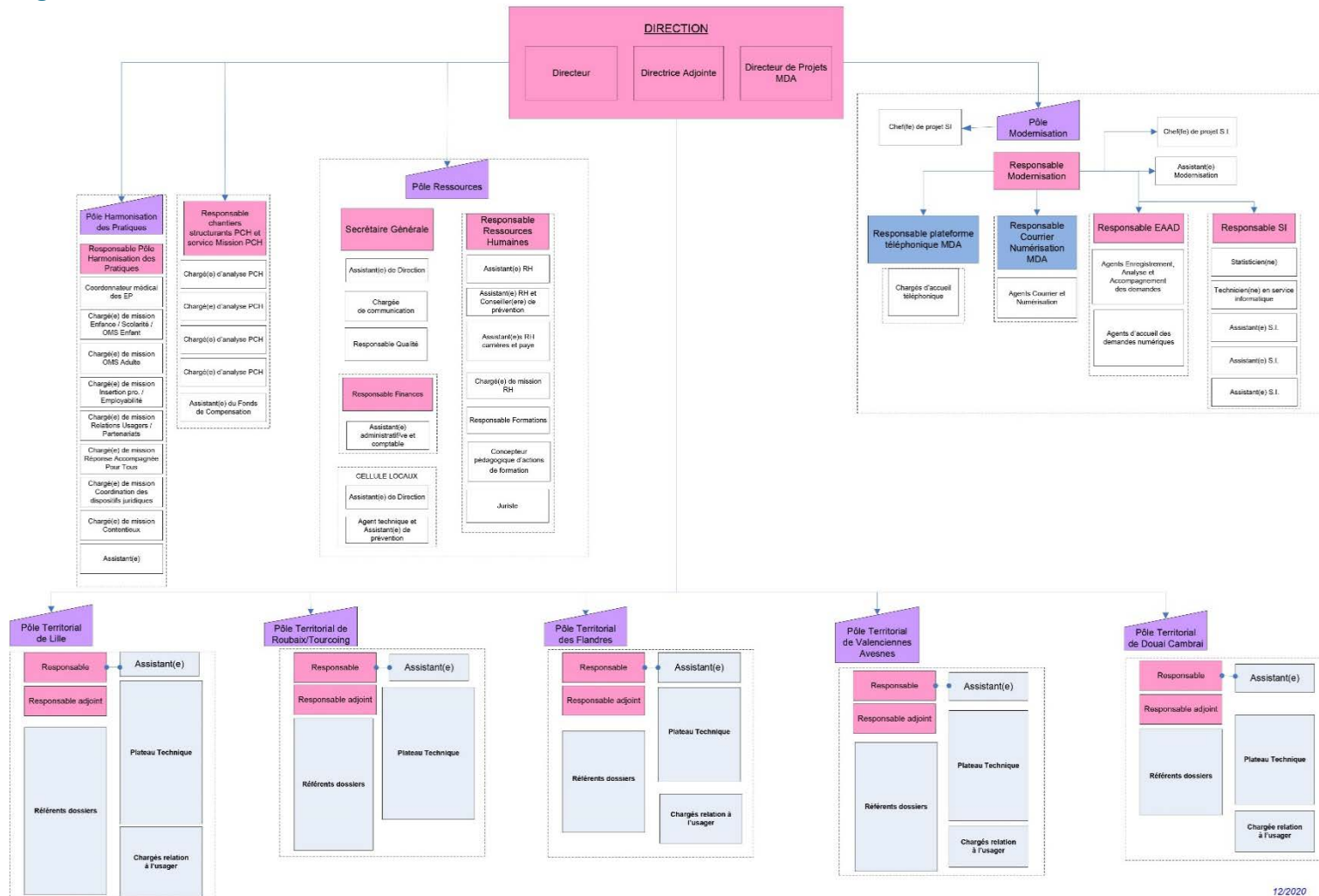
La présence de la MDPH aux audiences permet de défendre les intérêts du Groupement d'Intérêt Public (GIP), de motiver la décision de la CDAPH, de l'expliquer au requérant, au tribunal, et parfois d'orienter vers un dispositif plus adapté, une nouvelle expertise médicale, etc.

Travaux engagés pour améliorer la gestion des recours, médiations, conciliations

Des travaux ont été engagés en 2020 pour améliorer la gestion des recours, médiations et conciliations : réalisation de fiches techniques, présentation dans les différents pôles territoriaux de la MDPH, formation des conciliateurs et de deux agents avant leur prise de poste.

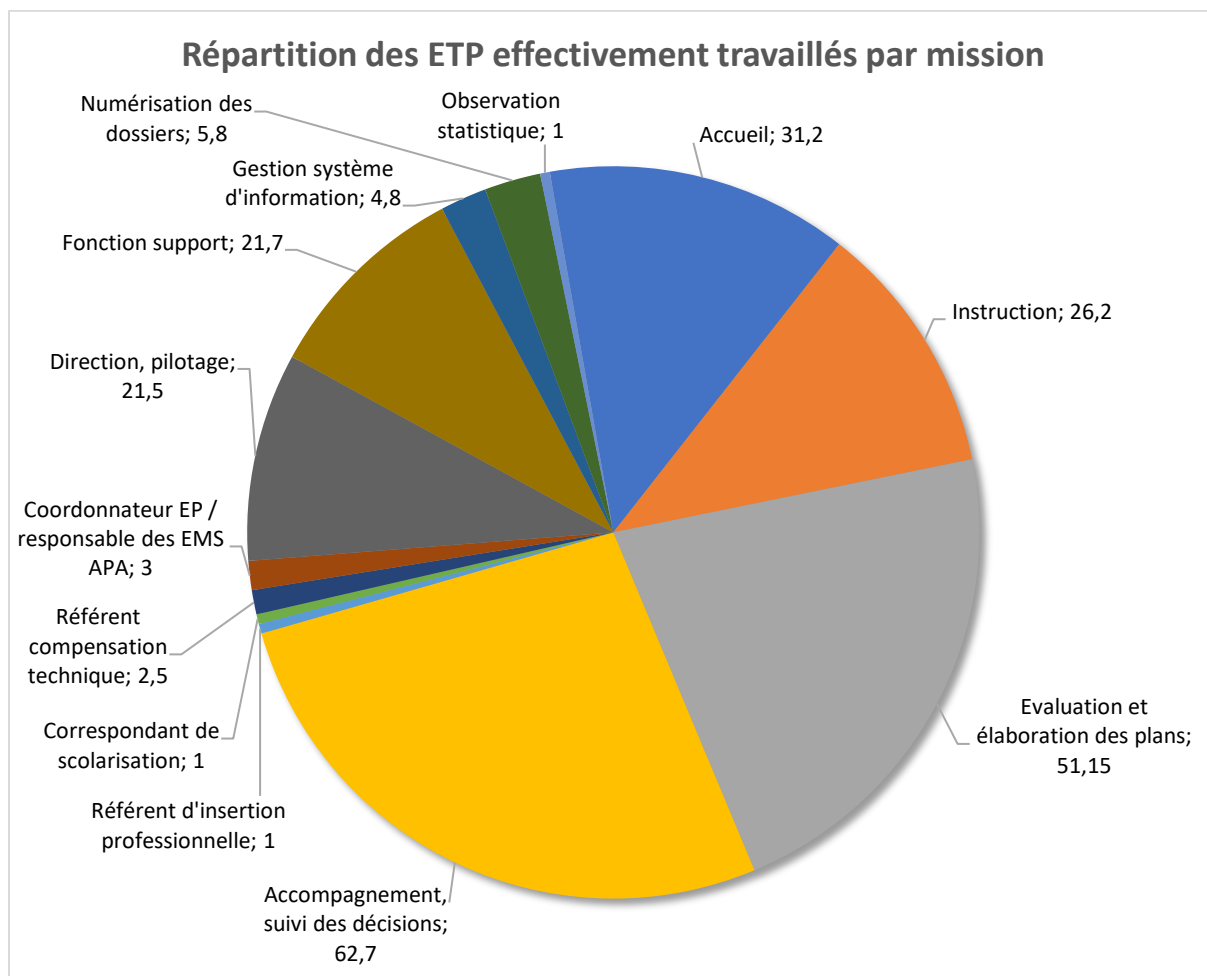
II. Moyens humains et budgétaires

II.1. Organigramme de la MDPH du Nord



II.2. Effectifs

	Total ETP effectivement travaillés	Total ETP théoriques	ETP travaillés : types de professionnels concernés
Accueil	31.2	32	- Management / encadrement technique - Agent administratif - Agent / conseiller d'information / accueil
Instruction	26.2	27	- Management / encadrement technique - Agent administratif
Evaluation et élaboration des plans	51.15	56.50	- Management / encadrement technique - Agent / conseiller d'information / accueil - Travailleur social - Médecin - Infirmier / puéricultrice - Ergothérapeute - Enseignant / professeur des écoles
Accompagnement, suivi des décisions	62.70	74	- Management / encadrement technique - Agent administratif - Agent / conseiller d'information / accueil - Infirmier / puéricultrice - Ergothérapeute
Référent d'insertion professionnelle	1	1	- Chargé d'étude /mission
Correspondant de scolarisation	1	1	- Chargé d'étude /mission
Référent compensation technique	2.50	2.50	- Chargé d'étude /mission
Coordonnateur EP / responsable des EMS APA	3	3	- Management / encadrement technique
Direction, pilotage	21.50	22	- Management / encadrement technique - Assistant (de direction ou de service)
Fonction support (RH, budgétaire, services généraux, communication ...)	21.70	23	- Management / encadrement technique - Agent administratif - Assistant (de direction ou de service) - Juriste - Gestionnaire budgétaire et/ou comptable
Gestion système d'information	4.8	5	- Management / encadrement technique - Technicien informatique
Numérisation des dossiers	5.8	6	- Management / encadrement technique - Agent administratif
Observation statistique	1	1	- Technicien informatique
Total ensemble des missions ETP	233.55	254	



