

RAPPORT D'ACTIVITÉS MDPH DU NORD

2021



mdph59

maison départementale
des personnes handicapées du Nord

Nord

Le Département est là →

Table des matières

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.....	9
II.1.	Organigramme de la MDPH du Nord	9
II.2.	Effectifs.....	10
II.3.	Budget de la MDPH/MDA.....	14
II.3.1.	Exécution du budget.....	14
II.3.2.	Fonds départemental de compensation	15
II.3.3.	Participation des partenaires au budget (hors FDC) de la MDPH	16
II.3.4.	Externalisation des prestations	17
II.4.	Organisation	18
II.4.1.	Territorialisation de la MDPH/MDA	18
II.4.2.	Fonctionnement de la MDPH par processus métier	19
III.	Pilotage.....	30
III.1.	Management des ressources humaines.....	30
III.2.	Formalisation des processus et des procédures	32
III.3.	Démarche qualité	33
III.4.	Système d'information	35
III.4.1.	Déploiement du tronc commun SI MDPH	36
III.4.2.	Les flux.....	36
III.4.3.	Gestion électronique des documents	36
III.4.4.	Le suivi des décisions et des orientations	37
III.5.	Partenariats et liens avec le conseil départemental	37
III.5.1.	Partenariats	37
III.5.2.	Liens avec le conseil départemental	40
IV.	Chantiers et thématiques.....	41
IV.1.	Scolarité.....	41
IV.2.	Emploi.....	43
IV.3.	Carte mobilité inclusion.....	44
IV.4.	Aides techniques	44
IV.5.	Parcours.....	45

IV.5.1.	Réponse accompagnée pour tous	45
IV.5.2.	Acte 2 de la réponse accompagnée pour tous	48
IV.5.3.	La coordination de parcours.....	48
V.	Projets.....	48

I. Présentation générale : les données clés

I.1. Description du territoire

Premier département de France par sa population, le Nord est un territoire riche de son histoire et de la diversité de ses territoires. La sociologie des territoires, les ressources des personnes âgées et des personnes en situation de handicap, l'offre de service à destination des personnes en perte d'autonomie créent des contextes locaux complexes, très disparates.

Néanmoins, le département du Nord présente globalement un réseau dense de services publics de proximité qui assurent le premier accueil pour tous et maillent l'ensemble du territoire.

L'offre d'accueil et de soutien à destination des personnes en perte d'autonomie et de leurs proches est dans l'ensemble satisfaisante. Le territoire peut compter sur :

- La MPDH et ses antennes (3 sites)
- 54 relais autonomie
- 8 plateformes d'accompagnement et de répit à destination des aidants de personnes âgées et 8 autres à destination des aidants de personnes en situation de handicap
- 10 MAIA (Méthode d'Action pour l'Intégration des services d'aide et de soins dans le champ de l'Autonomie)

Offre de soins et d'accompagnement

La densité de l'offre de soins (nombre de médecins ou infirmiers pour 100 000 habitants) au 1^{er} janvier 2019 est la suivante :

- Médecins généralistes libéraux ou mixte : 96,52 pour le Nord contre 88,76 pour la France ;
- Médecins spécialistes libéraux ou mixte : 71,86 pour le Nord contre 85,4 pour la France ;
- Infirmiers libéraux ou mixte : 189,73 pour le Nord et 187,83 pour la France.

Il y a toutefois des disparités de répartition de ces ressources à des niveaux infra-départementaux.

En 2021, 249 Services d'Aide et d'Accompagnement à Domicile (SAAD) prestataires (59 Privés non lucratifs, 153 Privés lucratifs, 37 Publics) effectuent 6,4M d'heures au titre de l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA) et 1,9M d'heures au titre de la Prestation de Compensation du Handicap (PCH).

Pour ce qui relève des personnes en situation de handicap, le Nord dispose d'une offre qui ne permet pas de couvrir les besoins : le Département autorise et finance 225 Etablissements Sociaux et Médico Sociaux (ESMS), représentant 7 000 places, dont 5 150 places d'internat et d'accueil de jour et 1 850 places de Services d'Accompagnement à la Vie Sociale (SAVS) et de Services d'accompagnement médico-social pour adultes handicapés (SaMSAH). Les taux d'équipements du Département en Foyers d'Accueil Médicalisé (FAM : 0.64‰) et en SAMSAH (0.24‰) sont inférieurs aux taux régionaux (respectivement 0.76‰ et 0.32‰) et nationaux (respectivement 0.9‰ et 0.3‰).

Au niveau des offres alternatives aux établissements, le Nord compte plus de 600 accueillants familiaux et a investi très tôt le champ de l'habitat inclusif avec plus de 250 locataires à aujourd'hui et la perspective de développer cette offre dans le cadre de l'Aide à la Vie Partagée (AVP).

La MDPH est signataire de la Feuille de route Département inclusif et solidaire initiée par le Département.

I.2. Données principales d'activités

Les demandes déposées

	Année 2020	Année 2021	Taux d'évolution en %
Nombre de dossiers de demande déposés à la MDPH	89 073	79 527	-10.72%

Depuis la mise en place du nouveau formulaire de demande et de l'évaluation multidimensionnelle en mars 2019, la MDPH peut notifier directement les prestations en lien avec les besoins de compensation de ses usagers. Ainsi, nous évitons d'une part, les ruptures de droits et d'autre part, la récurrence des demandes. Cela explique cette diminution des demandes en 2021.

Les décisions et avis rendus

	Année 2020	Année 2021	Taux d'évolution en %
Nombre de décisions et avis formulés par la CDAPH/MDPH	282 014	245 717	-12.87%

En 2021, 245 717 décisions et avis ont été rendus, contre 282 014 en 2020. Cela représente une évolution de -12.87%.

En 2020, un grand nombre de décisions et avis ont été formulés en raison d'un déstockage important de dossiers en attente de décision suite à une évolution nationale du logiciel métier (Tronc commun SI).

Données générales sur l'accueil

La MDPH et le Département du Nord ont mis en place l'offre d'accueil **Nord Autonomie** :



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



	Année 2020	Année 2021	Taux d'évolution en %
Nombre de personnes accueillies (accueil physique)	17 610 Relais autonomie	27 784 Accueil MDPH Et Relais Autonomie	% non significatif
Nombre d'appels téléphoniques reçus	299 157	247 688	-17.2%
Taux de décroché (en %)	64.24%	66%	1.76 points

Il est à noter que le chiffre de 2020 relatif au nombre de personnes accueillies est biaisé car il prend en compte uniquement l'accueil en Relais Autonomie et comptabilise à la fois les personnes en situation de handicap et les personnes âgées accueillies.

Accueil physique

Le nombre total de personnes accueillies durant l'année 2021 (27 784) se décompose de la manière suivante :

- 19 361 personnes accueillies en Relais Autonomie (contre 17 610 en 2020) dont 6 163 personnes en situation de handicap (contre 5 436 personnes en 2020)
- 8 423 personnes accueillies à la MDPH (siège et antennes)

Le nombre de Relais Autonomie est passé de 45 à 54 en 2021, ce qui a également offert plus de possibilités d'accueil physique du public.

La MDPH du Nord a développé en 2021 de nouvelles modalités d'accueil en proposant des rendez-vous individualisés de proximité, réalisés par les équipes territoriales, soit :

- En Relais autonomie, afin de s'intégrer dans une démarche « d'aller-vers » les usagers.
- Au sein des antennes MDPH
- Par téléphone

Les rendez-vous de proximité sont en cours de développement, 92 ont été réalisés physiquement et 2 965 en accueil téléphonique.

Accueil téléphonique

S'agissant des appels téléphoniques, la plateforme téléphonique Nord Autonomie (service mutualisé pour les personnes en situation de handicap et les personnes âgées) en a reçu 247 688 en 2021 contre 299 157 en 2020, ce qui représente une évolution de -17.2%.

75,5 % de ces appels reçus concernent des usagers de la MDPH et 24,5% des personnes âgées.

Différents facteurs ont eu un impact sur le nombre d'appels reçus par la plateforme téléphonique Nord Autonomie durant l'année 2021 notamment la diminution des délais de traitement

pour les usagers et le travail partenarial ayant permis d'améliorer la complétude des dossiers reçus. Ceci évite les demandes de pièces complémentaires et contribue à la réduction des délais.

Taux de décroché

Le taux de décroché est de 66% en 2021 contre 64.24% en 2020, ce qui représente une évolution de 1.76 points.

Le taux de décroché est calculé déduction faite des appels qui sont suspendus par l'utilisateur dans les premières 30 secondes :

- Nombre total d'appels reçus durant l'année 2021 (hors suspendus) : 216 848
- Nombre total d'appel répondu : 143 043

Le Département a passé un marché de débordement téléphonique notifié en mai 2021 pour permettre l'amélioration du taux de décroché. Cette plateforme a commencé à prendre des appels en septembre 2021 : 10 819 appels répondus au total (inclus dans les chiffres présentés plus haut).

Les délais moyens de traitement des demandes

	Année 2020	Année 2021	Taux d'évolution (en %)
Délais moyens de traitement des demandes 'Enfants' (en mois)	5.01	3.4	-32.14%
Délais moyens de traitement des demandes 'Adultes' (en mois)	3.36	2.2	-34.52%

En 2021, les dossiers de demandes « Enfants » ont été traités en un délai moyen de 3.4 mois contre 5.01 en 2020. Cela représente une évolution de -32.14%. S'agissant des demandes « Adultes », ces dernières ont été traitées dans un délai moyen de 2.2 mois en 2021 contre 3.36 en 2020, ce qui représente une évolution de -34.52%.

La crise sanitaire a induit une activité essentiellement recentrée sur les évaluations (report des formations, report des réunions partenariales etc...). La baisse du nombre de dossier déposés explique également la diminution des délais de traitement.

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

	Année 2020	Année 2021	Taux d'évolution (en points)
Taux d'accord moyen sur l'ensemble des prestations/orientations (en %)	76.32%	74.3%	-2.02

En 2021, sur l'ensemble des prestations/orientations, 74.3% des dossiers ont obtenu un accord contre 76.32% en 2020. Cela représente une évolution de -2.02 points.

Recours et contentieux

	Année 2020	Année 2021	Taux d'évolution entre 2020 et 2021 (en points)
Nombres de RAPO déposés à la MDPH sur l'ensemble des décisions et avis pris par la CDAPH /MDPH (en %)	3.47%	3.22%	-0.25
Nombre de contentieux déposés à la MDPH sur l'ensemble des décisions et avis pris par la CDAPH /MDPH (en %)	0,18%*	0.17%	-0.01

*Une coquille s'était glissée sur le rapport d'activités de l'année précédente. Le nombre de contentieux déposés à la MDPH en 2020 est de 0,18%. L'information est ici corrigée.

Les Recours Administratifs Préalable Obligatoire (RAPO) portent principalement sur les prestations financières : AAH, AEEH et PCH.

On remarque également une part importante des RAPO sur la CMI Invalidité et la CMI Stationnement qui permettent l'octroi d'avantages fiscaux et le stationnement gratuit.

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 2021, 3.22% des recours sont des RAPO, contre 3.47% en 2020. Cette année, le recours contentieux représente 0.17% des voies de recours des usagers contre 0,18% en 2020.

Répartition des recours au contentieux :

- 53% des contestations sont liées à l'AAH
- 17% des contestations sont liées à la PCH
- 13% des contestations sont liées à la CMI
- 8% des contestations sont liées à l'AEEH

Niveau de représentativité de la MDPH à l'audience

Durant l'année 2021, la MDPH du Nord a été représentée à 902 audiences réparties sur 3 juridictions de son territoire.

- T.J. de Lille pour 60,86% des dossiers sur 3 Pôles Territoriaux soit un ratio de 20,29%.
- T.J. de Valenciennes pour 20,18% des dossiers.
- T.J. de Douai pour 18,96% des dossiers.

La prise en compte de nouveaux éléments postérieurs à la décision permet une réévaluation de la situation. Par conséquent, un impact non négligeable sur le taux d'infirmité (48%).

Des travaux ont été engagés en 2021 pour améliorer la gestion des recours. Les professionnels représentant la MDPH aux audiences développent le travail en réseau notamment avec les magistrats.