Différence entre ETP travaillés vs théoriques	-20.45
Taux de renouvellement (turn-over)	11.18

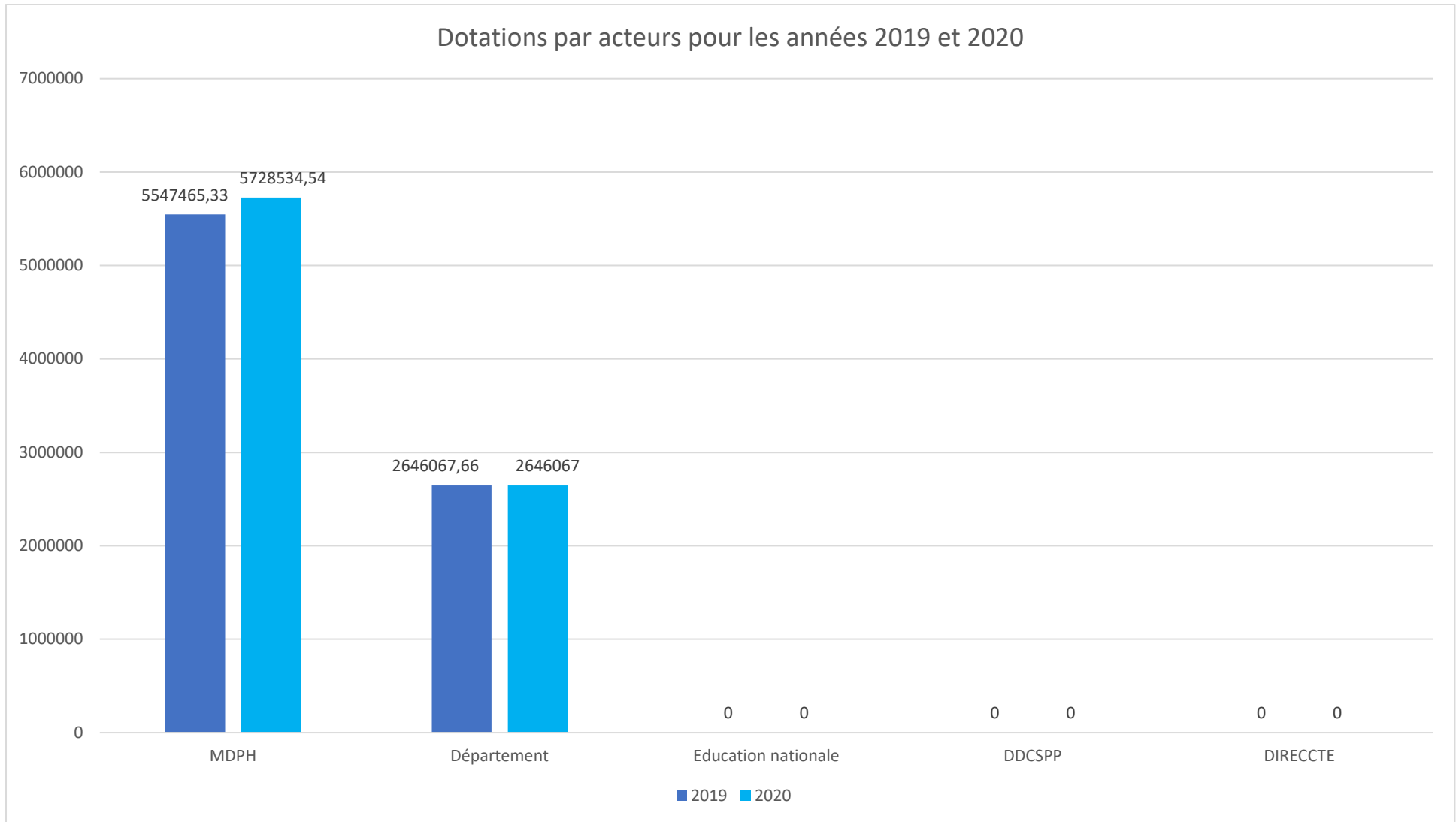
Il est à noter une difficulté sur le recrutement de médecins.

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	5 547 465.33		5 547 465.33	5 728 534.54		5 728 534.54	181 069.21		181 069.21
Département	0	2 646 067.66	2 646 067.66	0	2646067	2646067.0	0	-0.66	-0.66
Education nationale	0		0	0	0	0	0	0	0
DDCSPP	0		0	0	0	0	0	0	0
DIRECCTE	0		0	0	0	0	0	0	0
	0		0	0	0	0	0	0	0
	0		0	0	0	0	0	0	0
Total	5 547 465.33	2 646 067.66	8 193 532.99	5 728 534.54	2646067.0	8 374 601.54	181 069.21	-0.66	181 068.55

Les montants Education Nationale, DDCSPP et DIRECCTE ne sont pas connus par la MDPH.

Dotations par acteurs pour les années 2019 et 2020



II.3. Budget de la MDPH

Exécution du budget

		Exercice n-1 : 2019		Exercice n : 2020			
		MDPH/MDA		MDPH/MDA		Pour les MDA le cas échéant : EMS APA (CD)	
		Dépenses	Recettes	Dépenses	Recettes	Dépenses	Recettes
REALISATIONS DE L'EXERCICE (mandats et titres)	Section de fonctionnement (hors FDC)	12 402 066.81	11 924 419.13	12 427 615.62	12 030 299.06		
	Section d'investissement	40 868.06	36 766.03	10 135.21	37 137.74		
	+	+	+	+	+	+	+
REPORTS DE L'EXERCICE N-1 (cumulé)	Report en section de fonctionnement (002) (hors FDC)		409 275.76	68 371.21			
	Report en section d'investissement (001)		89 564.97		85 362.94		
	=	=	=	=	=	=	=
	TOTAL EXERCICE (réalisations + reports N-1)	12 442 934.87	12 460 025.89	12 506 122.04	12 152 799.74	0	0
	+	+	+	+	+	+	+
RESTES A REALISER A REPORTER EN N+1	Section de fonctionnement						
	Section d'investissement						
	TOTAL des restes à réaliser à reporter en N+1	0	0	0	0	0	0
	=	=	=	=	=	=	=
RESULTAT CUMULE	Section de fonctionnement	12 402 066.81	12 333 694.89	12 495 986.83	12 030 299.06	0	0
	Section d'investissement	40 868.06	126331.0	10 135.21	122 500.68	0	0
	TOTAL CUMULE	12 442 934.87	12 460 025.89	12 506 122.04	12 152 799.74	0	0

Les points clés concernant les données budgétaires et financières

Le report de fonctionnement sur le Groupement d'Intérêt Public (GIP) hors Fonds départemental de Compensation du Handicap est négatif en 2020 (- 68 371.92€). Le résultat en section de fonctionnement est de - 465 688,48€, ce qui témoigne d'une dégradation des marges de manœuvre du GIP.

Les dépenses à caractère général (hors valorisation financières et non financières du département) augmentent notamment en raison du marché d'externalisation des flux de courriers sortants (la crise sanitaire a permis de déstocker les demandes 2019 restant à traiter début 2020). Plusieurs marchés ont été renouvelés par la MDPH (coordinateur des groupements de commandes constitués avec le Département) en 2020 : le marché de services de traitement numérique des courriers entrants, qui intègre maintenant des prestations de reconnaissance optique des caractères (OCR), ainsi que le marché d'externalisation des courriers par éditique.

La masse salariale des contractuels GIP en 2020 augmente de 174 698, 56 € (6 postes en CDD d'un an pour la mise en place du Portail Nord Autonomie, évolution des carrières).

Fonds départemental de compensation

	DEPENSES mandatées	RECETTES
Fonctionnement	74 414.97	0
Prestations	750 291.44	932 751.21
TOTAL	824 706.41€	932 751.21€
SOLDE de l'année	108 044.8€	
Report de l'exercice N-1 (cumulé)/reliquat	0€	
Cumul disponible	108 044.8€	

Leviers d'actions identifiés pour lever les difficultés

L'année 2020 a été une année de stabilisation de l'organisation mise en place en 2019 pour l'instruction des demandes au Fonds Départemental de Compensation du Handicap (FDC). En effet, le travail collaboratif et l'investissement des professionnels de la MDPH ont permis d'avancer ensemble vers un objectif commun. Aujourd'hui, le Fonds Départemental de Compensation traite les demandes en flux. Le délai d'instruction est d'environ deux mois entre la date d'enregistrement de la demande et son passage en séance du comité de gestion.

L'activité du Fonds Départemental de Compensation a été peu touchée par la crise sanitaire survenue courant 2020. En effet, l'activité courante a pu être gérée à distance et la visio-conférence a été privilégiée pour la tenue des réunions du comité de gestion. Ainsi, l'activité du Fonds Départemental de Compensation a pu continuer grâce à la mise à disposition rapide du matériel nécessaire, dans un premier temps pour la coordinatrice et dans un second temps pour les professionnels des pôles territoriaux. De plus, les membres du comité de gestion se sont facilement adaptés à ce nouveau mode de travail.

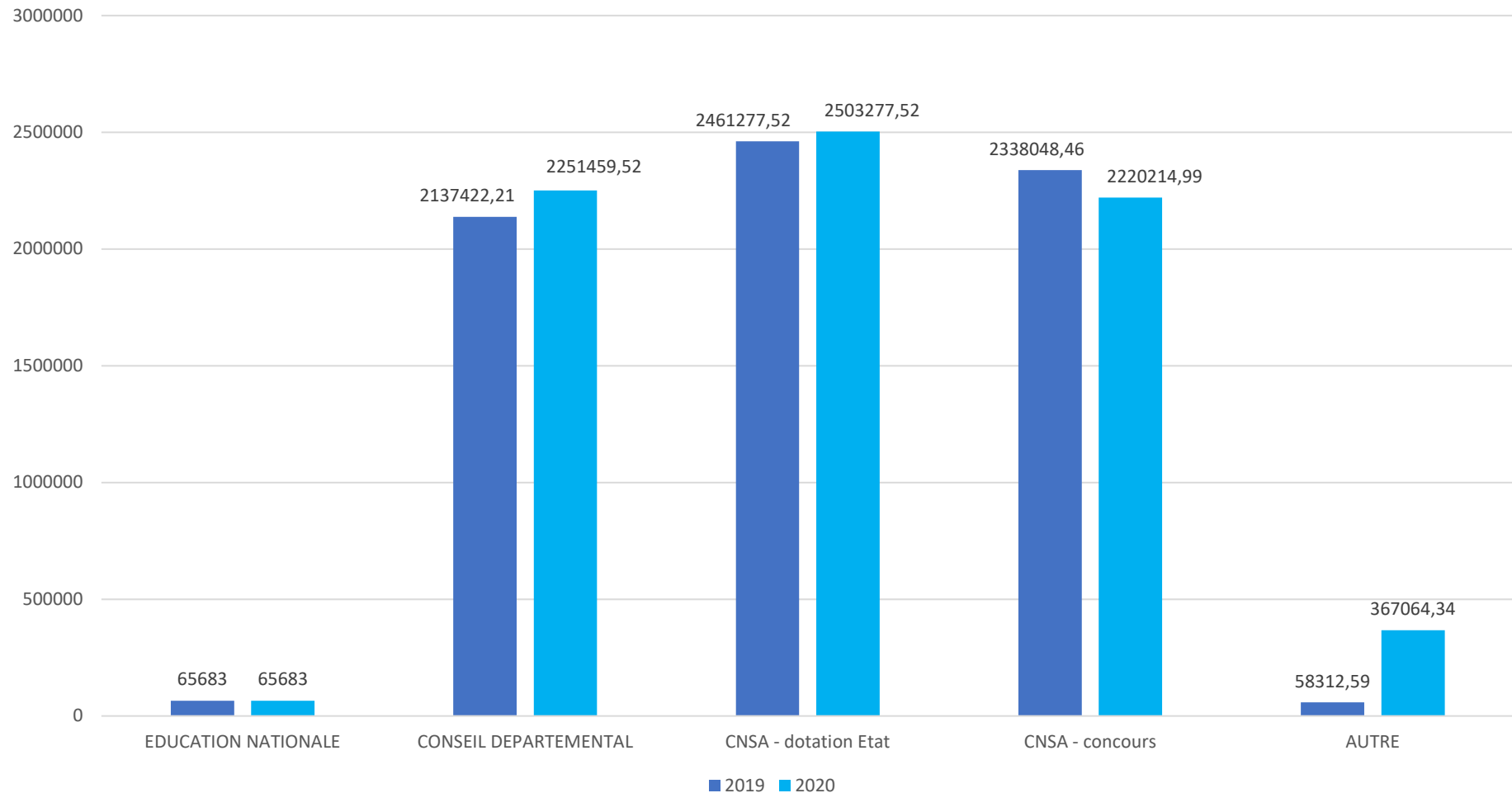
Participation des partenaires au budget (hors FDC) de la MDPH

	Année 2019	Année 2020	Evolution entre 2020 et 2019
EDUCATION NATIONALE	65683.0	65683.0	0
CONSEIL DEPARTEMENTAL	2 137 422.21	2 251 459.52	114 037.31
CNSA - dotation Etat	2 461 277.52	2 503 277.52	42000
CNSA - concours	2 338 048.46	2 220 214.99	-117 833.47
AUTRE	58 312.59	367 064.34	308 751.75
Total	7 060 743.78	7 407 699.37	346 955.59

Commentaires et précisions :

- Concours CNSA : le solde 2020 n'a pas été rattaché cette année en raison des annonces relatives à l'attribution d'une enveloppe supplémentaire aux MDPH.
- CNSA DOTATION ETAT : En 2019, étaient intégrés les transferts de propriété DIRECCTE (avenant à la convention constitutive du GIP) ; ils sont dans "AUTRE" désormais
- AUTRE : Les atténuations de charges correspondent au remboursement sur rémunérations CPAM + transferts de propriété DIRECCTE 251 818€ + 5000 € de Fonds pour la transformation de l'action publique (FTAP)
- CONSEIL DEPARTEMENTAL : subvention de fonctionnement au GIP + LOYERS (valorisation financière faisant l'objet d'une dépense et d'une recette)

Dotations par acteurs pour les années 2019 et 2020



II.4. Organisation

II.4.1. Territorialisation de la MDPH/MDA

Types d'accueil

Types d'accueil	Antennes	Permanences MDPH/MDA	Relais partenariaux pour accueils handicap ou autonomie	TOTAL
Nombre	3.0	0	45.0	48

Dès le confinement de mars 2020, les antennes de la MDPH ont fermé leur accès tout venant pour laisser place entière à l'accueil de proximité en relais autonomie. Ces derniers ont adapté leurs modalités d'accueil en fonction de l'évolution périodique de la crise sanitaire. Ainsi, la cartographie numérique des relais autonomie a été régulièrement mise à jour pour garantir une information fiable. En 2020, aucune permanence de la MDPH / MDA n'a été réalisée en relais autonomie.

Depuis la fin de l'année 2020, les usagers qui le souhaitent peuvent prendre rendez-vous avec la MDPH par téléphone, par mail ou via leur compte sur le Portail Nord Autonomie. Sans rendez-vous, il est toujours possible de retirer ou de déposer un dossier à la MDPH.

Un outil commun permet aux différents acteurs de l'accueil (relais autonomie, plateforme téléphonique) de renseigner les personnes sur l'état d'avancement de leur dossier.

Les bonnes pratiques identifiées en termes de territorialisation

Le Département compte en tout 7 territoires. Nous travaillons activement pour que la logique de développement social local sous-tendue par cette organisation soit transverse.

Des instances territoriales réunissant l'ensemble des partenaires sont structurées à un niveau politique (CTA : Commission Territoriales de l'Autonomie et Comités Locaux de Développement Social) et à un niveau technique. Les équipes d'évaluation de la MDPH positionnées en territoire sont accompagnées afin d'aller plus en profondeur grâce à la connaissance des partenariats locaux dans le suivi et l'accompagnement des décisions.

II.4.2. Fonctionnement de la MDPH par processus métier

Organisation générale de la MDPH/MDA

La construction de la Maison Départementale de l'Autonomie (MDA) a débuté en 2019 sur la seule mission d'accueil commune au Département du Nord et à la MDPH.

Sur cette mission d'accueil, ont été mis en place un portail CRM (Customer Relationship Management : gestion de la relation usagers) pour les liens dématérialisés avec les usagers et une plateforme téléphonique Nord Autonomie au cours du dernier semestre 2019.

En 2020, a été regroupée en un seul service la gestion du courrier usagers (personnes en situation de handicap et personnes âgées). Le marché de traitement numérique notifié en 2020 n'a pas été reconduit et il a été relancé pour intégrer l'ensemble des besoins de numérisation des courriers entrants relatifs à l'Autonomie. Le nouveau marché a été notifié en 2021. La mission d'accueil a été largement impactée par les confinements durant la crise sanitaire.

Fin 2020, le projet d'évolution organisationnelle de la Maison Départementale de l'Autonomie (MDA) a été repris afin d'intégrer les autres missions ainsi que les missions supports, avec optimisation des processus métiers. Différents objectifs sont mis en avant dans ce développement :

- La finalisation du processus « Accueil » qui passe par la « Relation usagers » et la création d'une entité ad hoc au sein de la MDA,
- Une continuité dans le traitement des demandes de prestations autonomie, depuis la réception de la demande jusqu'à son paiement,
- La recentralisation des évaluations ne nécessitant pas une expertise territoriale.

Les agents des deux collectivités sont associés à cette construction en participant aux ateliers organisés. En parallèle, une étude d'impact sur les processus métiers permettra d'identifier les évolutions nécessaires pour atteindre les objectifs. Les associations représentant les usagers seront également consultées.

La mise en œuvre opérationnelle de la MDA devrait se dérouler progressivement jusqu'au premier semestre 2022.

L'information auprès des équipes, partenaires et usagers

En raison de la crise sanitaire, la plupart des événements ont été annulés ou reportés. Néanmoins, la MDPH a participé à des événements organisés par les partenaires en présentiel et webinaires (suite au confinement), notamment des interventions auprès de l'équipe des Pôles de Compétences et de Prestations Externalisées (PCPE), des Enseignants Référents avec les inspecteurs de l'Education nationale chargés de l'adaptation scolaire et de la scolarisation des élèves handicapés (IEN-ASH), auprès de l'université de Valenciennes dans le cadre de la mission d'inclusion des étudiants en situation de handicap ou encore au sein de l'Institut Régional du Travail Social (IRTS) ou lors de la présentation du dispositif de Médiateurs de Parcours Inclusif (MPI) organisé à distance par trisomie 21 France métropole Lilloise.