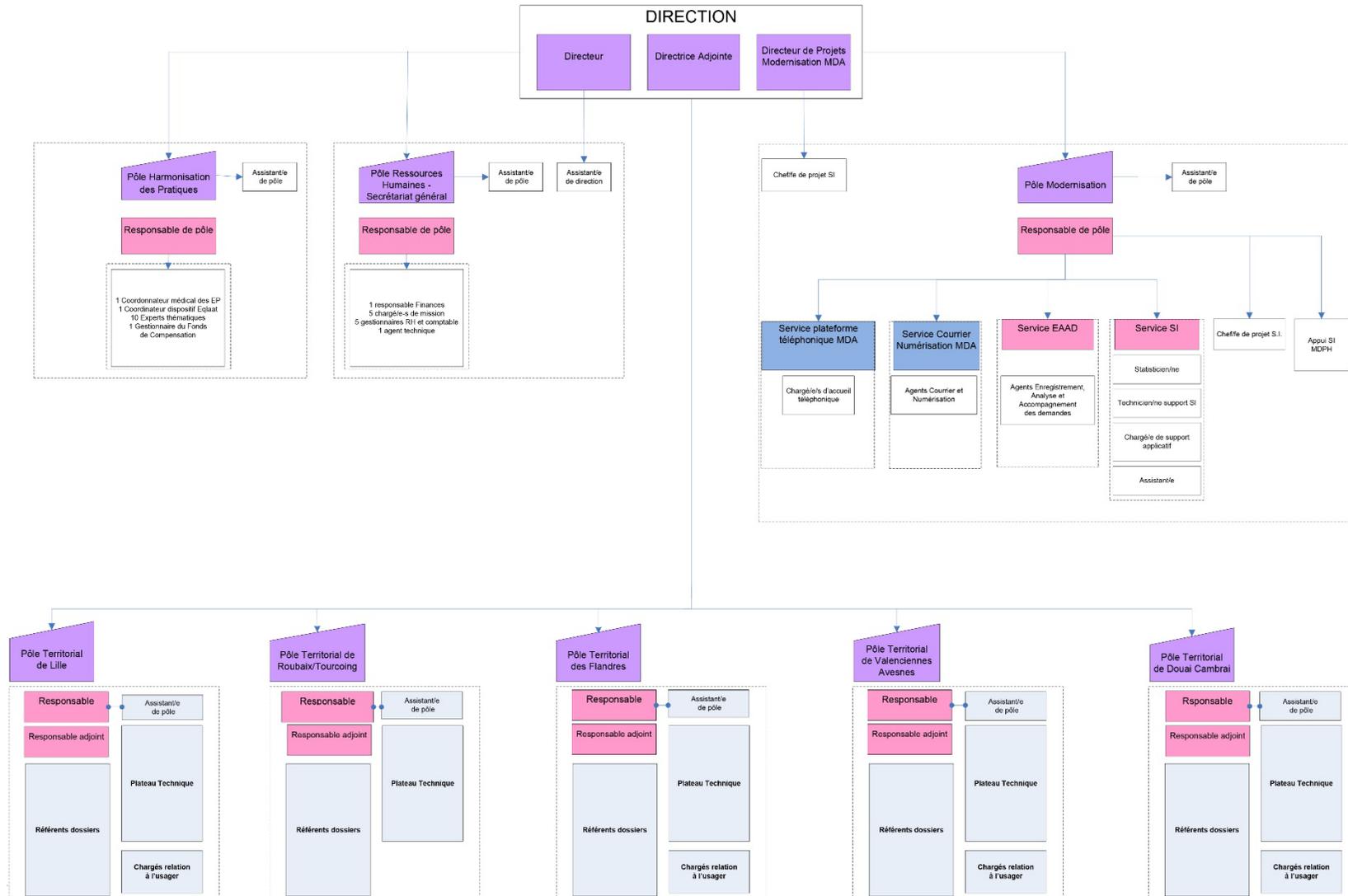
L'objectif est de développer de réelles relations partenariales et de travailler en collaboration au bénéfice de l'utilisateur.

Les points clés de l'année

En 2021, de nouvelles solutions de proximité ont vu le jour : l'augmentation du nombre de relais autonomie, l'accueil sur rendez-vous téléphonique ou physique, 8 plateformes de répit dédiées aux aidants des personnes en situation de handicap. Concernant l'activité, on note une baisse du nombre de demandes et d'appels reçus à la plateforme téléphonique, ainsi qu'une amélioration des délais de traitement.

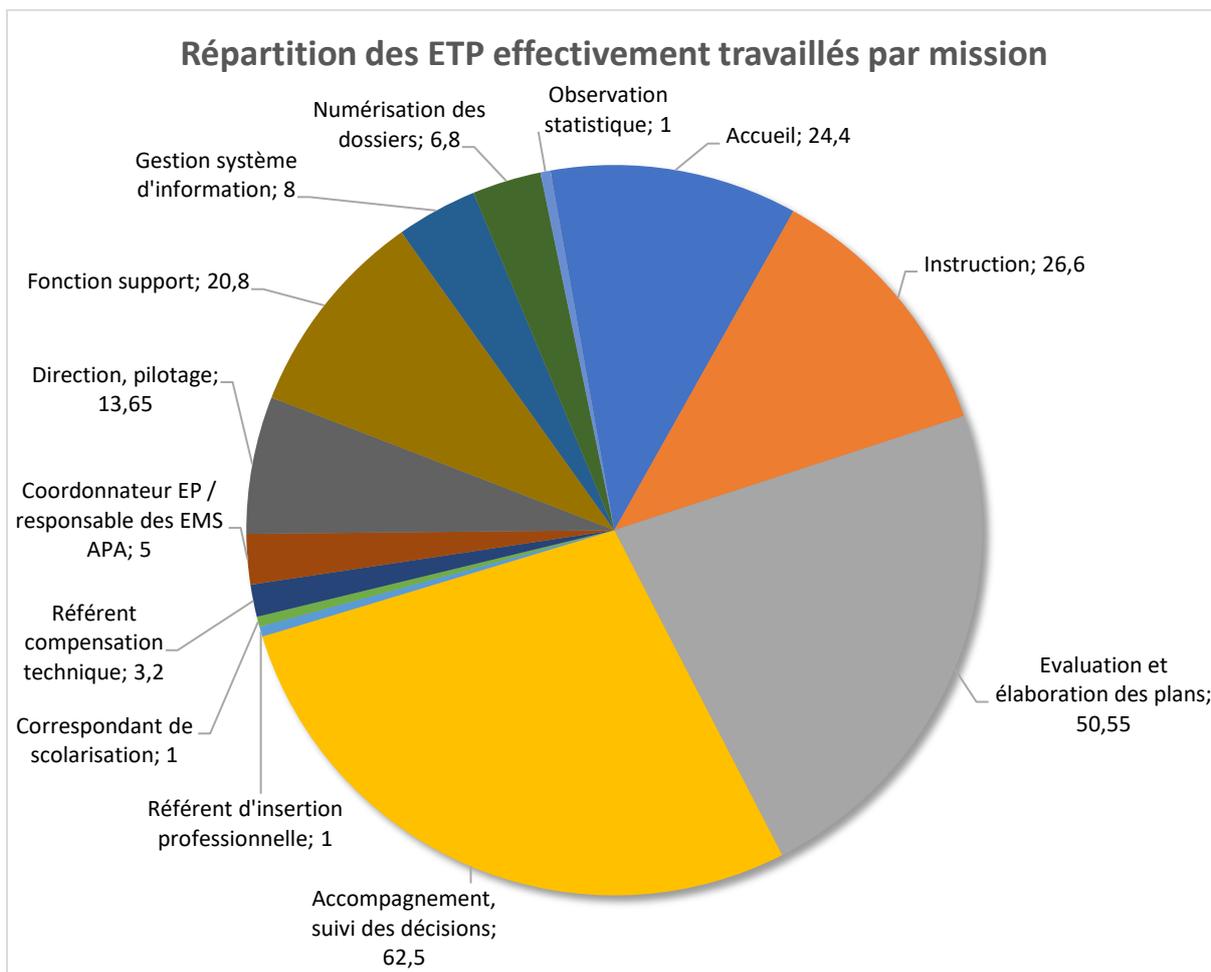
II. Moyens humains et budgétaires

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	24.4	25	- Management / encadrement technique - Agent / conseiller d'information / accueil
Instruction	26.6	27	- Management / encadrement technique - Agent administratif
Evaluation et élaboration des plans	50.55	64	- Travailleur social - Médecin - Infirmier / puéricultrice - Ergothérapeute - Enseignant / professeur des écoles
Accompagnement, suivi des décisions	62.5	71	- Management / encadrement technique - Agent administratif
Référent d'insertion professionnelle	1	1	- Chargé d'étude /mission
Correspondant de scolarisation	1	1	- Chargé d'étude /mission
Référent compensation technique	3.2	4	- Chargé d'étude /mission
Coordonnateur EP / responsable des EMS APA	5	5	- Chargé d'étude /mission - Infirmier / puéricultrice
Direction, pilotage	13.65	15	- Management / encadrement technique
Fonction support (RH, budgétaire, services généraux, communication ...)	20.8	21	- Management / encadrement technique - Agent administratif - Juriste - Gestionnaire budgétaire et/ou comptable
Gestion système d'information	8	8	- Management / encadrement technique - Technicien informatique - Ingénieur informatique
Numérisation des dossiers	6.8	7	- Management / encadrement technique - Agent administratif
Observation statistique	1	1	- Ingénieur informatique
Total ensemble des missions ETP	224.5	250	



Différence entre ETP travaillés vs théoriques	-25.5
Taux de renouvellement (turn over)	2.86

Il est à noter une difficulté à recruter des ressources expertes pour l'évaluation et la relation usagers.

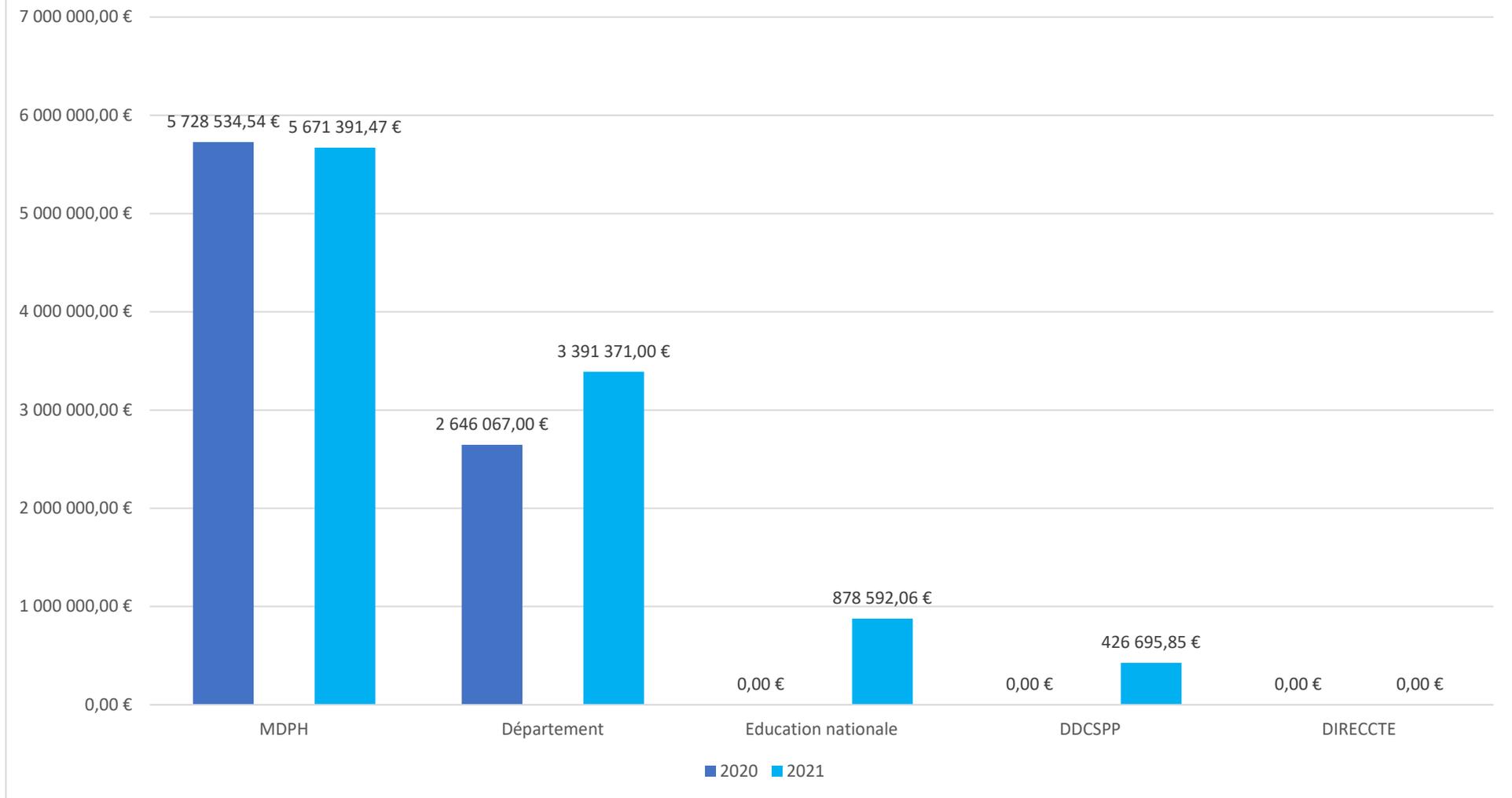
Les points clés de l'année concernant les ressources humaines

On note une stabilité des effectifs entre 2020 et 2021. Le télétravail, nouvelle organisation de travail mise en place en 2020 lors de la crise sanitaire, s'est poursuivie en 2021 (87% des professionnels sont concernés). Pour les contractuels du Groupement d'Intérêt Public (GIP), le régime indemnitaire tenant compte des fonctions, des sujétions, de l'expertise et de l'engagement professionnel (RIFSEEP) et le versement du Complément Indemnitaire Annuel (CIA) en décembre ont été mis en place. Des formations "postures accueil" et "gestion des situations difficiles" ont été proposées aux professionnels de la relation usager.

Mise à disposition de personnels

EMPLOYEUR	Exercice 2020			Exercice 2021			Comparatif 2021 / 2020		
	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	5 728 534,54 €		5 728 534,54 €	5 671 391,47 €		5 671 391,47 €	-57 143,07 €		-57 143,07 €
Département	0	2 646 067,00 €	2 646 067,00 €	0	3 391 371,00 €	3 391 371,00 €	0	745 304,00 €	745 304,00 €
Education nationale	0	0	0	0	878 592,06 €	878 592,06 €	0	878 592,06 €	878 592,06 €
DDCSPP	0	0	0	0	426 695,85 €	426 695,85 €	0	426 695,85 €	426 695,85 €
DIRECCTE	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	0	0	0			0	0	0	0
	0	0	0			0	0	0	0
Total	5 728 534,54 €	2 646 067,00 €	8 374 601,54 €	5 671 391,47 €	4 696 658,91 €	10 368 050,38 €	-57 143,07 €	2 050 591,91 €	1 993 448,84 €

Dotations par acteurs pour les années 2020 et 2021



II.3. Budget de la MDPH/MDA

II.3.1. Exécution du budget

		Exercice n-1 : 2020		Exercice n : 2021	
		MDPH/MDA		MDPH/MDA	
		Dépenses	Recettes	Dépenses	Recettes
REALISATIONS DE L'EXERCICE (mandats et titres)	Section de fonctionnement (hors FDC)	12 427 615,62 €	12 030 299,06 €	13 121 149,33 €	13 521 070,41 €
	Section d'investissement	10 135,21 €	37 137,74 €	10 940,11 €	31 832,28 €
	+	+	+	+	+
REPORTS DE L'EXERCICE N-1 (cumulé)	Report en section de fonctionnement (002) (hors FDC)	68 371,21 €		465 688,47 €	
	Report en section d'investissement (001)		85 362,94 €		112 365,47 €
	=	=	=	=	=
	TOTAL EXERCICE (réalisations + reports N-1)	12 506 122,04 €	12 152 799,74 €	13 597 777,91 €	13 665 268,16 €
	+	+	+	+	+
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
	=	=	=	=	=
RESULTAT CUMULE	Section de fonctionnement	12 495 986,83 €	12 030 299,06 €	13 586 837,80 €	13 521 070,41 €
	Section d'investissement	10 135,21 €	122 500,68 €	10 940,11 €	144 197,75 €
	TOTAL CUMULE	12 506 122,04 €	12 152 799,74 €	13 597 777,91 €	13 665 268,16 €

Les points clés concernant les données budgétaires et financières

- Une augmentation des dépenses de fonctionnement due notamment au montant des valorisations non financières du Département
- Les prestations de service augmentent de 16% par rapport à 2020
- Nous constatons également une augmentation des recettes sur 2021 (+ 694k€) : la revalorisation de la participation de la Caisse Nationale de Solidarité pour l'Autonomie (CNSA) a permis d'améliorer le résultat de fonctionnement du GIP soit + 529 970€ auxquels on ajoute le premier versement de la subvention référent SI de proximité de 96K€.

Aussi le résultat de fonctionnement du GIP MDPH après report du déficit de 2020 (- 465k€) est presque à l'équilibre et s'élève à -65 767,39€.

II.3.2. Fonds départemental de compensation

	DEPENSES mandatées	RECETTES
Fonctionnement	745,99 €	100 000,00 €
Prestations	421 378,96 €	593 670,00 €
TOTAL	422 124,95 €	693 670,00 €
SOLDE de l'année		271 545,05 €
Report de l'exercice N-1 (cumulé)/reliquat		911 537,55 €
Cumul disponible		1 183 082,60 €

Difficultés perçues au fonctionnement du fonds

Des dépenses inférieures à la moyenne habituelle (difficultés liées à la crise sanitaire, notamment sur les aménagements de logement : problèmes d'obtention des matériaux par exemple, recherche accrue de cofinancement notamment via la mise en place de l'expérimentation EqLAAT (Equipe Locale d'Accompagnement sur les Aides Techniques) en septembre 2021).

Leviers d'actions identifiés pour lever les difficultés

L'année 2021 a permis de consolider les process d'évaluation des dossiers du Fonds départemental de Compensation (FDC).

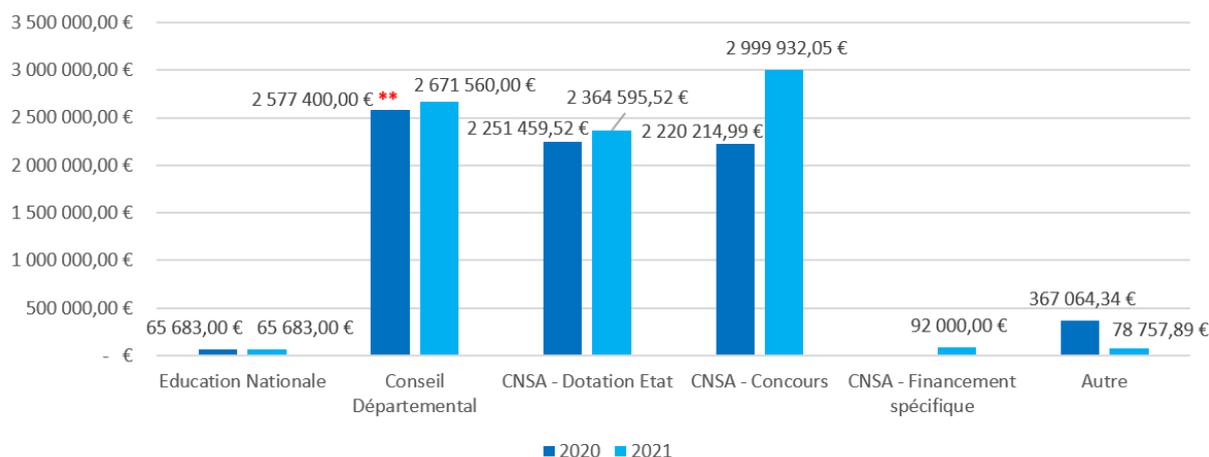
Le calendrier prévisionnel des comités de gestion permet de mobiliser l'ensemble des acteurs et ainsi assurer le traitement des dossiers.

II.3.3. Participation des partenaires au budget (hors FDC) de la MDPH

	Année 2020	Année 2021	Evolution entre 2021 et 2020
EDUCATION NATIONALE	65 683,00 €	65 683,00 €	0 €
CONSEIL DEPARTEMENTAL	2 577 400,00 €**	2 671 560,00 €	420 100,48 €
CNSA - dotation Etat	2 251 459,52 €	2 364 595,52 €	113 136,00 €
CNSA - concours	2 220 214,99 €	2 999 932,05 €	779 717,06 €
Financement spécifique CNSA (ex : SI MDPH, RAPT, ...)		92 000,00 €	
AUTRE	367 064,34 €	78 757,89 €	-288 306,45 €
Total	7 155 881,37 €	8 272 528,46 €	1 024 647,09 €

**Une coquille s'était glissée sur le rapport d'activités de l'année précédente. Le montant du conseil départemental en 2020 est de 2 577 400€. L'information est ici corrigée.

Répartition de la participation des partenaires au budget (2020 et 2021)



Commentaires et précisions

Sur le concours de la Caisse Nationale de Solidarité pour l'Autonomie (CNSA) : Ecart dû au non rattachement sur l'exercice 2020 du solde de la subvention 2020 (117k€) ainsi en 2021 : concours initial + revalorisation + solde 2020 + rattachement solde 2021.

Le montant indiqué dans AUTRE correspond aux :

- Recettes de la CPAM pour remboursements sur la rémunération liée aux arrêts maladie
- Autres produits exceptionnels : remboursements de certaines dépenses (location de véhicules à l'UGAP remboursement d'un trop perçu suite aux nouvelles conditions de l'avenant)
- Subventions FTAP : Fonds pour la Transformation de l'Action Publique

II.3.4. Externalisation des prestations

Externalisation des prestations suivantes :	OUI/NON	Si oui, indiquer le ou les principaux prestataire(s)			
		Qui fournit la(es) prestation(s) ?	ETP Concernés (en nombre d'ETP)	Qui finance la(es) prestation(s) ?	Valorisation de(s) prestation(s) (€)
Accueil	Non				
<i>dont plateforme téléphonique</i>	Non				
Evaluation	Non				
<i>dont évaluation aide humaine</i>	Non				
<i>dont évaluation emploi/insertion professionnelle</i>	Non				
<i>dont évaluation aide technique/ bâti/ aménagement du logement</i>	Non				
<i>dont évaluation scolarisation</i>	Non				
<i>dont évaluation/ expertise médicale ou médico-sociale</i>	Non				
Instruction	Non				
Accompagnement suivi des décisions	Non				
Support	Oui	- Entreprise adaptée		- MDPH	
<i>dont support informatique</i>	Non				
<i>dont support juridique</i>	Non				
<i>dont support RH</i>	Non				
<i>dont support logistique</i>	Oui	- Entreprise adaptée		- MDPH	354 906,89 €
<i>dont support documentaire</i>	Non				

Les points clés de l'année

En 2020, suite au contexte sanitaire, la MDPH a notamment instauré le télétravail, les rendez-vous téléphoniques, les évaluations à distance.

En 2021, ces nouvelles pratiques se sont poursuivies et développées (confirmation du télétravail, rendez-vous physiques) pour s'adapter aux différents niveaux du protocole sanitaire. De même, l'implication dans plusieurs projets structurants a été poursuivie ainsi que la construction de la Maison Départementale de l'Autonomie.

L'année 2021 est marquée par une amélioration de la situation générale du fonctionnement de la MDPH grâce notamment à la revalorisation de la subvention de la Caisse Nationale de Solidarité pour l'Autonomie (CNSA) au fonctionnement de la MDPH qui fait suite à la conférence nationale du handicap du 8 février 2020.

De plus, la signature de la convention Référent SI de proximité entre la CNSA et la MDPH a permis de recruter deux ETP en CDD pour accompagner d'autres MDPH dans la mise en place du palier 2 du tronc commun SI mettant en avant l'expertise de la MDPH du Nord ainsi que sa volonté de toujours innover.

Sur le plan budgétaire et technique, le soutien de la CNSA et du Département du Nord à l'égard de la MDPH a permis cette continuité et permet encore la possibilité de ces projets innovants, poussant à la recherche d'efficacité, de mutualisations à dessein d'améliorer la qualité de service rendu et la relation aux usagers et de construire la Maison Départementale de l'Autonomie.

L'année 2021 est également marquée par une exceptionnelle faible exécution du fonds départemental de compensation du Handicap. Il faut s'attendre à un probable rattrapage des dépenses du fonds en 2022, qui viendra très certainement impacter le résultat de l'année.