Par ailleurs, des professionnels de l'évaluation ont assisté notamment à des temps d'informations organisés en lien avec les partenaires sur la nouvelle nomenclature, le Dispositif d'Accompagnement et de Soins en Milieu Ordinaire (DASMO), les Services d'Accueil Spécialisé (SAS), les Service d'aide et d'accompagnement à domicile (S.A.A.D.) et Services polyvalents d'aide et de soins à domicile (SPASAD), des temps d'informations avec le Centre de ressources sur le handicap psychique (CREHPSY), l'Asso Sed, l'Association Génération 22, l'Association Turner et Vous, l'Equipe Régionale Handicap Rare, un séminaire avec le CREHPSY, une formation animée par la Caisse Primaire d'Assurance Maladie (CPAM) en lien avec la convention pour la détection des personnes en renoncement de soins. Des visites d'établissements ont également été organisées notamment au sein

de la maison d'accueil spécialisée Cœur de Vies à Bois-Grenier et du foyer de vie de Merris – Dispositif d'Accompagnement "Flandres / Val de Lys".

En 2020, la MDPH a travaillé sur un projet de mise en place de chatbot (rédactions des contenus), développé l'information et la communication sur l'offre de service Nord Autonomie (relais autonomie, ligne téléphonique, portail Nord Autonomie) : communication web, affiches, cartographie, signature mail. En 2020, les relais autonomie ont été destinataires de 6 lettres d'informations de la MDA.

Une campagne de communication a été menée sur l'enquête de mesure de satisfaction des usagers, avec l'ajout cette année du lien sur tous les accusés de réception d'une demande déposée.

Le site internet de la MDPH a été régulièrement mis à jour pour informer les usagers des possibilités d'accueil en cette période de crise sanitaire. En 2020, le site internet de la MDPH a reçu en moyenne 3 721 visiteurs par jour avec 2 millions de pages vues et 217 000 téléchargements.

L'accueil du public

L'accueil de premier niveau s'effectue sur les sites MDPH (hors confinements), en relais autonomie et par le biais de la ligne téléphonique Nord Autonomie et du traitement des messages sur les adresses mails génériques.

Suite à la crise sanitaire, un accueil "expert" a été mis en place à la MDPH. Cet accueil est effectué par les équipes de la MDPH sous forme de RDV téléphonique ou physique (si nécessaire). Le RDV peut être pris par l'utilisateur par téléphone, par mail ou via le Portail Nord Autonomie.

Communication par voie électronique

La MDPH peut être contactée via différentes adresses mails génériques :

- mdph@lenord.fr et pour chaque pôle territorial :
- lille-mdph@lenord.fr
- roubaix-tourcoing-mdph@lenord.fr
- valenciennes-avesnes-mdph@lenord.fr
- douai-cambrai-mdph@lenord.fr
- dunkerque-mdph@lenord.fr

Ces adresses permettent une réponse aux sollicitations électroniques et aux sollicitations via le portail usagers Nord Autonomie : <https://portail-autonomie.lenord.fr>

Le téléservice (Portail Nord Autonomie) a été mis en service le 23 décembre 2019. Il est connecté au système d'information de la MDPH et administré par la MDPH.

Il permet notamment à l'utilisateur de déposer une demande en ligne ou de transmettre des éléments de complétude et de suivre l'état d'avancement du dossier. En créant un compte sur le Portail Nord Autonomie, l'utilisateur peut également solliciter la MDPH pour poser une question, prendre rendez-vous, déclarer un changement de situation...

En 2020, le taux de demandes faites en ligne par rapport au nombre total de demandes est de 0,02.

Le portail est en cours d'évolution pour intégrer en 2021 de nouveaux services (téléchargement des notifications, formulaire connecté).

Les actions d'accompagnement des personnes dans l'accès et l'usage du téléservice

- Information sur les accusés de réception et courriers de notification
- Information sur le site internet de la MDPH
- Guide de la création de compte sur le portail
- Mise à disposition d'une table numérique (meuble adapté contenant un grand écran tactile et un scanner à plat) dans les relais autonomie pour faciliter les démarches dématérialisées des usagers
- Formation des agents des relais autonomie à l'utilisation de la table numérique, pour permettre l'accompagnement des usagers à son usage

Description de la stratégie numérique de la MDPH/MDA en direction des usagers

L'objectif est de promouvoir l'utilisation du Portail Nord Autonomie par les usagers mais en proposant un accompagnement humain de proximité (Relais Autonomie).

- Développer une information exhaustive, facile à lire et à comprendre à partir du site internet de la MDPH avec la mise en œuvre prochaine d'un outil de chatbot.
- Formation des agents d'accueil (internes et externalisés),
- Participation des usagers et des associations aux projets : un prototype de table numérique a été testé et les observations des usagers, associations et agents ont été intégrées dans la table finalement commandée.

Organisation de l'accueil dans le cadre d'un accueil en télétravail

Les agents d'accueil sont équipés de PC et de téléphones portables et ont pu télétravailler, notamment pour le traitement des mails et pour assurer les rendez-vous experts téléphoniques/en visio.

En 2020, les services de la plateforme téléphonique sont restés en présentiel. Afin de conserver un taux de décroché satisfaisant, des renforts volontaires ont été obtenus d'autres services de la MDPH et du Département.

Accompagnement de l'utilisateur au remplissage du formulaire de demande

L'accompagnement de l'utilisateur au remplissage du formulaire peut s'effectuer par différents canaux :

- en accueil physique, par les agents des relais autonomie ou de la MDPH,
- en accueil téléphonique, par les agents de la plateforme téléphonique Nord Autonomie,
- de manière numérique, par mail via les adresses génériques ou par le portail Nord Autonomie.

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

- Une plateforme téléphonique Autonomie disponible entre 8h et 17h (sans interruption le midi), avec un taux de décroché qui ne fait que progresser
- Lancement du marché de débordement téléphonique (marché destiné à mettre en place un débordement de la plateforme téléphonique vers un prestataire afin de dépasser les 90% de taux de réponse en moins de 10 min)
- Déploiement des tables numériques dans les relais autonomie, après une expérimentation avec les agents, partenaires et usagers
- Déploiement de deux "Camions Bleus" qui se déplacent dans les zones rurales (avesnois, cambrésis) labellisés Maisons France services/Relais Autonomie/Maison de l'insertion Ce sont deux camions qui ont été aménagés afin de pouvoir accueillir des usagers (y compris à mobilité réduite) et qui permettent la saisie éventuelle d'éléments en direct. Un planning mensuel fixe est défini qui peut être consulté par les usagers sur le site internet. Une concertation avec les partenaires assurant des prestations d'accompagnement itinérantes (Solihä) est réalisée.
- Evolutions du Portail Nord Autonomie (notamment la possibilité de demander un rendez-vous)
- Nouveau service : Mise en place des rendez-vous avec la MDPH
- Projet de chatbot

II.4.2.1. L'instruction des demandes

Les étapes du processus d'instruction

1. Dématérialisation : numérisation des documents
2. Enregistrement et recevabilité
3. Première évaluation, saisie des propositions et inscription en commission
Évaluation complémentaire si nécessaire, saisie des propositions et inscription en commission
4. CDAPH - Gestion des décisions non conformes aux propositions de l'EP
5. Génération des notifications post commission
6. Externalisation des courriers

Le courrier est réceptionné puis pris en charge par un prestataire quotidiennement afin d'être numérisé. L'ensemble des documents numérisés est ensuite transmis sous format numérique à J+1. Les flux entrants numériques sont pris en charge par un autre service centralisé en charge de l'analyse et l'enregistrement des dossiers de demande, de leur qualification dans le système d'information, de la gestion de la recevabilité, des accusés de réception et de l'indexation en GED (Gestion Electronique des Documents).

A la fin du processus d'enregistrement, les dossiers de demandes sont orientés vers différentes unités territoriales. Chaque dossier est pris en charge par un référent en responsabilité de l'Instruction, de la coordination des différentes actions d'évaluation, de la saisie des propositions et de l'inscription en Commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées (CDAPH).

La production des notifications est pilotée de façon automatisée par le service support du système d'information de la MDPH (48 à 72 heures après la CDAPH). L'envoi des notifications est réalisé par un prestataire à J+2 (maximum) de leur production.

La pré-qualification des dossiers

Différentes informations sont saisies, notamment :

- La dominante (PCH (pour Prestation de Compensation du Handicap) / Employabilité / OMS adulte (pour Orientation Médico -Sociale) / Divers Cartes / Scolarité / Générique)
- La typologie des demandes (Adulte / Enfant / Tranche 16-20 ans)
- Le type de demandeur (Primo-demandeur/Demandeur connu de la MDPH59 / Dossier transmis par une autre MDPH)
- Les dispositifs éventuellement associés (MISPE/PAG/PCPE/ITEP³/)
- L'urgence éventuelle

Ces informations peuvent être actualisées tout au long de l'Instruction du dossier.

Un appel téléphonique peut être réalisé si nécessaire. L'utilisation du Portail Nord Autonomie est privilégiée, lorsque l'utilisateur a créé son compte pour faciliter l'envoi de documents.

Travaux engagés en 2020 pour optimiser l'organisation de l'instruction de la MDPH

- Mise en œuvre de RPA (Automatisation robotisée des processus) destinés à faciliter l'enregistrement des dossiers de demandes et la gestion des décisions d'irrecevabilité
- Équipement progressif de l'ensemble des personnels afin de permettre le télétravail : 100% du processus d'instruction (et d'évaluation) peut être réalisé à distance

II.4.2.2. L'évaluation des situations et l'élaboration des réponses

L'évaluation à la MDPH du Nord est essentiellement répartie sur 5 pôles territoriaux. Chaque pôle traite l'ensemble des dossiers qui lui sont adressés quelle que soit la thématique.