II.4. Organisation

II.4.1. Territorialisation de la MDPH/MDA

Types d'accueil	Antennes MDPH	Relais partenariaux pour accueils handicap ou autonomie	TOTAL
Nombre	3	54	57

Le Département compte 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. Les équipes d'évaluation 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.

La plupart des missions sont déclinées de manière territoriale, de l'accueil physique à l'évaluation jusqu'au suivi de la décision. Concernant les recours et conciliations, ceux-ci sont traités par les équipes territoriales. En revanche, les recours contentieux sont gérés en central par des chargés de mission qui assistent aux audiences.

Concernant les relais autonomie, points d'accueil de proximité, ils sont au nombre de 54 en 2021 (soit 9 lieux supplémentaires depuis 2020).

Les atouts de la territorialisation

- Des accueils au plus proche du lieu de domicile de l'utilisateur, déployés sur le territoire départemental
- Un réseau de professionnels qui se connaissent entre eux et émergence d'un réseau territorial autonomie (personnes âgées et personnes en situation de handicap)
- Un outil unique de gestion de la relation à l'utilisateur pour les professionnels de la MDPH et des relais autonomie

II.4.2. Fonctionnement de la MDPH par processus métier

II.4.2.1. Organisation générale de la MDPH/MDA

Par délibération en date des 22 mai 2017 et 25 mars 2019, l'assemblée départementale a posé les principes de la Maison Départementale de l'Autonomie (MDA) autour de trois objectifs :

- Une meilleure visibilité et un accès unique aux droits et aux dispositifs pour les personnes âgées et pour les personnes en situation de handicap ;
- Une amélioration de l'accueil, de l'information et de l'orientation des personnes ;
- La mise en œuvre d'une politique de l'autonomie globale prenant en compte le quotidien des personnes en matière de mobilité, d'habitat, de citoyenneté et de lien social.

Une première étape dans la construction de la MDA permet aujourd'hui de proposer :

- Un accueil physique de proximité pour les personnes en situation de handicap et/ou âgées avec le déploiement du réseau des 54 « Relais Autonomie » sur tout le territoire ;
- La « plateforme Nord Autonomie » : ce service mutualisé entre la MDPH et la Direction de l'Autonomie permet d'offrir un service unique pour l'accueil téléphonique ;
- Le « portail internet Nord Autonomie » permet de déposer une demande de manière dématérialisée et d'en suivre l'état d'avancement.
- Une gestion mutualisée du courrier usagers : le marché de traitement numérique intègre l'ensemble des besoins de numérisation des courriers entrants relatifs à l'Autonomie.

Fin 2020, le projet d'évolution organisationnelle de la MDA a été repris afin d'intégrer les autres missions ainsi que les missions support, avec optimisation des processus métiers.

Les agents des deux collectivités (MDPH et Direction de l'Autonomie du Département du Nord) ont été associés à cette construction en participant à des ateliers :

- Phase 1 - Etat des lieux : ce qui fonctionne bien-> ce qui pourrait être amélioré :
 - 20 ateliers du 4 juin au 2 juillet 2021 (à distance)
 - 404 agents volontaires
- Phase 2 - Prospective d'évolution : Centralisation/territorialisation, harmonisation, spécialisation/polyvalence :
 - 10 ateliers du 26 novembre au 9 décembre (en présentiel)
 - 147 agents volontaires en charge des activités concernées

- Phase 3 - Février à Mai 2022 : proposition d'une organisation cohérente et d'un organigramme commun entre la Direction de l'Autonomie et la MDPH.

II.4.2.2. L'information auprès des publics

La MDPH 59 communique par le biais de son site internet (mdph.lenord.fr) et des sites internet du Département du Nord (lenord.fr et info.lenord.fr). Une campagne de communication autour de l'enquête de mesure de la satisfaction des usagers a été réalisée sur le web (sites et réseaux sociaux) ainsi que sur les accusés de réception suite à un dépôt de demande. De l'information sur les relais autonomie est diffusée sur internet et en version papier. Un reportage vidéo a été diffusé sur le web pour promouvoir les tables numériques installées en relais autonomie.

Pour nos usagers, une vigilance est apportée pour une communication plus facile à lire et à comprendre.

En interne, nous avons créé et mis à disposition de nos agents une base de connaissances pour leur permettre d'accéder aux réponses aux questions les plus fréquemment posées par nos usagers, à des supports de formation et des documents internes pour faciliter leur mission et l'harmonisation des pratiques.

Participation à des actions d'information/communication organisées par les partenaires

La MDPH participe occasionnellement aux forums handicap organisés par les acteurs locaux (collectivités locales ou associations). En 2021, la MDPH 59 a notamment participé aux forums handicap organisés à Hazebrouck, à Tourcoing, au sein de la Communauté d'agglomération de Maubeuge, ainsi qu'à la demi-journée France Parkinson à Lille. La MDPH 59 a également l'habitude de participer avec la Direction Autonomie du Département du Nord au Salon Autonomic. Celui-ci était prévu en 2021 à Lille mais a été reportée en 2022 au regard du contexte sanitaire.

II.4.2.3. L'accueil du public

Mise en place de plusieurs niveaux d'accueil :

- **Accueil physique**
- **Accueil téléphonique**

L'accueil de premier niveau est réalisé en relais autonomie et sur les différents sites de la MDPH, ainsi que via l'accueil téléphonique.

Un accueil de second niveau en rendez-vous téléphonique ou en rendez-vous physique peut être réalisé lorsque cela est nécessaire.

Au niveau numérique, les usagers peuvent nous contacter ou demander un rendez-vous via les adresses mail génériques ou 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 reçues sur le portail usagers Nord Autonomie : <https://portail-autonomie.lenord.fr>

Ce portail 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...

Le portail est en cours d'évolution pour intégrer en 2022 de nouveaux services notamment le téléchargement des notifications.

En 2021, le taux de demandes réalisées en ligne par rapport au nombre total de demandes est de 0,96 %. On dénombre 432 474 connexions au portail durant l'année 2021.

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

- 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. En 2021, 6 121 personnes ont utilisé les tables numériques pour plus de 9 500 sites web visités

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

Les agents d'accueil physique (chargés de relation usager) sont équipés d'ordinateurs et de téléphones portables et ont pu télétravailler, notamment pour le traitement des mails et pour assurer les rendez-vous téléphoniques ou en visioconférence.

En 2021, les services de la plateforme téléphonique sont restés en présentiel. En raison du contexte sanitaire, certains agents ont parfois travaillé dans d'autres locaux mis à disposition du Département, plus proches de leur domicile.

Accompagnement et réorientation des usagers vers les services compétents (CAF, service public de l'emploi, etc.)

La MDPH du Nord réoriente l'utilisateur vers le service compétent à chaque fois que cela est nécessaire. En revanche, les professionnels de la MDPH n'interviennent pas en lieu et place de la personne.

Communication des coordonnées d'un référent de suivi du dossier à l'utilisateur

Nous communiquons uniquement les nom et prénom du référent dossier sur les courriers et notifications. Pour tout autre échange, la boîte mail générique du secteur géographique concerné et le numéro de la plateforme téléphonique Nord Autonomie sont transmis à l'utilisateur.

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 ;
- par mail, soit sur les adresses génériques, soit par le portail.

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

L'année 2021 est marquée par la mise en place des rendez-vous physiques. Sur l'un de ses territoires, la MDPH du Nord expérimente la mise en place de rendez-vous dans les cas des premières demandes pour un enfant pour accompagner au mieux les parents dans leurs démarches. Les rendez-vous peuvent se tenir au sein de la MDPH ou en relais autonomie afin de limiter les déplacements pour l'utilisateur.

Le réseau des relais autonomie a continué de se déployer en 2021 avec 9 nouveaux points d'accueil de proximité dont deux Camions Bleus supplémentaires (45 relais autonomie en 2020 contre 54 en 2021).

Le nombre de relais autonomie équipés de la table numérique a progressé en 2021 (36 relais autonomie équipés en 2020, 50 en 2021).

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

La possibilité de poser un rendez-vous pour l'utilisateur est ouverte à l'ensemble des professionnels de la relation à l'utilisateur (accueil physique, téléphonique, mail) via un outil commun. Ce dernier permet également le suivi des sollicitations usagers. Les services de relations à l'utilisateur visualisent ainsi les différentes prises de contact de l'utilisateur avec la MDPH. Cet outil améliore le pilotage de l'organisation de l'accueil grâce à des remontées statistiques.

L'utilisateur a également la possibilité de demander à son niveau un rendez-vous (depuis son compte sur le Portail Nord Autonomie, par téléphone ou par mail). Les rendez-vous offrent une certaine fluidité dans les échanges, permettant notamment une réponse plus rapide aux interrogations et évitant ainsi certains courriers postaux.

Un marché de débordement téléphonique a été mis en place à l'été 2021 avec pour objectif de diminuer le temps d'attente sur l'accueil téléphonique. Des formations ont été réalisées à cet effet.

Une base de connaissances a été déployée afin de faciliter le partage de connaissances pour nos professionnels de l'accueil.

Des interphones ont été installés sur l'ensemble des sites d'accueil de la MDPH. Des travaux ont été réalisés sur le site de Valenciennes afin d'optimiser les espaces d'accueil et d'augmenter les zones de confidentialité des échanges.

II.4.2.4. L'instruction des demandes

Structuration du pôle instruction de la MDPH

A ce jour, les services d'instruction ne sont pas mutualisés entre les prestations personnes âgées et personnes handicapées.

Pour ce qui concerne la MDPH, la gestion de la recevabilité est gérée par un service centralisé.

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

Pré qualification des dossiers

Cette étape est réalisée à la réception du dossier. Différentes informations sont saisies :

- La dominante (PCH/Employabilité/OMS adulte/Divers Cartes/Scolarité/ Générique) + PCH en urgence
- 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/ITEP/)
- L'urgence éventuelle

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

Bonnes pratiques identifiées permettant l'amélioration et la capitalisation des informations entrantes à l'intention de l'Equipe Pluridisciplinaire (EP)

- Appels téléphoniques dès l'enregistrement lorsque nécessaire
- Utilisation du Portail si possible afin de faciliter l'envoi de documents

Les points clés du processus d'instruction et l'évolution sur l'année

- 1/ Dématérialisation
- 2/ Enregistrement et recevabilité
- 3/ Première évaluation, saisie des propositions et inscription en Commission
- 3B/ 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 Commissions
- 6/ Externalisation des courriers

Evolution du processus en 2021

Équipement progressif de l'ensemble des personnels afin de permettre le télétravail : 100% du processus d'instruction (et d'évaluation) peut être réalisé en distanciel.

II.4.2.5. L'évaluation des situations et l'élaboration des réponses

Structuration du pôle évaluation de la MDPH

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 propositions sont saisies par les professionnels de l'Équipe Pluridisciplinaire (EP) dans l'outil. Les EP se tiennent systématiquement en présence d'un référent dossier qui saisit en direct dans le logiciel métier les propositions émises par l'EP. Dans certains cas, ce sont les évaluateurs eux-mêmes qui saisissent les propositions dans le système d'information (SI).

Mise en place d'EP de niveau 1

100 % des dossiers passent par une première évaluation (EP1).

Cette évaluation est réalisée par deux professionnels : un Référent Dossier et un Plateau Technique (évaluateur). Les professionnels sélectionnent eux-mêmes les dossiers dans le flux entrant en fonction de leurs expertises et des informations saisies lors de l'enregistrement (date d'enregistrement). Les EP1 sont organisées par thèmes : Scolarité, Cartes, Employabilité, Enfant, PCH.

50 à 75% des dossiers passent uniquement en EP1 (traitement en « circuit-court ») et ne nécessitent pas d'évaluation complémentaire (EP2).

Evaluation de second niveau (EP2)

Cette dernière peut prendre différentes formes : visite à domicile, RDV (sur site, téléphonique ou en visioconférence), demande de pièces complémentaires, EP thématique, ...

Cette année encore, du fait du contexte, un protocole sanitaire a été mis en place durant plusieurs mois. Ainsi, les équipes ont été contraintes de travailler à distance et d'adapter leurs activités. Elles ont alors consacré une part plus importante de leur temps aux EP au détriment d'autres missions qui étaient plus difficilement réalisables à distance. Les équipes ont également essayé de traiter un maximum de dossiers à leur niveau, en circuit-court étant donné qu'il était plus compliqué de mettre en place des EP de second niveau. Ceci a eu un impact positif sur le pourcentage de traitement des dossiers en EP1 et sur les délais.

Plusieurs EP thématiques sont mis en place, en grande majorité pour l'enfance mais il existe aussi des EP Insertion Professionnelle au niveau adulte, des EP départementales Déficience Visuelle, Déficience Auditive.

Par la force des choses, les EP sont majoritairement mises en place au niveau territorial puisque la MDPH du Nord est organisée en 5 pôles territoriaux pour l'évaluation.

Des EP de second niveau sont organisées pour étudier les situations complexes ou lorsque l'évaluation nécessite des compétences dont ne dispose pas la MDPH en interne. Le dispositif RAPT peut également être mobilisé pour aider à trouver des solutions dans certains cas.

Les PPC (Plans Personnalisés de Compensation) sont privilégiés pour les demandes de Prestation de Compensation du Handicap (PCH) et première demande enfant afin d'expliquer le motif de non-attribution de droits.

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'évaluation des situations	
Nombre d'évaluations réalisées par l'équipe pluridisciplinaire de la MDPH	77 960
Dont évaluations réalisées uniquement sur dossier	75 669
Dont évaluations réalisées par entretien avec la personne à la MDPH	33
Dont évaluations réalisées sur le lieu de vie de la personne	2 059
Dont évaluations réalisées sur entretien téléphonique avec la personne	199

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

- Fiches Techniques (DYS, TSA, Epilepsie, Fiche de synthèse pour harmonisation des motivations des propositions de l'EP, Diabète, etc)
- Réunions Harmonisation avec les évaluateurs (1 fois/mois)
- Outils communs créés avec l'Education Nationale
- 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'Evaluation (OSE) déployé par la CNSA

Participation des partenaires aux réunions des EPE		
Type de partenaire	Nombre de 1/2 journées d'EPE annuelles	Part
Association	94	7.96%
ESMS	255	21.59%
ANAH	0	0%
Apprentissage adapté	0	0%
Cap Emploi	72	6.1%
CARSAT	0	0%
CCAS	0	0%
Centre hospitalier	105	8.89%
CLIC	0	0%
Conseil départemental	7	0.59%
CPAM	0	0%
DDCS	0	0%
DIRECCTE	0	0%
Education nationale	384	32.51%
Mission locale	66	5.59%
MSA	0	0%
Mutualité	0	0%
PACT	0	0%
Pôle emploi	128	10.84%
SIADV (déficients visuels)	0	0%
SAMETH	6	0.51%
SAMSAH	0	0%
SAVS	0	0%
Université	0	0%
Centre-ressources	0	0%
Autres	64	5.42%
Total	1 181	100%

II.4.2.6. Décisions et suivi des décisions

Avant le passage à la CDAPH (Commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées)	
Nombre de PPC formalisés proposés aux personnes avant passage à la CDAPH	9 564
Nombre de PPS formalisés proposés aux personnes avant passage à la CDAPH	10 505
Modalité de contact avant le passage en CDAPH avec la personne pour faire part des propositions de l'EP	Échange téléphonique

	Nombre de réunions
CDAPH plénière	84

La CDAPH peut être organisée de manière dématérialisée si besoin avec présentation des listes de dossiers sur une plateforme numérisée (NordEchange) et sécurisée et ouverture des droits d'accès à l'ensemble des membres de la commission.

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

- Formations,
- Immersions en équipe pluridisciplinaire,
- Echanges mails et téléphoniques.

Participation des personnes en CDAPH

La présence des usagers, des services et établissements est possible sur site, par téléphone ou visio-conférence.

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

Travaux engagés en 2021 pour optimiser l'organisation des CDAPH et les relations avec l'équipe pluridisciplinaire

Afin d'assurer le quorum de chaque instance, un calendrier sur lequel les membres peuvent confirmer leur présence a été mis en place.

Nous avons territorialisé, une fois par mois, l'instance sur le territoire des Flandres. Celle-ci est déjà présente une fois par semaine dans la métropole lilloise et le valenciennois. Des réunions trimestrielles ont lieu entre la vice-présidente de l'autonomie, la Direction de la MDPH et la Présidente de la CDAPH.

Suivi des décisions de la CDAPH

Le suivi des orientations et connaissance des places disponibles sur le territoire grâce à ViaTrajectoire Handicap (VTH) a été retenu dans la feuille de route MDPH 2022 comme l'une des trois actions prioritaires. Les objectifs du projet sont les suivants :

- Suivre l'effectivité des orientations ;
- Faciliter et suivre le parcours des personnes en situation de handicap ;
- Contribuer au pilotage de l'offre de service et de son évolution en lien avec les autorités de régulation ;
- Favoriser l'équité de traitement des admissions en établissement à travers des critères communs et partagés avec ces derniers.
- Prioriser les orientations des personnes en situation complexe (mineurs confiés au service de l'Aide Sociale à l'Enfance par exemple) ;
- Prévenir les départs non souhaités en Belgique.

Le déploiement de VTH s'inscrit dans une démarche dynamique d'appropriation et d'exploitation de l'outil au sein de l'entité Maison Départementale de l'Autonomie (MDA) qui réunit

l'ensemble des services intervenant de l'instruction des demandes de compensation à la mise en œuvre du droit en passant par l'évolution et le soutien de l'offre de service.

Pour ce qui concerne les réponses d'accompagnement spécifiques, la démarche « Réponse Accompagnée pour tous » (RAPT) est mise en place depuis plusieurs années et est harmonisée sur les 5 pôles territoriaux qui composent la MDPH du Nord.

Travaux engagés en 2021 pour optimiser l'organisation de la MDPH sur le suivi des décisions prises par la CDAPH

Projet de suivi des orientations et connaissance des places disponibles sur le territoire grâce à ViaTrajectoire Handicap (VTH) :

- Retours d'expérience auprès de deux MDPH (Somme et Aube) engagées dans le déploiement de VTH depuis 2018
- Définition d'un process organisationnel pour repérer et définir les rôles et places de chacun ainsi que les modalités pratiques d'organisation.
- Le 13 octobre 2021 : 1^{er} comité de pilotage validant la note de cadrage et la pré configuration d'un plan d'actions.

II.4.2.7. Recours, médiation et conciliation

Gestion des questions juridiques au sein de la MDPH

Les questions juridiques sont traitées au sein de la MDPH par deux chargés de mission juridique.

Nos professionnels juridiques sont régulièrement formés par l'ensemble des chargés de mission de la MDPH autour de l'évolution des prestations.

Des formations sont mises en place à destination des membres des équipes de l'accueil, de l'enregistrement et des nouveaux arrivants : protection juridique des majeurs, autorité parentale, contentieux...

Des référents contentieux sont repérés au sein de chaque équipe territoriale. Ce réseau compte 14 membres. Ils se réunissent une fois par mois pour échanger sur les retours d'audience et se former sur les questions relatives au contentieux. Les professionnels y participant sont très impliqués, ce qui leur a permis de monter en compétence rapidement.

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.

La COMEX a approuvé en 2021 la mise en place d'une convention fixant les modalités d'exercice de la fonction de conciliateur au sein de la MDPH. L'article 4 de cette convention décline la procédure de conciliation : « *En cas de désaccord avec une décision de la CDAPH, la personne en situation de handicap peut demander au directeur de la MDPH de désigner une personne qualifiée (art R. 146-33 à R146-35 du CASF).*

Dans ce cas, le Directeur désigne la personne qualifiée par un ordre de mission.

L'engagement d'une procédure de conciliation suspend les délais de RAPO.

La personne qualifiée dispose de deux mois pour effectuer sa mission de conciliation.

La personne qualifiée peut avoir accès au dossier relatif à la personne handicapée détenu par la MDPH, à l'exclusion des documents médicaux.

La mission est close par la production d'un rapport de mission notifié au demandeur et à la MDPH. Cette notification met fin à la suspension des délais de recours.

La personne qualifiée est tenue au secret professionnel dans les conditions prévues aux articles 226-13 et 226-14 du Code Pénal.

Les constatations de la personne qualifiée et les déclarations qu'elle recueille ne peuvent être ni produites ni invoquées dans la suite de la procédure sans l'accord des parties, ni, en tout état de cause, dans une autre instance ».

Difficultés à recruter des conciliateurs

A ce jour, 10 « personnes qualifiées » sont désignées au titre du dispositif de conciliation prévu par la réglementation.

Les conciliateurs sont majoritairement d'anciens cadres de services ou d'établissements médico-sociaux. D'autres sont bénévoles, parfois administrateurs d'associations œuvrant dans le champ du handicap. Enfin, d'autres sont d'anciens membres de la CDAPH.

La MDPH du Nord ne dispose pas encore d'un nombre suffisant de personnes qualifiées. L'objectif fixé en 2010 était le recrutement de 20 personnes qualifiées. Un appel à candidature devra être effectué afin de pouvoir mettre en œuvre la procédure de conciliation sur l'ensemble du territoire de la MDPH du Nord.

La MDPH souhaite augmenter le nombre de conciliateurs afin de développer cette pratique. En effet, la conciliation permet d'améliorer l'appropriation des décisions. Ceci a un impact non négligeable sur leur compréhension par les usagers et par conséquent sur leurs contestations. Nombre d'entre eux l'expriment lorsqu'ils rencontrent les professionnels représentant la MDPH aux audiences. La conciliation et sa fonction pédagogique contribuent à l'humanisation de la MDPH. Le développement de cette démarche peut être un réel levier pour diminuer le nombre de contestations des usagers.

Malgré la campagne d'appel à candidatures, la MDPH rencontre des difficultés à recruter des conciliateurs. Les délais entre le recrutement et l'exercice réel de la fonction de conciliation semblent décourager certaines personnes qui souhaitent s'investir « de suite » : validation en COMEX, formation ...

Les points clés de l'année

L'organisation de la MDPH 59 n'a pas subi de changement durant cette année 2021.

La gestion de l'activité repose à la fois sur des procédures de traitement des demandes, des outils de pilotage, sur la disponibilité des ressources humaines, sur le degré de complexité des dossiers à traiter et sur le délai de réponse défini au niveau national.

L'année 2021 n'a pas été marquée par de nouveaux chantiers nationaux, ce qui nous a permis de consolider notre organisation.

III. Pilotage

III.1. Management des ressources humaines

Formations proposées aux agents de la MDPH

- 39 formations ont été suivies avec le Centre National De La Fonction Publique Territoriale (CNFPT) correspondant à 609 heures de formation. Quelques exemples de formations suivies : formation de formateur occasionnel, le pilotage de projet, la conception des outils partagés de gestion et suivi d'activité, l'actualité financière et fiscale, la communication et la relation avec les personnes âgées atteintes de maladies neuro-dégénératives, l'évolution vers une fonction d'encadrement : les bases du management, l'intégration des outils de coaching dans sa pratique d'encadrant, l'élaboration et la maîtrise des écrits de synthèse d'aide à la décision, formations prépa-concours (2 professionnels pour le concours d'infirmier en soins généraux, 2 professionnels pour le concours d'attaché territorial), maintien des compétences pour les Sauveteurs Secouristes du Travail (SST)....
- Des formations ont été organisées par notre coordinatrice médicale en lien avec des partenaires. Par exemple, une formation « Détection du renoncement aux soins » a été organisée en lien avec la Caisse Primaire d'Assurance Maladie (CPAM). Cette formation a été dispensée auprès des évaluateurs de la MDPH et des conseillers de la CPAM.
- 133 professionnels de la MDPH ont bénéficié de formations internes (2 190 heures). La MDPH propose des formations internes à ses agents notamment sur les thèmes suivants : découverte de la MDPH pour les nouveaux arrivants, les fondamentaux de l'orientation médico-sociale, Instruction Prestation de Compensation du Handicap/parentalité, Sensibilisation aux établissements accueillant un public en situation de handicap, IODAS (logiciel) : approfondissement niveau 1, Rappel instruction Prestation de Compensation du Handicap volets 1, 4 et 5, Présentation du guide barème, Présentation de l'arbre de raisonnement, Parcours de scolarisation, Employabilité / Allocation Adulte Handicapé, Employabilité / Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé, Employabilité / Orientation Professionnelle, Sensibilisation au handicap, Allocation Education Enfant Handicapé : éligibilité et compléments...
- Plusieurs évaluateurs ont également participé aux webinaires de formation mis à disposition par la CNSA.
- Une formation a été délivrée par un organisme externe (le CNFCE) à l'ensemble des agents d'accueil sur le thème "Développer sa relation usagers à distance".
- Les professionnels des relais autonomie reçoivent également une formation. En 2021, 66 professionnels ont ainsi été formés (1 584 heures) à raison de 4 jours de formation par professionnel.