Les équipes pluridisciplinaires (EP) se tiennent avec quasi-systématiquement la présence d'un référent dossier qui saisit en direct dans l'outil les propositions émises par l'EP. Dans certains cas, ce sont les évaluateurs eux-mêmes qui saisissent les propositions dans l'outil.

La totalité des dossiers passent par une première évaluation. Cette évaluation est réalisée par un binôme. Les professionnels s'attribuent les dossiers dans le flux entrant en fonction de leurs expertises et des informations saisies lors de l'enregistrement. Entre 50 à 75% des dossiers sont entièrement traités en circuit court (une seule EP).

³ MISPE : mise en situation professionnelle en établissement et service d'aide par le travail,
PAG : plan d'accompagnement global, PCPE : pôles de compétences et de prestations externalisées,
ITEP : Institut thérapeutique, éducatif et pédagogique

Des équipes pluridisciplinaires thématiques sont organisées, notamment sur l'enfance et l'insertion professionnelle. Des partenaires y participent selon leurs expertises.

A l'issue de la première évaluation, une évaluation complémentaire peut être réalisée. Elle peut prendre différentes formes : Visite à domicile, RDV (sur site, téléphonique ou en visio), demande de pièces complémentaires, EP thématique, ...

Les membres des équipes pluridisciplinaires bénéficient de formations sur les thématiques suivantes : guide barème, prestations enfance, scolarité, orientation médico-sociale pour un enfant, employabilité, carte mobilité inclusion, allocation aux adultes handicapés, orientation médico-sociale pour un adulte, prestation de compensation du handicap, sur les pathologies (handicap psychique, etc.), sur les troubles du spectre autistique, sur la démarche qualité.

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

Le guide d'évaluation des besoins de compensation des personnes handicapées (GEVA) est utilisé essentiellement lors des visites à domicile (VAD) pour la Prestation de Compensation du Handicap (PCH).

Autres outils de soutien à l'évaluation utilisés

- Guides techniques de la Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie (CNSA)
- Documents d'appui de la CNSA remis lors des journées thématiques des coordonnateurs, référents insertion professionnelle, scolarité, ...)
- Webinaires de la CNSA
- Outil de Soutien à l'Évaluation (OSE) déployé par la CNSA

Autres outils d'évaluation locale utilisés

- Fiches techniques rédigées par les experts thématiques de la MDPH, par exemple : Troubles DYS, Trouble du Spectre de l'Autisme (TSA), Epilepsie, Fiche de synthèse (pour harmonisation des motivations des propositions de l'EPE), Diabète
- Réunions harmonisation des pratiques avec les évaluateurs des différents pôles territoriaux
- Outils communs créés en lien avec l'Éducation Nationale

II.4.2.3. Décisions par la CDAPH (Commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées)

	Nombre de réunions
CDAPH plénière	92

En raison du contexte sanitaire : mise en place d'une formation restreinte (83 instances) en nombre de membres mais dont le champ de compétences a été étendu. Cette formation restreinte est composée de : un Président, un représentant de l'Etat, un représentant du Département, un représentant des associations. Des CDAPH ont été organisées avec présentation des listes de dossiers sur une plateforme numérisée et sécurisée.

Leviers identifiés pour l'amélioration de l'appui aux membres de la CDAPH

- Formations,
- Immersions en équipe pluridisciplinaire,
- Benchmarking et retour d'expériences innovantes.

Utilisation d'outils facilitants la saisie des propositions

Durant la crise sanitaire, la présence des usagers, des services et établissements a été rendue possible par téléphone ou visio-conférence.

Proportion de dossiers présentés en séance CDAPH	0.01
---	------

Travaux engagés en 2020 pour optimiser l'organisation des CDAPH et les relations avec l'équipe pluridisciplinaire

Le contexte sanitaire a généré une modification de l'organisation du travail (développement du télétravail), il n'a pas permis de développer une nouvelle dynamique entre les équipes pluridisciplinaires et les membres de la CDAPH.

En 2020, il n'existe pas de dispositif de suivi des décisions de la CDAPH. Néanmoins des travaux sont engagés et sont à formaliser avec le projet Seraphin PH.

II.4.2.4. Recours, médiation et conciliation

Gestion des questions juridiques au sein de la MDPH

Les questions juridiques sont traitées au sein de la MDPH par les experts thématiques chargés notamment de la veille juridique et des contentieux. Des formations sont mises en place par les experts thématiques de la MDPH, notamment auprès des équipes de l'accueil et de l'enregistrement et des nouveaux arrivants.

Médiation / Conciliation

Il n'existe pas de procédure de médiation mise en place au sein de la MDPH du Nord. Néanmoins, il existe une procédure de conciliation (7 conciliateurs et recrutement en cours), il s'agit d'anciens cadres de services ou d'établissements médico-sociaux). Le recrutement de conciliateurs reste difficile (peu de candidatures).

III. Pilotage

III.1. Management des ressources humaines

Formation proposées aux agents de la MDPH / MDA

- Centre National De La Fonction Publique Territoriale (CNFPT) : 21 formations ont été suivies correspondant à 306 heures de formation
- Partenaires : 24 formations ont été organisées par la Caisse Primaire d'Assurance Maladie (CPAM) correspondant à 72 heures de formation
- Formations internes : 129 formations ont été organisées par la MDPH59, correspondant à 1 880 heures de formation sur 14 thématiques différentes

Les experts thématiques mènent régulièrement des réunions de coordination avec les agents "métiers" pour permettre l'échange de pratiques entre professionnels.

Pour les cadres, des comités de direction sont programmés tous les quinze jours afin d'échanger sur l'actualité et les projets en cours.

Orientations générales en termes de management et de ressources humaines

- Animation managériale
- Travail sur la mise en place du Régime indemnitaire des fonctionnaires de l'État (RIFSEEP) pour les agents du Groupement d'Intérêt Public (GIP) à compter de 2021
- Volonté de développer une politique sociale plus ambitieuse

Difficultés rencontrées dans la mise en œuvre de ces orientations

Des écarts existent entre les fonctionnaires mis à disposition et les agents du GIP, notamment concernant la progression de la rémunération et de la carrière et l'offre de services politique sociale (accès au Comité des Œuvres Sociales (COS) du Département non possible : chèques vacances...).

Leviers d'action identifiés pour lever les difficultés

- Mettre en place une politique de rémunération qui fasse évoluer régulièrement les agents du GIP
- Travailler au rapprochement avec le Département dans le cadre de la Maison Départementale de l'Autonomie (MDA)

Travaux engagés/réalisés en 2020 pour faire évoluer les modalités de management

Des temps "RH" (Ressources Humaines) sont organisés tous les 15 jours pour favoriser les échanges entre managers, prendre du recul, co-construire, harmoniser les pratiques managériales. Des formations sont à prévoir notamment sur l'évaluation professionnelle, le management hybride...

Mise en place du télétravail

- Généralisation et confirmation du télétravail : presque 100% des agents ayant des missions télétravaillables, télétravaillent
- Equipement de tous les agents en PC portables et outils de téléphonie

Organisation de la MDPH en temps de crise sur le territoire

- Une organisation résiliente : la numérisation de tous les processus de travail et l'équipement en outils de télétravail permettent d'assurer la continuité des activités
- Les activités d'accueil usager peuvent essentiellement être gérées via la plateforme téléphonique Nord Autonomie et les accès numériques (site internet, portail usagers).

III.2. Formalisation des processus et des procédures

Pilotage sur la base d'indicateurs relatifs à l'activité, aux moyens et aux publics accompagnés

Les tableaux de bord sur l'activité :

- tableau de suivi des courriers et mail entrants,
- tableau d'activité des dossiers enregistrés en flux entrants et en flux sortants,
- tableau de bord sur l'activité de la plateforme téléphonique,
- tableau de bord du Portail Nord Autonomie

Les tableaux de bord sur les moyens :

- tableau d'activité assistance Système d'Informations (mails internes et des partenaires)
- suivi des effectifs
- suivi de trésorerie / des dépenses et recettes

Les tableaux de bord relatifs aux publics accompagnés :

- tableau de bord de l'activité d'accueil physique et téléphonique des relais autonomie.

Le tableau de bord de l'activité d'accueil physique MDPH est mis en place début 2021.

Suivi par la direction des indicateurs d'activités

- Information hebdomadaire sur les tableaux de bord relatifs à l'activité.
- Comités de pilotage mensuel avec le Département

Formalisation des procédures métier

- Fiches explicatives
- Pour la Prestation de Compensation du Handicap (PCH) : une mission centralisée (1 chef de service, 5 agents) qui assure le suivi d'activité et la formation des agents.

Travaux engagés sur l'harmonisation des pratiques et l'équité de traitement

Un service "Harmonisation des pratiques" composé d'experts thématiques se charge de travailler avec les équipes pour une mise en œuvre des dispositions réglementaires de façon uniforme.