Espaces d'échanges de pratiques entre professionnels au sein de la MDPH

Les comités de direction réunissent l'ensemble des cadres de la MDPH et de la Direction de l'Autonomie dans le cadre du projet de Maison Départementale de l'Autonomie (MDA).

Au sein de la MDPH, il existe également des réunions entre responsables de pôles et de services pour échanger sur l'activité de traitement des demandes, les modalités d'harmonisation des pratiques et les éventuelles difficultés rencontrées ou nouvelles procédures à mettre en place.

Par ailleurs, des temps d'harmonisation des pratiques sont organisés par les chargés de mission avec les évaluateurs des différentes équipes territoriales pour échanger sur les pratiques et veiller à l'harmonisation de celles-ci.

Orientations générales en termes de management et de ressources humaines

- Conduire un management de proximité, accompagner les managers dans le management de leur équipe. Le service RH propose à tout professionnel arrivant sur un poste de manager les formations "Prise de poste d'encadrement de proximité" et "Manager une équipe en télétravail" délivrées par le CNFPT.
- Depuis Janvier 2021, un temps d'échanges entre managers est organisé tous les 15 jours par le service Ressources Humaines. Les thèmes qui ont été abordés sont le pilotage des équipes, la crise sanitaire et le télétravail (règles, fonctionnement et canaux de communication), l'entretien professionnel, le régime indemnitaire tenant compte des fonctions, des sujétions, de l'expertise et de l'engagement professionnel (RIFSEEP), les fiches activités des managers, les ajustements entre managers, l'accueil de nouveaux managers.
- Accompagner les agents dans la réalisation de leur parcours ou projet professionnel

Au travers de ses différents temps d'échanges, la fonction RH est plus présente qu'auparavant avec un accompagnement de proximité.

Mise en place du télétravail

Les modalités d'organisation ont évolué en fonction du contexte sanitaire, avec plus ou moins de jours télétravaillés.

Grâce au télétravail, la MDPH 59 a pu réduire considérablement ses délais de traitement. La plupart des agents ont appréciés cette nouvelle organisation du travail qui leur permet un meilleur équilibre professionnel / personnel, des plages de concentration, etc.

Concernant les limites, il est apparu nécessaire d'organiser une journée par semaine par équipe commune en présentiel pour l'organisation de réunions, les échanges et relations professionnelles.

Organisation de la MDPH en temps de crise sur le territoire

La MDPH a dû s'adapter en fonction de l'évolution du contexte sanitaire. Les agents ont pu choisir de télétravailler ou non. Le télétravail a été accordé sur demande lorsque cela était nécessaire.

Pour faciliter le télétravail, l'usage d'outils numériques a été développé pour permettre les échanges, l'organisation de réunions et garder ainsi le contact à distance.

III.2. Formalisation des processus et des procédures

Projet de service

Un projet de service a été mis en place en septembre 2021 autour de l'harmonisation des pratiques afin de garantir la logique d'évaluation, en lien avec la réglementation, les évolutions du système d'information et les orientations de la CNSA.

Contrôle interne

Au niveau de la PCH, un contrôle de l'application du cadre réglementaire est réalisé. Sur les autres prestations, il existe une démarche de contrôle qualité avec formations et accompagnement des professionnels.

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

Un bilan d'activité est réalisé pour un suivi de l'actualité des prestations et des délais.

Tableaux de bord sur l'activité

- Tableau de bord de statistiques issues de l'Outil de Pilotage Opérationnel (OPO) du logiciel métier IODAS pour un suivi des flux entrants et sortants par territoire, des dossiers en attente d'évaluation depuis X jours par territoire ou par prestation, des délais d'évaluation par territoire ou par prestation.
- Tableau de bord des équipes territoriales pour programmer les Equipes Pluridisciplinaire en fonction des stocks
- Tableau de suivi des courriers et mail entrants,
- Tableau d'activité des dossiers enregistrés en flux entrants et en flux sortants
- Tableau de bord de la plateforme téléphonique
- Tableau de bord du portail numérique

Tableaux de bord sur les moyens

- Tableau d'activité assistance SI (mails internes et des partenaires)
- Suivi des effectifs
- Suivi de trésorerie / des dépenses et recettes

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 a été mis en place début 2021.
- Tableau de bord sur l'activité des Recours Administratif Préalable Obligatoire (RAPO) et contentieux, sur la Réponse Accompagnée Pour Tous (RAPT), sur les Plans d'Accompagnement Global (PAG).

Suivi par la direction des indicateurs d'activités

- Information hebdomadaire sur les tableaux de bord relatifs à l'activité : regard sur ces chiffres, pilotage de l'affectation des ressources aux activités prioritaires.

Formalisation des procédures métier

Des logigrammes descriptifs des processus, des fiches techniques ou procédures métier et / ou SI sont élaborés par les chargés de mission (notamment sur la base des guides de la CNSA) et par le service Système d'Informations (SI) pour accompagner les professionnels au quotidien et harmoniser les pratiques. Ces documents sont consultables sur la base de connaissances des professionnels de l'autonomie (espace collaboratif interne).

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

L'évaluation s'effectue sur la base de la réglementation nationale, ce qui garantit l'équité de traitement. Cependant, des subtilités peuvent exister en fonction de la situation individuelle et environnementale de la personne.

La MDPH 59 travaille conjointement avec l'ensemble des MDPH de la région des Hauts de France sur la mise en œuvre d'enquêtes communes, par exemple lorsque l'Agence Régionale de Santé (ARS) demande des statistiques, ou sur les projets innovants (comités de pilotage et comités techniques) concernant des dispositifs particuliers (Unité d'Accompagnement Spécifique, Dispositif d'Accompagnement et de Soins en Milieu Ordinaire, Pôles de compétences et de prestations externalisées, ...) afin d'harmoniser les pratiques sur les différents territoires.

III.3. Démarche qualité

Mesure de la satisfaction usager

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

En 2021, la campagne de communication autour de l'enquête de satisfaction s'est traduite par :

- Une actualité sur le site internet de la MDPH et par des posts sur les réseaux sociaux (Facebook / Twitter du Département et pages Google de la MDPH).
- Des flyers remis aux relais autonomie et distribués sur les événements auxquels la MDPH a participé
- Un lien vers l'enquête sur les tables numériques en relais autonomie
- Une information (depuis 2020) sur les accusés de réception

Nombre de répondants à l'enquête "Ma MDPH, mon avis"				
Satisfaction de la MDPH	Satisfait	Moyennement	Pas satisfait	Total
Nombre de personnes	120	123	78	321
Taux	37.38%	38.32%	24.3%	100.0%
Points forts soulignés par les usagers	<ul style="list-style-type: none"> • L'accueil physique et téléphonique : écoute, qualité, politesse, réponses adaptées • Moins de déplacement et de temps d'attente • L'amélioration des délais • L'aide apportée • Le développement des outils numériques (téléservice, démarches en ligne) 			

Points d'amélioration soulignés par les usagers

- Les délais de traitement qui restent trop longs pour les personnes en situation de handicap
- La répétition des demandes, les démarches administratives complexes
- Le contact avec la MDPH (téléphone, mail, courrier)
- Connaître le nom de son référent dossier mais ne pas pouvoir échanger avec celui-ci
- L'accès et l'accessibilité au portail numérique (téléservice)
- L'accessibilité de l'accueil, le temps d'attente téléphonique, développer le nombre de relais territoriaux
- L'accompagnement aux démarches, à la connaissance des droits et prestations
- Faciliter la participation en CDAPH et améliorer le temps en instance (comparaison à « un tribunal »)
- La réponse apportée qui ne correspond pas forcément à celle attendue
- La clarté des informations apportées dans la réponse, éclaircir les motifs de refus

Participation des personnes aux travaux de la MDPH

En 2021, il n'existe pas de comité usagers mais la MDPH du Nord souhaite inclure de plus en plus les usagers dans ses projets. Celui-ci devrait voir le jour en 2022.

Le rapport d'activités de la MDPH est présenté au Conseil Départemental de la Citoyenneté et de l'Autonomie (CDCA).

Principaux éléments d'amélioration réalisés

Mission 1 - information, communication

- Création de cartes de communication sur la MDPH et l'offre de services Nord Autonomie (relais autonomie, ligne téléphonique, portail Nord Autonomie).
- Création de kakémonos MDPH pour les accueils de la MDPH et les événements auxquels participe la MDPH.
- Reportage vidéo sur la table numérique en relais autonomie.
- En interne, création d'une base de connaissances pour partager les savoirs entre agents.
- Une attention est portée à l'édition de documents plus facile à lire et à comprendre.

Mission 2 – accueil

- La mise en place des rendez-vous téléphoniques et physiques.
- Un réseau de relais autonomie qui s'agrandit.
- La mise en place d'un outil de suivi pour les équipes d'accueil.
- Une expérimentation est réalisée sur un territoire pour proposer un rendez-vous aux parents lorsqu'il s'agit d'une première demande pour un enfant.

Mission 3 - instruction, évaluation

- Les délais de traitement des dossiers sont en baisse.

Mission 4 – décision

- Utilisation du standard de notification de la CNSA,
- Projet pour initier plus d'informations sur les éditions.

Mission 5 - médiation, conciliation, recours

- Participation aux audiences de manière régulière.
- Davantage d'échanges avec les magistrats. A la demande de la CNSA, deux chargés de mission de la MDPH du Nord ont formé les magistrats aux prestations (Enfance et Prestation de Compensation du Handicap) durant une journée à Paris.
- Recrutement de six conciliateurs, dorénavant au nombre de dix.
- Des référents thématiques dans les équipes territoriales.

Mission 6 - suivi des décisions

Nous travaillons à la mise en œuvre d'une réelle mission de suivi et d'accompagnement pour toutes les prestations, en s'appuyant notamment sur Via Trajectoire pour l'Orientation Médico-sociale.

Mission 7 - pilotage

- Des chiffres de plus en plus précis et réguliers (statistiques via l'Outil de Pilotage Opérationnel OPO / workflow (flux) et délais avec filtres).
- Tableaux de pilotage édités chaque semaine avec des indicateurs très précis que l'on peut croiser pour suivre l'ensemble de l'activité dans le détail (soit de façon macro, soit de façon détaillée).

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

- Un meilleur suivi sur l'accompagnement des personnes accueillies grâce à l'outil commun aux professionnels de la relation à l'utilisateur.
- La mise en place des rendez-vous téléphoniques ou physiques.
- Le développement des relais autonomie.

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

- Evolutions du Portail usagers
- Déploiement nouvelle version Iodas V 7.01
- Déploiement nouvelle version de la Gestion Electronique des Documents (GED)
- Participation aux groupes de travail de co-construction du palier 2.2
- Mise en place du marché de débordement pour la Plateforme Téléphonique

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

Mise en place de RPA en réflexion pour l'enregistrement des dossiers grâce à la mise en place d'un OCR (reconnaissance de caractères) sur le marché de numérisation. L'échéance prévisionnelle est fixée à la fin d'année 2022.

III.4.1. Déploiement du tronc commun SI MDPH

La mise en place du palier 1 a été effectuée le 15 Décembre 2019. L'organisation était déjà compatible avec le palier 1 du tronc commun SI MDPH. Nous sommes en cours de déploiement de l'ensemble du palier. La MDPH 59 est pilote sur le palier 2.2.

III.4.2. Les flux

Echanges CAF	En routine Flux 3 Attente déploiement Flux 4 (palier 2.1)
Pôle emploi	Non démarré Palier 2.1
Livret parcours inclusif	Non démarré Palier 2.1
Via trajectoire	En routine
Mise en place d'un téléservice	En routine
Remontée des données CNSA (centre de données)	En cours Problèmes liés à l'outil et en particulier à cause de notre volumétrie
Remontée des données CNSA (OVQ)	En routine

III.4.3. Gestion électronique des documents

La numérisation des documents est déjà mise en place à la MDPH du Nord et externalisée avec AlterEos. Le total des coûts pour 2021 est de 354 906,89€.

La MDPH du Nord dispose d'une gestion électronique des documents (GED) depuis 2014 avec Effalia / multigest. Le dossier est numérisé à son arrivée.

III.4.4. Le suivi des décisions et des orientations

La MDPH du Nord utilise un système d'information de suivi des orientations de manière mensuelle. La formation des agents est prévue en juin 2022. En 2021, l'utilisation en a été ponctuelle.