III.3. Mesure de la satisfaction et participation des personnes

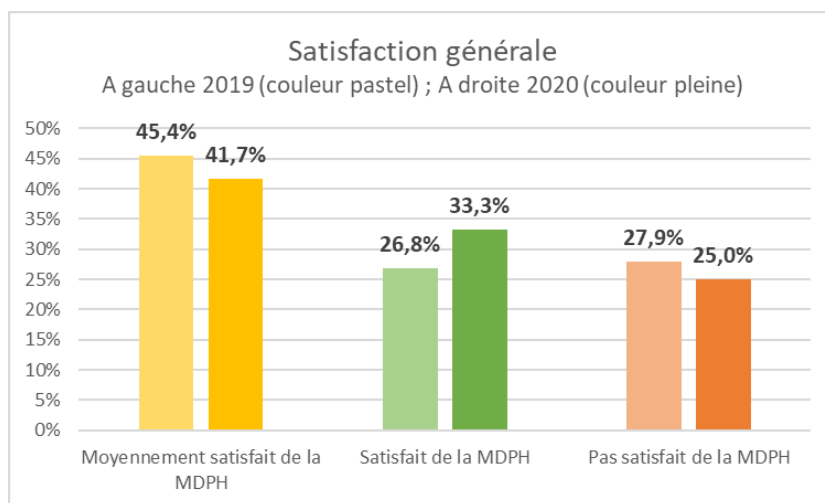
Campagne de recueil de la satisfaction des usagers de MDPH (mamdp59-monavis.fr)



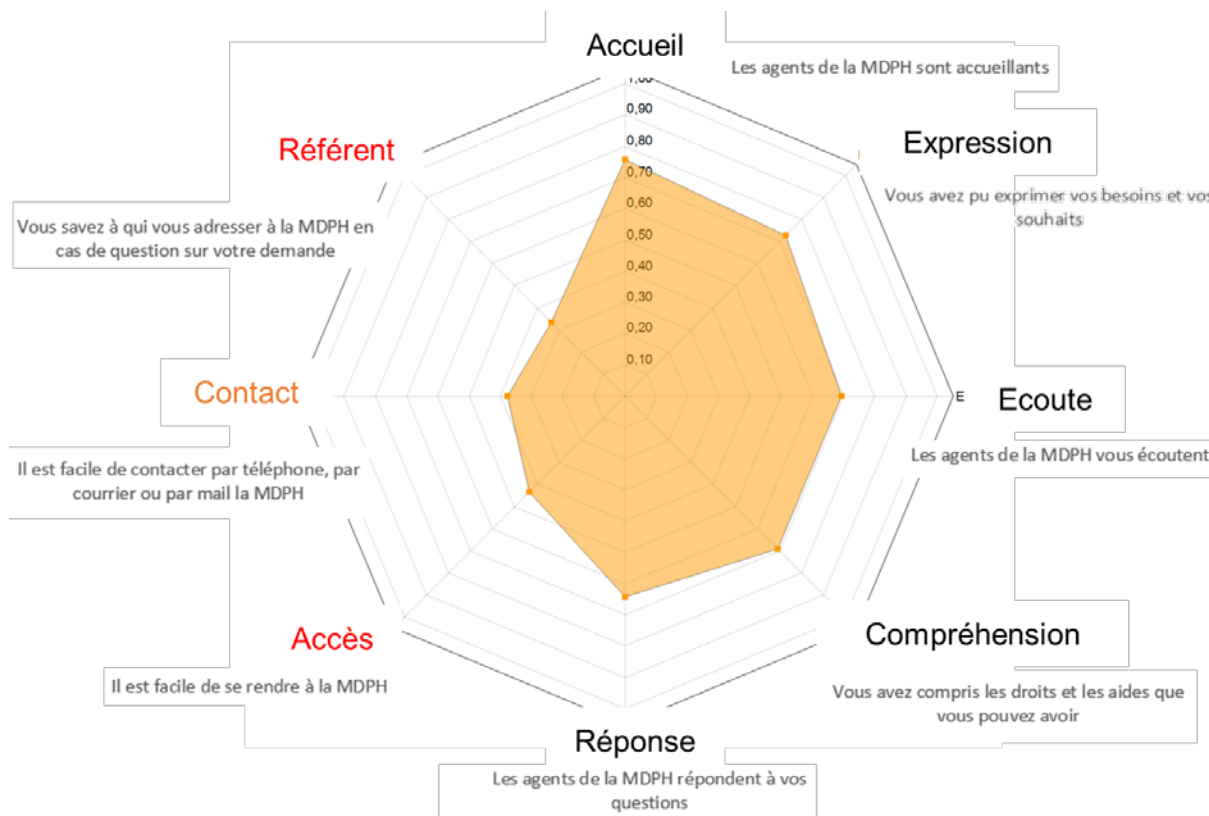
Une campagne de communication a été réalisée en 2020 pour l'enquête de mesure de la satisfaction des usagers. Elle s'est concrétisée par :

- Un mailing aux partenaires
- Une information sur le site internet de la MDPH et sur le compte Facebook du Département
- Un encart sur les accusés de réception et une information dans les signatures mail des boîtes génériques
- L'insertion du lien vers l'enquête sur les tables numériques en relais autonomie

Nombre de répondants à l'enquête "Ma MDPH, mon avis"				
Satisfaction de la MDPH	Satisfait	Moyennement	Pas satisfait	Total
Nombre de personnes	104	130	78	312
Taux	33.33%	41.67%	25%	
Points forts soulignés par les usagers	Accueil : Les agents de la MDPH sont accueillants Ecoute : Les agents de la MDPH sont à l'écoute Réponse : Les agents de la MDPH répondent aux questions Expression : Les usagers répondants ont pu exprimer leurs besoins et souhaits Compréhension : Les usagers répondants ont compris les droits et les aides qu'ils peuvent avoir			
Points d'amélioration soulignés par les usagers	Contact : Il n'est pas facile de contacter par courrier, par téléphone ou par mail la MDPH Accès : Il n'est pas facile de se rendre à la MDPH Référent : Les usagers répondants ne savent pas à qui s'adresser à la MDPH en cas de question sur leur demande			



Taux de satisfaction par item :



En 2020, les répondants déclarent majoritairement ne pas savoir à qui s'adresser en cas de question sur la demande à la MDPH. Bien que chaque usager ait un référent dossier, au vu de la volumétrie de dossiers de la MDPH du Nord, en cas d'interrogation l'usager ne peut entrer en contact directement avec son référent dossier. Il peut néanmoins solliciter la ligne téléphonique ou adresser un courrier ou à un mail à la MDPH, une réponse lui sera apportée et le lien sera effectué avec le référent dossier afin que ce dernier puisse reprendre contact si cela est nécessaire.

Par ailleurs, on constate une baisse de satisfaction par rapport à l'année précédente sur « l'accès » à la MDPH. Il est à noter que pour laisser place à l'accueil de proximité en relais autonomie, la MDPH a réduit dès le mois de Janvier 2020 son accueil physique (ouverture uniquement le matin). A partir de la mi-mars (premier confinement), l'accueil du public tout venant a été fermé. Les relais autonomie ont pris le relais en adaptant régulièrement leurs modalités d'accueil, ce qui a permis d'accroître le nombre de personnes se rendant en relais autonomie. Par ailleurs, en décembre 2020, la MDPH a mis en place la possibilité d'un accueil sur rendez-vous (téléphonique ou physique).

Le dernier item d'insatisfaction concerne le « contact » avec la MDPH. Sur cet item, on constate tout de même une amélioration par rapport à l'année précédente. Parallèlement, la mutualisation de l'équipe plateforme téléphonique dans le cadre de la Maison Départementale de l'Autonomie a permis une nette amélioration du taux de décroché (64% en 2020, aux alentours de 20% les années précédentes).

Participation des personnes aux travaux de la MDPH

En 2020, il n'existe pas de comité usagers mais nous souhaitons inclure de plus en plus les usagers dans nos projets. A l'été 2020, nous avons expérimenté la table numérique avec des partenaires et usagers. Nous travaillons avec la commission exécutive (COMEX) sur la feuille de route MDPH 2022.

III.4. Système d'information

Composition de l'équipe projet du Système d'Information (SI) de la MDPH

- Directeur de la MDPH
- Chef(s) de projet / référent(s) métiers
- Chef(s) de projet / référent(s) Direction du Système d'Information (DSI)
- Statisticien

Il est à noter la présence d'une équipe support SI (fonctionnel, en soutien aux équipes) en interne et un appui de l'équipe de la DSI du Département.

Les principales actions et les travaux de l'année

Mise en place de l'automatisation robotisée des processus (RPA)

Mise en place en cours des RPA pour :

- L'irrecevabilité des demandes (création des réponses et inscription à la prochaine commission) : en production
- L'enregistrement des demandes (avec en entrée un tableau comprenant les codes individu et les demandes) : recetté, en attente de mise en production

III.5. Déploiement du tronc commun SI MDPH

La mise en place du palier 1 s'est effectuée le 15 Décembre 2019. L'organisation était déjà compatible avec le palier 1 du tronc commun SI MDPH. La livraison du déploiement du palier 2.1 – version 1 est prévue par l'éditeur fin juin et la mise en production est prévue pour début octobre.

III.6. Les flux

Echanges CAF	En cours En recette avec la CAF à raison d'un flux quotidien 1 fois tous les 15 jours
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
Remontée des données CNSA (OVQ)	En routine

III.6.1. Gestion électronique des documents

La dématérialisation des documents est déjà mise en place à la MDPH du Nord et externalisée avec l'Imprimerie Nationale. Le total des coûts de flux sortants pour 2020 est de 363 285.01 €.

La MDPH du Nord dispose d'une gestion électronique des documents (GED) avec Effalia / multigest. Le dossier est numérisé à son arrivée.

III.6.2. Le suivi des décisions et des orientations

La MDPH du Nord utilise un système d'information de suivi des orientations de manière hebdomadaire. En 2020, l'outil SISDO (Système d'Information Suivi des Orientations) permet en partie de suivre les listes d'attente et les places vacantes des ESMS du territoire.

III.7. Partenariats et liens avec le conseil départemental

III.7.1. Partenariats

Regard sur le dynamisme des partenariats engagés par la MDPH / MDA

Fort

Travail avec les partenaires suivants		Si oui, merci de préciser quelles missions sont concernées en cochant la ou les case(s) correspondante(s)					
		Information	Accueil	Instruction	Evaluation des situations et élaboration de réponses	Suivi des décisions	Recours, médiation et conciliation
Agence régionale de santé (ARS)	Oui occasionnellement	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Conseil départemental (service autonomie ou PA/PH)	Oui souvent	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Conseil départemental (service action sociale et insertion)	Oui occasionnellement	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>		
Conseil départemental (service aide sociale à l'enfance)	Oui occasionnellement	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
DIRECCTE							
DDCS / DDCSPP							
DRJSCS							
ESMS dont CAMSP, CMPP, UEROS	Oui souvent	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Services d'aide à domicile spécifiquement	Oui occasionnellement	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>		
Education nationale	Oui souvent				<input type="checkbox"/>		
Enseignement agricole							
Enseignement supérieur	Oui occasionnellement	<input type="checkbox"/>					
Pôle emploi	Oui souvent				<input type="checkbox"/>		
Cap emploi	Oui souvent				<input type="checkbox"/>		
Mission locale	Oui souvent				<input type="checkbox"/>		
Services hospitaliers (santé somatique)	Oui souvent	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>		
Services hospitaliers (santé psychiatrique)	Oui souvent	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>		
Protection judiciaire de la jeunesse (PJJ)							
Organismes de sécurité sociale (CPAM, CAF, CARISAT, CRAMIF, etc.)	Oui souvent	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>		
Centre		<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>		

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

- Communication sur les évolutions réglementaires
- Remontées statistiques
- Lettre d'information des Relais Autonomie

Dispositifs innovants

- Convention de partenariat avec les communes pour lutter contre l'isolement des personnes vulnérables
- Convention de partenariat avec les intercommunalités pour promouvoir l'adaptation de logement

III.7.2. Liens avec le conseil départemental

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

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

Indice de rapprochement (N/13)	6.50 /13
--------------------------------	----------

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

- **Sur les locaux** : la plateforme téléphonique MDA et le service courriers entrants communs ont intégré des locaux accueillant des agents des deux structures. Les locaux sont mis à disposition par le Département.
- **Sur les fonctions juridiques** : les rapports de délibération et les conventions communs sont soumis en Conseil départemental et en Commission Exécutive (COMEX) et sont traités en secrétariat général / MDPH.
- **Sur le SI** : un directeur de projets Autonomie commun au Département et à la MDPH assure la programmation et le suivi des projets en lien avec le Système d'Information (SI)
- **Sur la Direction commune** : le Directeur et le directeur adjoint de la MDPH sont directeur et directeur adjoint de la Direction départementale de l'Accès à l'Autonomie
- **Sur l'accueil** : a été mis en place en 2020 un service commun de gestion du courriers Autonomie ; en 2020, une partie des courriers entrants Autonomie est dématérialisée (l'intégralité étant prévue courant 2021).
- **Sur l'information et la communication** : les informations et la communication sont concertées entre les deux structures (mais non mutualisées).
- **Sur l'évaluation** : mise en commun des ergothérapeutes sur l'aménagement de logement dans le cadre de l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA).
- **Sur les décisions CMI** : mise en commun des décisions.

IV. Chantiers et thématiques

IV.1. Scolarité

Des temps d'échanges avec l'Education Nationale ont été mis en place : réunion de rentrée avec le responsable du service "Ecole inclusive" de la Direction des Services Départementaux de l'Education Nationale (DSDEN) et échanges réguliers avec la DSDEN en fonction des objectifs communs poursuivis. Des professionnels des équipes pluridisciplinaires ont participé aux réunions menées par les inspecteurs de l'Education nationale chargés de l'adaptation scolaire et de la scolarisation des élèves handicapés (IEN-ASH) sur les circonscriptions.

La MDPH ne participe pas aux commissions d'affectation de l'Education Nationale. L'organisation mise en place permet de prioriser les demandes vers un dispositif d'Unité localisée pour l'inclusion scolaire (Ulis) avant la date des commissions d'affectation (lien entre les circonscriptions de l'Education Nationale et les pôles territoriaux de la MDPH). Cette priorité a été renforcée lors du confinement de mars 2020.

Des groupes de travail conjoints entre les professionnels de la MDPH et de l'Education Nationale ont été organisés pour la création d'outils communs d'aide à l'orientation vers les différentes réponses de compensation en lien avec la scolarité (poursuite en 2021).

Préparation à la rentrée scolaire

La rentrée scolaire a été marquée par :

- Une sensibilisation et un travail commun autour de l'aide humaine (individuelle/mutualisée) et la mise en œuvre des pôles inclusifs d'accompagnement localisés (PIAL).
- Une réflexion menée autour du matériel pédagogique adapté, de l'attribution de l'aide humaine (mutualisée/individuelle), de l'orientation au sein du parcours scolaire (poursuite en 2021)
- La crise sanitaire : des liens renforcés entre les deux directions et entre les professionnels de la MDPH et les enseignants référents.

	AESH-i	AESH-m
Part d'AESH-i et d'AESH-m notifiée par la CDDPAH sur l'ensemble des décisions d'aide humaine à la scolarisation	31.69	68.31

Le parcours inclusif dans le cadre de la scolarité

Les vecteurs facilitants

- Bonne relation partenariale : des échanges réguliers entre le responsable du service "Ecole inclusive" de la Direction des Services Départementaux de l'Education Nationale (DSDEN) et l'experte thématique enfance / MDPH.
- Mise à disposition de nouveaux enseignants auprès de la MDPH
- Réflexion engagée sur des outils communs d'aide à l'orientation (équipe pluridisciplinaire et enseignants référents).
- Formation interne sur le parcours inclusif dans le cadre de la scolarité.

Les freins identifiés

- Crise sanitaire : manque d'outils communs formalisés entre la MDPH et l'Education Nationale

La MDPH n'a pas connaissance du suivi des décisions en matière de scolarisation.

IV.2. Emploi

Mise en place de partenariats (formalisés ou non par une convention) avec :

Pôle emploi / Cap Emploi

- Pôle emploi participe aux Equipes Pluridisciplinaires Insertion Professionnelles (EPIP)
- Convention MDPH / Service Public pour l'Emploi (SPE) formalisée et active, actualisée avec Pôle emploi, Cap emploi et les missions locales.
- La MDPH a accès au Dossier Unique du Demandeur d'Emploi (DUDE)

Les Etablissements et Services de Réadaptation Professionnelle (ESRP) et les Etablissements et Services de Préorientation (ESPO)

- Les Etablissements et Services de Réadaptation Professionnelles (ESRP) et les Etablissements et Services de Préorientation (ESPO) participent aux Equipes Pluridisciplinaires Insertion Professionnelles (EPIP)
- Convention à réactualiser dans le cadre de la réforme des établissements de la réadaptation professionnelle (octobre 2020)

La Caisse d'Assurance Retraite et de la Santé Au Travail (CARSAT)

- Existence d'un protocole de collaboration MDPH/CARSAT

Le Plan Régional d'Insertion des Travailleurs Handicapés (PRITH)

- Le référent insertion professionnelle de la MDPH participe activement au PRITH et à tous les travaux qui en découlent
- PRITH très actif sur la région Hauts de France

Les Missions locales

- Les missions locales participent aux Equipes Pluridisciplinaires Insertion Professionnelles (EPIP)
- Convention formalisée et active (les Missions Locales ont été intégrées à la convention Service Public pour l'Emploi (SPE) / MDPH par avenant)

Dispositif emploi accompagné

Les référents du dispositif emploi accompagné participent aux Equipes Pluridisciplinaires Insertion Professionnelles (EPIP). Des orientations pour l'emploi accompagné sont mises en œuvre.

La MDPH a conservé la prescription de la MISPE : elle est mise en œuvre sur le territoire.

La MDPH du Nord ne met pas en œuvre d'action pour le suivi des décisions en matière d'emploi.

Semaine pour l'emploi des personnes handicapées

La situation sanitaire en 2020 n'a pas permis une participation active dans le cadre de la SEEPH (à la différence des autres années).

IV.3. Carte mobilité inclusion (CMI)

Instruction des demandes pour les usagers de la MDPH

Le traitement des demandes de Carte Mobilité Inclusion (CMI) est entièrement assuré par la MDPH.

Instruction des demandes pour les bénéficiaires de l'APA (Allocation Personnalisée d'Autonomie)

Pour une demande de CMI déposée par une personne âgée de GIR 3 à 6 sollicitant ou bénéficiaire de l'APA (Allocation Personnalisée d'Autonomie), ce sont les évaluateurs médico-sociaux (EMS) du Département qui assurent l'évaluation mais en qualité d'équipe pluridisciplinaire (EP)/MDPH. La proposition EP/EMS est ensuite soumise pour avis à la CDAPH, cet avis étant transmis au Département pour décision du Président du Conseil Départemental.

Pour les GIR 1 et 2, le Département assure l'ensemble des opérations nécessaires.

Difficultés perçues

Les usagers pouvant déposer une demande de CMI au Département et à la MDPH, l'évaluateur doit vérifier si l'autre partie n'est pas en cours d'évaluation.

Leviers identifiés

Formation des évaluateurs médico-sociaux (EMS) de l'APA (Allocation Personnalisée d'Autonomie) au guide-barème pour l'évaluation des déficiences et incapacités des personnes en situation de handicap assurée par des professionnels de la MDPH.

IV.4. Aides techniques

Compensation technique

Transversalité entre le public personnes handicapées et âgées sur l'évaluation des besoins

Fin 2020, les évaluateurs médico-sociaux (EMS) de l'APA (Allocation Personnalisée d'Autonomie) ont été formés sur les aides techniques par les ergothérapeutes de la MDPH.