III.5. Partenariats et liens avec le conseil départemental

III.5.1. Partenariats

Chaque territoire a développé son réseau partenarial et nos chargés de mission également en lien avec leur thématique.

Les partenariats existent sur les différents domaines qui gravitent autour de l'utilisateur, aussi bien en droit commun qu'en droit spécifique : la santé, le sanitaire, les services d'aide à domicile, les centres sociaux, les habitats du parc social, l'éducation nationale, l'emploi, les tribunaux, les collectivités locales, ... Le rapprochement avec les services départementaux dans le cadre de la MDA a permis de développer le partenariat.

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"/>	<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"/>	<input type="checkbox"/>
Conseil départemental (service action sociale et insertion)	Oui occasionnellement	<input type="checkbox"/>	<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"/>	<input type="checkbox"/>	
DIRECCTE	Non						
DDCS / DDCSPP	Non						
DRJSCS	Non						
ESMS dont CAMSP, CMPP, UEROS	Oui souvent	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Services d'aide à domicile spécifiquement	Oui occasionnellement	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Education nationale	Oui souvent	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Enseignement agricole	Non						
Enseignement supérieur	Oui occasionnellement	<input type="checkbox"/>					
Pôle emploi	Oui souvent	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Cap emploi	Oui souvent	?			?	?	?
Mission locale	Oui souvent	?			?	?	?
Services hospitaliers (santé somatique)	Oui souvent	?			?		
Services hospitaliers (santé psychiatrique)	Oui souvent	?			?		
Protection judiciaire de la jeunesse (PJJ)	Oui occasionnellement	?			?		
Organismes de sécurité sociale (CPAM, CAF, CARSAT, CRAMIF, etc.)	Oui souvent	?				?	
Tribunal	Oui occasionnellement	?			?		?
CLIC	Oui souvent	?	?				

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

- Flux de données Caisse d'Allocations Familiales (CAF), Mutualité Sociale Agricole (MSA), Imprimerie Nationale, Education Nationale (enseignants référents), Département du Nord (Paiement Prestation de Compensation du Handicap)
- Via Trajectoire
- Réunions en présentiel ou en visioconférence :
 - Chaque équipe territoriale bénéficie d'un réseau de partenaires du handicap qu'elle réunit 3 à 4 fois par an.
 - Il existe aussi des réunions de coordination et d'animation des relais autonomie par territoire afin d'échanger et de poursuivre la dynamique.
 - Groupe Opérationnel de Synthèse (GOS)
 - Réseau Neurodev
 - Réseau Précarité Santé Mentale
 - Réunion Réseau Partenaires
 - Réseau Union Régionale des Professionnels de Santé (URPS)
 - Réseau EPOP (pair-aidance)
 - Comité technique de territoire
 - Comités de pilotage associatifs
 - Contrats Pluriannuels d'Objectifs et de Moyens (CPOM)
 - Réunions de synthèses (consultation)
 - Mails et échanges téléphoniques.

Dispositifs innovants

Participation régulière à des dispositifs expérimentaux/projets innovants :

- Unité d'Enseignement en Maternelle (UEMA)

Des réunions partenariales et des échanges réguliers entre les pôles territoriaux, le service harmonisation de la MDPH, les partenaires locaux, la Direction des Services Départementaux de l'Education Nationale (DSDEN) sont mis en place afin d'assurer la mise en œuvre de ces dispositifs.

- Dispositif d'autorégulation (DAR)

Celui-ci aura pour objectif de favoriser l'inclusion scolaire des élèves avec troubles du spectre de l'autisme (TSA). Une présentation du DAR a été réalisée à Valenciennes par la Direction des Services Départementaux de l'Education Nationale (DSDEN) en mai 2021 afin de préparer la rentrée 2022.

Les professionnels de la MDPH traitant des dossiers enfants ont tous bénéficiés d'une présentation du CPO (Plateforme de Coordination et d'Orientation) de leur territoire.

- Pôles de Compétences et de Prestations Externalisées (PCPE)
- Dispositif d'Accompagnement et de Soins en Milieu Ordinaire (DASMO)
- Unité d'Accompagnement et de Soutien (UAS)
- Unité d'Accueil Temporaire (UAT)
- Unité d'accompagnements pour autistes (UAA)
- EPOP (Pouvoir d'agir et participation des personnes en situation de handicap)

La MDPH a participé au Comité de pilotage EPOP et à la réflexion sur le développement de la participation de pairs-aidants aux formations MDPH ou formations externes (DU Santé Mentale à l'Université de Lille).

- Accompagnement des projets d'habitats partagés / inclusifs.

En 2021, 238 nordistes en situation de handicap résident dans un habitat inclusif.

Le département du Nord associe la MDPH aux travaux sur les Contrats Pluriannuels d'Objectifs et de Moyens (CPOM). La MDPH a également participé au déploiement des plateformes de répit de l'aidant, à la coordination du dispositif EqLAAT (Equipe Locale d'Accompagnement sur les Aides Techniques), au plan départemental d'action pour le logement des personnes défavorisées, à l'instance départementale visant à améliorer l'accessibilité des logements des accueillants familiaux.

Evolutions engagées en année 2021 pour faire évoluer les partenariats

- Evolution de l'organisation des équipes spécialisées (dématérialisées suite à la situation sanitaire)
- Mise en place de NordEchange avec le tribunal
- Partenariat avec l'Ecole Nationale de la Magistrature (ENM) à Paris pour former les magistrats des pôles sociaux aux prestations (notamment Enfance et PCH en 2021).
- Formation des professionnels relais autonomie.
- Stages croisés et immersions de partenaires dans les services de la MDPH.

III.5.2. Liens avec le conseil départemental

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

- **Sur les locaux** : Les locaux sont mis à disposition par le Département.
- **Sur les fonctions juridiques** : les rapports de délibération et les conventions communs sont présentés en Conseil départemental et à la COMEX.
- **Sur le SI** : un directeur de projets Autonomie commun au Département et à la MDPH assure la programmation et le suivi des projets SI.
- **Sur la logistique** : aide au déménagement, mobilier mis à disposition, etc.
- **Sur la Direction commune** : la direction adjointe de la MDPH et de la Direction départementale de l'autonomie est commune, mais il y a un Directeur MDPH.
- **Sur l'accueil** : un service de courrier / numérisation commun, des relais autonomie communs, un portail numérique commun et une plateforme téléphonique commune.
- **Sur l'information et la communication** : Les informations et la communication sont concertées entre les deux structures.

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

- **Sur l'évaluation** : évaluation de la CMI, mise en commun des ergothérapeutes sur l'aménagement de logement APA et les aides techniques.
- **Sur les décisions** : mise en commun des décisions CMI
- **Suivi des décisions** : Via Trajectoire

Indice de rapprochement (N/13)	8 /13
--------------------------------	-------

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 participe aux comités de pilotage de l'école inclusive.

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). Durant l'année 2021, la Direction des Services Départementaux de l'Education Nationale (DSDEN) n'a pas mis en œuvre de commission spécifique d'affectation pour les élèves en situation de handicap.

Une réflexion conjointe entre les professionnels de la MDPH et de l'Education Nationale a été organisée autour de la coordination des instances de la Commission des Droits et de l'Autonomie des Personnes Handicapées (CDAPH), de la Réponse Accompagnée pour Tous (RAPT), des communautés 360, de la commission spécifique de l'éducation nationale amorcée lors du séminaire national organisée par la CNSA. La réflexion est à poursuivre au niveau territorial : des temps communs entre l'Agence Régionale de Santé (ARS), la Direction des Services Départementaux de l'Education Nationale (DSDEN) et la Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH) doivent être reprogrammés par l'Agence Régionale de Santé (annulation en raison de la situation sanitaire).

Préparation de la rentrée scolaire

La rentrée scolaire a été marquée par :

- La poursuite du travail commun autour de l'aide humaine (individuelle/mutualisée) et la mise en œuvre de PIAL (pôles inclusifs d'accompagnement localisés) engagé en 2020/2021.
- Des difficultés de fonctionnement des PIAL amenant les équipes éducatives à formaliser davantage de demande d'Accompagnant des Elèves en Situation de Handicap (AESH) individuelles (AESH-i) auprès de la MDPH afin d'assurer un minimum de temps d'accompagnement des élèves.

	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	25.57	74.43

Le travail commun sur les critères amenant à la demande, par les équipes éducatives, d'AESH-i ou d'AESH-m a permis de réguler les modalités de l'accompagnement en faveur des AESH-m (68,31% en 2020 contre 74,43 % en 2021).

Le parcours inclusif dans le cadre de la scolarité

Les vecteurs facilitateurs

- 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 la chargée de mission thématique enfance de la MDPH.
- Participation des enseignants référents, psychologues de l'Education Nationale, médecin de l'Education Nationale aux Equipes Pluridisciplinaires d'Evaluation (non mis à disposition).
- Formation interne sur le parcours inclusif dans le cadre de la scolarité.
- Participation de la MDPH à la formation du CAPPEI (certificat d'aptitude professionnelle aux pratiques de l'éducation inclusive).
- Participation de la MDPH aux réunions tenues par les inspecteurs de l'Education nationale chargés de l'adaptation scolaire et de la scolarisation des élèves handicapés (IEN ASH) avec les enseignants référents.

Les freins identifiés

- Difficulté de fonctionnement des PIAL qui amène les familles et les équipes éducatives à formuler des demandes d'AESH-i afin de sécuriser l'accompagnement des élèves, ce qui engendre une incompréhension des parents face à des décisions d'AESH-m ou de non attribution d'AESH par la CDAPH.
- Concernant les premières demandes, certaines équipes éducatives et parents sollicitent la MDPH avant mise en place du droit commun, notamment pour les enfants avec troubles des apprentissages. Or, l'ouverture d'un PPS (projet personnalisé de scolarisation) n'implique pas systématiquement l'ouverture à compensation spécifique. En effet, sur un plan légal, dès lors que la personne répond à la définition du handicap de l'article L.114 du CASF (code de l'action sociale et des familles) et que des besoins sont retrouvés concernant la scolarité, il est prévu de constituer un PPS, quelles que soient les réponses envisagées.

De 2019 à 2021 : 768 demandes de PPS pour lesquels, nous avons édité un PPS sans droit à compensation spécifique (orientation milieu ordinaire avec aménagements et adaptations pédagogiques). Dans ces situations un PAP (plan d'accompagnement personnalisé) pourrait couvrir les besoins de l'élève mais réglementairement la MDPH ne peut renvoyer vers la mise en place d'un PAP, la situation de l'enfant répondant bien à la définition du handicap telle qu'elle est posée dans l'article L. 114 du CASF.

Suivi des décisions en matière de scolarisation

La MDPH manque d'outils communs formalisés avec l'Education Nationale concernant le suivi des décisions et des affectations en lien avec la scolarité. Ainsi, elle n'a pas connaissance du suivi des décisions en matière de scolarisation.

La commission spécifique d'affectation pour les enfants sans solution de scolarisation n'a pas encore été mise en place par la DSDEN.

IV.2. Emploi

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

Pôle emploi

- Pôle emploi participe aux Equipes Pluridisciplinaires Insertion Professionnelles (EPIP).
- La convention MDPH/SPE (Service Public de l'Emploi) est formalisée et active.
- Nous avons accès au DUDE (Dossier unique du Demandeur d'Emploi).

Cap Emploi

- Cap emploi participe aux Equipes Pluridisciplinaires Insertion Professionnelles (EPIP).
- La convention MDPH/SPE (Service Public de l'Emploi) est formalisée et active.

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).

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).

La MDPH a conservé la prescription de la mise en situation professionnelle en établissement et service d'aide par le travail (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.

IV.3. Carte mobilité inclusion

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

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.

IV.4. Aides techniques

Compensation technique

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

Le Département a délégué le volet « ergothérapie » de l'évaluation à la MPDH et cela s'accompagne de moyens.

Fin 2020, les Evaluateurs Médico-Sociaux de l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (EMS APA) ont été formées sur les aides techniques (AT) par les ergothérapeutes MDPH ; un catalogue des aides techniques a été établi pour que les EMS puissent s'y référer dans leurs préconisations.

Aujourd'hui, les besoins en aides techniques « simples » peuvent être observés par les évaluateurs APA. Néanmoins, lorsque la prescription d'une aide technique nécessite une compétence particulière ou qu'il s'agit d'aménagement du logement (AL), les professionnels MDPH peuvent intervenir pour apporter une expertise sur le sujet.