Un catalogue des aides techniques a été établi pour que les évaluateurs médico-sociaux (EMS) puissent s'y référer dans leurs préconisations de plan d'aide.

En 2021, pour compléter le dispositif d'aide à l'évaluation, un service de télé-expertise "Ergothérapeute" est mis en place (grâce à des moyens MDPH). Les évaluateurs médico-sociaux (EMS) pourront contacter ce service pour discuter et valider leurs préconisations en aides techniques.

Sur les aménagements de logement des personnes âgées en perte d'autonomie, ce sont les ergothérapeutes de la MDPH qui assurent l'évaluation et qui complètent le plan d'aide.

Organisation de la MDPH pour identifier les besoins et préconiser une compensation technique

Une équipe de dix ergothérapeutes sur le terrain et de deux ergothérapeutes en central a en charge tout ce qui touche aux aides techniques des personnes en situation de handicap et des personnes âgées en perte d'autonomie : formations, évaluations de la Prestation de Compensation du Handicap (PCH) et aménagement du logement...

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

En 2019, le Département a passé un marché d'assistance avec le Centre d'Expertise National des Technologies de l'Information et de la Communication pour l'autonomie (CENTICH) afin de mettre en place un dispositif intégré qui permette d'accompagner les usagers à l'usage des aides techniques, de leur proposer des choix alternatifs à l'achat, d'organiser un dispositif de ré-emploi des aides techniques ou de recyclage basé sur les principes de l'économie circulaire et de porter la plateforme départementale de l'innovation « Nord Autonomie ».

Sur le 1^{er} objectif, le Département a répondu à l'appel à projet EqLAAT lancé par la CNSA. Même si le projet n'est pas retenu, le dispositif sera mis en place sur le Département selon deux modalités : soit par des moyens internes sur 4 territoires, soit par un prestataire retenu suite à une procédure de marché public sur les trois autres territoires (Lille métropole, Roubaix-Tourcoing et Valenciennes).

Sur le 2^{ème} objectif, un groupe de travail a été mis en place avec les services du Conseil Régional Hauts de France (Economie circulaire/Soutien aux entreprises/Formation professionnelle) et les associations se situant sur le secteur de l'économie circulaire (recyclage) en vue de préparer une expérimentation préalable à la pérennisation des filières. A ce groupe de travail sont associés différents services départementaux (Autonomie, Insertion/RSA dans le cadre du plan pauvreté, soutien aux créations d'entreprise).

IV.5. Parcours

IV.5.1. Réponse accompagnée pour tous

Nombre de situations complexes pour lesquelles une réponse a été faite hors PAG (Plan d'accompagnement global)	100
---	-----

	Année 2019	Année 2020	Delta évolution
Nombre de PAG enfants signés	20	4	-16
Nombre de PAG adultes signés	1.0	1.0	0
Total	21.0	5.0	-16

La diminution drastique du nombre de PAG (Plan d'accompagnement global) enfants (-16 entre 2019 et 2020) est liée à la situation de confinement qui a limité toute démarche de formalisation.

Pour s'adapter au contexte de la crise sanitaire, la MDPH a développé l'animation et la formalisation de GOS-PAG (Groupe Opérationnel de Synthèse pour Plan d'Accompagnement Global) en distanciel. L'effet de ces nouvelles modalités de travail s'appréciera sur l'activité 2021.

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	10	2	-8
De niveau 2	7	4	-3
Total	17	6	-11

L'impact du confinement est également sur l'organisation des instances de Groupe Opérationnel de Synthèse (GOS) avec une diminution très importante sur la période.

Les crédits de la CNSA dédiés à la réponse accompagnée pour tous (RAPT) ont été utilisés pour le recrutement en CDI d'un expert thématique dédié à la démarche.

Mise en place de la démarche au sein de la MDPH

La démarche RAPT mobilise 5 ETP sur les territoires et 1 ETP (chargé de projet) en central. A cela s'ajoute 1/2 ETP de secrétariat partageant son activité RAPT avec le contentieux et la CDAPH.

La déclinaison de la démarche RAPT a permis aux professionnel(le)s de la MDPH de se former au suivi et à l'accompagnement de situations individuelles. La RAPT a renforcé les échanges partenariaux en permettant aux pôles territoriaux de disposer d'une visibilité accrue à travers et grâce à cette démarche. Une ouverture sur d'autres champs d'intervention comme le secteur sanitaire (psychiatrie / pédopsychiatrie) ou le champ de la protection de l'enfance s'est également opérée.

La MDPH oriente la poursuite de ces travaux sur la prévention des ruptures de parcours en intervenant le plus en amont possible. Pour ce faire, le maillage territorial à travers l'animation de réseaux de proximité réunissant (organismes gestionnaires, département, Protection Judiciaire de la Jeunesse, secteur sanitaire, Education Nationale ...) continuera à être développé.

Mise en place de la démarche : leviers d'actions, freins et perspectives identifiés

Axe 1: Dispositif d'orientation permanent

Le Dispositif d'Orientation Permanent (DOP) fait l'objet d'une procédure partagée avec l'ensemble des acteurs impliqués dans la démarche RAPT. Cette procédure a été présentée et validée par les membres de la commission exécutive (COMEX).

Axe 2: Renforcer le partenariat sur le territoire

Dans le cadre de la création de la Maison Départementale de l'Autonomie (MDA), des rapprochements entre professionnels du département et de la MDPH concernant notamment l'évolution de l'offre de service s'opèrent. Cet enjeu est également travaillé avec les services de l'Etat notamment l'Agence Régionale de Santé (ARS). Une communication en interne est portée par le chargé de projet RAPT auprès des évaluateurs sur des temps dédiés (temps d'harmonisation des pratiques).

Axe 3: Développer la participation et l'accompagnement par les pairs

Une collaboration avec le comité d'entente des usagers représenté par l'UDAPEI Nord vise à soutenir les questions de pairaidance. Cependant le contexte sanitaire n'a pas permis de poursuivre le déploiement de cet axe de travail durant l'année 2020.

Axe 4: Accompagner le changement de pratiques

Le changement de pratique se poursuit par l'accompagnement en interne des professionnels de la MDPH. La mobilisation du chargé de projet RAPT par le Centre Régional d'Etudes, d'Actions et d'Informations en faveur des personnes en situation de vulnérabilité (CREAI) Hauts de France dans l'animation d'une formation-action à destination de professionnels est également repérée.

La démarche dans sa globalité

La démarche RAPT est déclinée auprès des 5 pôles territoriaux de la MDPH. Ainsi, elle couvre l'ensemble du territoire départemental. La RAPT évoluera dans sa déclinaison à travers la mise en place de la Maison Départementale de l'Autonomie.

L'articulation entre la RAPT et la communauté 360 doit être précisée.

IV.5.2. La coordination de parcours

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

Les instances techniques territoriales RAPT contribuent à la démarche de coordination de parcours dans un souci de prévention de la dégradation de situations individuelles.

La crise sanitaire et les conditions de travail dégradées ont été un frein pour travailler en concertation avec les partenaires. En revanche, cette crise a permis de créer des outils méthodologiques (notamment avec l'Education Nationale) qui vont permettre d'améliorer les conditions de travail en concertation.

Synthèse

Le contexte sanitaire a perturbé les modes de faire, a bousculé nos habitudes et nos certitudes. Cependant, à l'appui des textes réglementaires exceptionnels pris dès mars 2020, certes, mais surtout grâce à la modernisation des processus entamée depuis 2014 déjà ; les professionnels de la MDPH du Nord ont pu continuer, équipés progressivement d'ordinateurs portables avec VPN par le Département, à assurer leurs missions fondamentales en dépit du confinement et du travail à distance.

Cette période si particulière nous a obligé à repenser nos méthodes de travail afin d'assurer la continuité de l'activité de la MDPH : « visites » téléphoniques, évaluations à distance... Cet engagement collectif a eu un effet positif sur le traitement des demandes.

La diminution de la réception de formulaires de demande(s) durant la période de confinement a permis aux équipes de traiter les stocks de 2019. Au 31/12/2020, le stock était absorbé. Les évaluations à flux constants ont permis de ne pas être submergés lors du post confinement.

Toujours en ligne de mire, l'amélioration du service rendu à l'utilisateur à travers la construction de la Maison Départementale de l'Autonomie (MDA) s'est poursuivie durant cette année particulière : amélioration du taux de décroché de la plateforme téléphonique Nord Autonomie, maintien des formations dispensées aux relais autonomie, équipement des relais autonomie.

Ainsi, au niveau de la plateforme téléphonique ; ce sont 237 085 appels reçus (hors appels dissuadés) avec 152 295 appels décrochés, soit un taux de décroché moyen de 64,23%. Durant le 1^{er} confinement, des professionnels de la MDPH et de la DAA (Direction de l'Accès à l'Autonomie au Département du Nord) sont venus épauler les équipes de la plateforme.

60 professionnels des relais autonomie se sont inscrits aux 4 sessions de formation qui ont été dispensées, représentant au total 22 jours de formation, en présentiel ou à distance. Des sessions sont prévues en janvier et février 2021 pour ceux qui n'ont pas pu assister à ces formations en 2020. Les relais autonomie ont été équipés notamment de bornes numériques interactives.

Tant sur le plan budgétaire que technique, le soutien du Département du Nord à l'égard de la MDPH a permis cette continuité et permet encore la poursuite de ses projets innovants, poussant à la recherche d'efficacité, de mutualisations dans l'unique but d'améliorer la qualité du service rendu et la relation aux usagers et construire la Maison Départementale de l'Autonomie malgré un contexte budgétaire contraint.



mdph.lenord.fr