En 2021, pour compléter le dispositif d'aide à l'évaluation, un service de télé-expertise "Ergo" a été mis en place pour les EMS afin de discuter et valider leurs préconisations en aides techniques. A cette occasion, une orientation vers le dispositif EqlAAT peut être proposée. Les ergothérapeutes MDPH évaluent alors la situation et rédigent un argumentaire pour permettre de démarrer l'accompagnement à l'essai et à l'usage des aides techniques.

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 à la compensation technique des personnes en situation de handicap et des personnes âgées en perte d'autonomie : formations, évaluations Prestation de Compensation du Handicap (PCH) et aménagement du logement...

Pour ce qui concerne les dossiers de personnes handicapées, un premier niveau d'évaluation est effectué « sur dossier » au regard de la demande formulée par la personne auprès de la MDPH. Les

besoins peuvent être identifiés au regard des éléments décrits par l'utilisateur : projet de vie, pathologie, lieu de vie ...

Les premières demandes de PCH sont quant à elles toujours évaluées par un infirmier ou un ergothérapeute.

Le second niveau d'évaluation des dossiers de personnes handicapées passe par une visite à domicile si la situation le nécessite. Ceci permet d'affiner des besoins observés lors de l'étude « sur dossier » ou d'en détecter au regard de l'environnement dans le cadre d'une évaluation multidimensionnelle.

Les professionnels MDPH continuent à former les évaluateurs APA à l'identification des besoins de compensation technique et les aident à monter en compétence sur ce point. Ils peuvent s'appuyer sur les professionnels MDPH pour le choix de l'aide technique la plus adaptée à ce besoin.

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

Le Département a répondu à l'appel à projet EqLAAT lancé par la CNSA. Le projet a été retenu. Le dispositif EqLAAT a débuté en septembre 2021. Le département a démarré les premiers accompagnements fin octobre 2021. Les premiers usagers ont déjà pu mettre en place leurs aides techniques avec des financements déjà aboutis.

Aujourd'hui, dans le cadre du projet EqLAAT, les équipes essaient de développer des solutions alternatives pour les usagers notamment ceux atteints de maladies évolutives ou dont les plans d'aide sont saturés : prêt, matériel reconditionné, seconde main. L'enjeu est aussi bien environnemental que financier. Vous retrouverez plus d'informations sur ce projet dans la partie VI relative aux projets.

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)	107
---	-----

	Année 2020	Année 2021	Delta évolution
Nombre de PAG enfants signés	4	14	+ 10
Nombre de PAG adultes signés	1	1	0
Total	5	15	+ 10

Sur l'activité 2021, la formalisation de Plan d'Accompagnement Global (PAG) s'est centrée sur un public de moins de 20 ans traduisant la nécessité d'articuler l'action des acteurs. Comparativement à 2020, il est observé une augmentation significative du nombre de PAG passant de 4 (2020) à 14 (2021).

Le recours au PAG est bien identifié et s'inscrit dans un axe fort de l'accompagnement des publics de la MDPH.

Nombre de situations pour lesquelles il y a eu au moins un Groupe Opérationnel de Synthèse (GOS) :

Nombre de situations pour lesquelles il y a eu au moins un Groupe Opérationnel de Synthèse (GOS)	Année 2020	Année 2021	Delta évolution
De niveau 1	2	7	+ 5
De niveau 2	4	8	+ 4
Total	6	15	+ 9

Sur l'activité 2021, Il est observé un recours important à l'organisation de Groupes Opérationnel de Synthèse (GOS) de second niveau.

Cela traduit la nécessaire mobilisation des autorités de régulation pour des situations pour lesquelles la question de « la place » est centrale.

En effet, les pratiques professionnelles des équipes en charge de la Réponse Accompagnée pour Tous (RAPT) évoluent, conduisant ainsi des interpellations directes des financeurs.

L'expérience de la démarche a démontré que l'organisation d'un GOS de niveau 1 ne s'imposait pas systématiquement avant le GOS 2.

Les pratiques professionnelles repérées renvoient à un niveau de maîtrise de l'offre médico-sociale encore limité ainsi que des capacités d'accueil en Etablissements et Services Médico-Sociaux (ESMS). En ce sens, les équipes RAPT sollicitent en première intention les autorités de régulation qui disposent de ces informations.

Sous l'angle des problématiques rencontrées, il apparait également que la question de la prise en charge en hébergement est de plus en plus centrale.

Les équipes de la MDPH se heurtent régulièrement au pouvoir discrétionnaire des Directeur d'établissements, ce qui conduit à solliciter les autorités de régulation disposant d'une toute autre latitude en la matière notamment à travers le levier financier.

Mise en place de la démarche au sein de la MDPH

Les crédits dédiés à la réponse accompagnée pour tous (RAPT) ont permis de financer le recrutement d'un chargé de mission RAPT et l'activité d'une assistante à hauteur de 50% de son temps de travail.

La démarche RAPT est harmonisée sur les 5 pôles territoriaux qui composent la MDPH du Nord. Cette harmonisation se traduit à travers des critères de criticité communs (validés par la Commission Exécutive) d'instances communes (les Commissions de Décision et d'orientation). L'activité est gérée au regard de la taille du pôle territorial sachant par exemple que l'activité RAPT est beaucoup plus soutenue sur les pôles territoriaux de la Métropole lilloise que sur ceux implantés sur des territoires plus ruraux (Flandre intérieure, Cambrésis).

Impact(s) perçu(s) dans les pratiques de la MDPH

Depuis 2019, la MDPH du Nord est sollicitée par le Centre Régional d'Etudes, d'Actions et d'Informations en faveur des personnes en situation de vulnérabilité (CREAI) des Hauts de France pour intervenir au sein de la Formation Actions situations complexes d'enfants et d'adolescents.

Cette formation financée par l'Agence Régionale de Santé des Hauts de France permet à la MDPH du Nord de communiquer autour de ses procédures d'interpellation dans une logique de développement partenarial. En 2022, cette formation-action sera délivrée sur les arrondissements de Douai-Cambrai et réunira des acteurs professionnels des champs du médico-social, de la protection de l'enfance ou encore du sanitaire.

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

Axe 1: Dispositif d'orientation permanent (DOP)

Le DOP est bien intégré dans les pratiques des professionnel(le)s engagé(e)s dans la RAPT. Il est traduit à travers une procédure d'interpellation partagée auprès du réseau partenarial. Le développement de Via Trajectoire Handicap et son appropriation impacteront les pratiques en facilitant le suivi des orientations (en premier lieu les plus complexes – à travers la caractérisation).

Axe 2: Renforcer le partenariat sur le territoire

La création de la Maison Départementale de l'Autonomie (MDA) poursuit le processus de rapprochement entre les services de la Direction de l'autonomie du département du Nord et la MDPH.

Les sujets sont divers et complémentaires. Ils passent par une meilleure connaissance de l'offre de service départementale à travers notamment les chantiers communs liés au déploiement de Via Trajectoire Handicap.

Dans une perspective partenariale, ces enjeux sont également travaillés avec les services de l'Etat à travers l'implication de l'Agence Régionale de Santé des Hauts-de-France.

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

L'axe 3 demeure « le talon d'Achille » de la démarche dans le département du Nord. Avec le confinement et la crise sanitaire, les travaux engagés ont été stoppés.

Axe 4: Accompagner le changement de pratiques

Le changement de pratiques se poursuit par l'accompagnement en interne des professionnel(le)s de la MDPH. Le levier que représente Via Trajectoire Handicap se révélera un véritable outil à l'accompagnement au changement de pratiques à travers le suivi des orientations critiques et complexes. A ce titre, les professionnel(le)s en charge de la RAPT seront prioritairement formé(e)s à l'utilisation l'outil.

La démarche dans sa globalité

La démarche RAPT est harmonisée au sein des 5 pôles territoriaux MDPH. Elle doit maintenant inscrire sa déclinaison avec les Communautés 360 et le développement de nouveaux outils numérique comme Via Trajectoire Handicap.

IV.5.2. Acte 2 de la réponse accompagnée pour tous

La communauté 360 est déclinée sur le département du Nord. Elle est portée par un consortium associatif regroupant les principales organisations gestionnaires nordistes.

L'articulation entre la démarche RAPT et la communauté 360 fera l'objet de travaux à travers la formalisation d'une convention.

IV.5.3. 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.

V. Projets

Plusieurs projets ont marqué l'année 2021 :

Feuille de route « MDPH 2022 »

3 projets sont priorisés par la MDPH du Nord :

- Garantir un accueil visible, territorialisé et de proximité
- Suivre les orientations et connaître les places disponibles sur le territoire grâce à ViaTrajectoire Handicap (VTH)
- Mettre en place un service en ligne de dépôt des demandes interconnecté avec le SI MDPH (palier 2)

Le projet de Maison Départementale de l'Autonomie (MDA)

Le projet MDA vise une meilleure visibilité, un accès unique aux droits et aux dispositifs pour les personnes et la mise en œuvre d'une politique de l'autonomie globale. La Maison Départementale de l'Autonomie (MDA) doit garantir la continuité du traitement des demandes de bout en bout : de l'accueil et de l'information des personnes en passant par l'instruction et l'évaluation des demandes et l'orientation jusqu'à l'accessibilité des prestations aussi bien à domicile qu'en établissement.

La réflexion sur le projet s'est poursuivie en 2021 avec deux phases d'ateliers participatifs en Juin / Juillet et en Novembre / Décembre. Les agents ont eu pour mission de réaliser un état des lieux

des activités (ce qui fonctionne et ce qui est à améliorer) et de réfléchir sur les périmètres d'activités (harmonisation ou mutualisation, centralisation ou territorialisation, polyvalence ou spécialisation).

Les Rendez-vous pour les premières demandes Enfant

Depuis Novembre 2021, la MDPH expérimente sur l'un de ses territoires la prise de rendez-vous avec les parents qui déposent un premier dossier de demande pour leur enfant. Cette rencontre permet de leur expliquer les droits et prestations, les démarches à effectuer et offre un accompagnement personnalisé.

Les Equipes Locales d'Accompagnement sur les Aides Techniques (EqLAAT)

Le Département du Nord a répondu à l'appel à projets lancé par la CNSA pour une expérimentation d'équipes locales pour l'accompagnement sur les aides techniques (EqLAAT). Le projet du Département du Nord a été l'un des 24 projets retenus sur les 112 projets déposés.

L'expérimentation a démarré en septembre 2021 pour une durée de deux ans. Le nombre de personnes accompagnées a été estimé à 900 dans le cadre de ce dispositif. Il concerne les personnes âgées en perte d'autonomie et les personnes en situation de handicap dans leur projet de choix et d'acquisition d'aides techniques. Le dispositif accompagne également en cas de panne de son matériel ou d'une maintenance à réaliser. Chaque accompagnement démarre à la suite de l'évaluation d'une demande initiale ou de révision d'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA) ou au cours d'une demande de PCH (Prestation de Compensation du Handicap) ou encore, à la demande de l'utilisateur ou d'un partenaire...

Les aides techniques concernées peuvent être de tout type (soins, mobilité, communication, domicile, vie quotidienne, loisirs...). Cet accompagnement est gratuit pour les bénéficiaires. Ceux-ci sont accompagnés à l'interne par des ergothérapeutes de la MDPH (par convention) et à l'externe grâce à un marché passé avec Alogia. Pour aider les évaluateurs qui auraient des questions techniques, les ergothérapeutes de la MDPH assurent une permanence téléphonique quotidienne.

Référents SI de proximité

Deux professionnels ont été recrutés en tant que Référents SI de proximité dans le cadre de la convention entre la CNSA et la MDPH du Nord. Grâce à l'expertise de la MDPH du Nord, ces professionnels accompagnent 8 MDPH (La Guadeloupe, Mayotte, la Guyane, la Manche, le Puy de Dôme, la Dordogne, l'Ille et Vilaine, les Bouches-du-Rhône) dans la mise en place du palier 2 du tronc commun SI : documentation, formation IODAS et concepts métiers, intégration de la solution, mise en place et corrections d'erreurs des flux caf, flux SNGI (Système national de gestion des identifiants), mise en place de la suite jeton,

La MDPH est également pilote du palier 2.2 du SI Harmonisé en 2022. La MDPH du Nord a participé à l'ensemble des groupes de travail de co-construction qui se sont déroulés en 2021.

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
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'aide 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
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



mdpH.lenord.fr