



MAISON DÉPARTEMENTALE
des PERSONNES HANDICAPÉES
de PARIS **MDPH 75**

Maison départementale des personnes handicapées de Paris



RAPPORT d'ACTIVITE 2024

Photo de groupe des agents de la MDPH75 1



Lamia EL AARAJE

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

Présidente de la Maison départementale des personnes handicapées (MDPH) de Paris

Photo - Lamia El Aaraje 1

À Paris, près de 190 000 personnes ont un droit ouvert auprès de la Maison départementale des personnes en situation de handicap (MDPH). Derrière ce chiffre, ce sont des vies, des parcours, des familles, des espoirs. Ce sont aussi des démarches, des attentes, des obstacles. En tant que Présidente de la MDPH de Paris, je mesure chaque jour l'importance de notre mission : garantir à chacune et chacun un accès effectif à ses droits.

L'année 2024 a été une année de transformation. Transformation des politiques publiques du handicap, avec les nouvelles orientations issues de la Conférence nationale du handicap, mais aussi transformation de notre action locale, au plus près des Parisiennes et des Parisiens.

Nous avons agi. Concrètement. Résolument.

Nous avons réduit les délais de traitement des demandes, grâce à une mobilisation sans précédent des équipes de la MDPH. En un an, le nombre de décisions rendues a bondi de 20 %, et le délai moyen de traitement est passé sous la barre des cinq mois.

Nous avons renforcé la proximité. En déployant des permanences dans les arrondissements, nous avons permis à près de 2 000 personnes d'être reçues au plus près de chez elles.

Nous avons écouté. Le comité des usagers et des usagères, fort de son expertise, est devenu un acteur à part entière de notre gouvernance. Il a contribué à améliorer nos outils, nos courriers, notre signalétique. Parce que personne ne connaît mieux ses besoins que les personnes concernées.

Nous avons innové, en expérimentant l'intelligence artificielle pour simplifier les démarches et en lançant un serveur vocal interactif. Parce que la modernisation ne doit pas être un mot creux, mais un outil au service aux usagers.

Nous avons tenu bon. Malgré un contexte budgétaire contraint, malgré les incertitudes nationales, nous avons maintenu notre cap : celui d'un service public humain, accessible, exigeant.

À Paris, nous y travaillons chaque jour avec vous.

Sommaire

Sommaire	3
I. Présentation générale : les données clés	5
I.1. Description du territoire.....	5
I.2. Données principales d'activités.....	6
I.2.1. Les demandes déposées.....	6
I.2.2. Les décisions et avis rendus.....	6
I.2.3. Les délais moyens de traitement des demandes	8
I.2.4. Recours et contentieux.....	9
II. Moyens humains et budgétaires.....	10
II.1. Effectifs.....	10
II.2. Budget de la MDPH/MDA.....	12
II.2.1. Exécution du budget.....	12
II.2.2. Fonds départemental de compensation (FDC)	14
II.2.3. Participation des partenaires au budget (hors FDC) de la MDPH	15
II.3. Organisation de la MDPH (en 2024).....	16
II.3.1. L'information auprès des publics	17
II.3.2. L'accueil du public	18
II.3.3. L'instruction des demandes	22
L'évaluation des situations et l'élaboration des réponses	24
II.3.4.....	24
II.3.5. Décisions et suivi des décisions	27
II.3.6. Recours, médiation et conciliation.....	30
II.4. Les ressources humaines.....	30
II.5. Système d'information	32
II.6. Partenariats	32
III. Chantiers et thématiques.....	34
III.1. Participation des personnes	35
III.1.1. La Mesure de satisfaction usagers (MSU)	35
III.1.2. Participation des personnes aux travaux de la MDPH	36
III.2. Scolarité.....	37
III.2.1. Coopération avec les partenaires pour garantir l'inclusion à l'école	37

III.2.2.	Rentrée scolaire 2024.....	38
III.2.3.	Accompagnement et suivi.....	38
III.3.	Emploi.....	39
III.3.1.	Formation professionnelle	39
III.3.2.	L'Equipe Pluridisciplinaire d'Insertion Professionnelle (EPIP) pour les plus de 25 ans	39
III.3.3.	L'Equipe Pluridisciplinaire d'Insertion Professionnelle de jeunes (EPIJ) pour les 16/25 ans 40	
III.3.4.	L'équipe HANDIPRO – Les élèves sortant du système scolaire sans solution	40
III.3.5.	L'emploi accompagné : plateforme.....	41
III.3.6.	L'ESAT – l'orientation vers le milieu protégé	41
III.3.7.	Le SAIPPH (Le Service d'Aide à l'Insertion Professionnelle pour les Personnes Handicapées).....	42
III.4.	La communauté 360 de Paris	42
III.4.1.	Mise en place de la communauté 360	42
III.4.2.	L'articulation 360 et la démarche réponse accompagnée pour tous	43
III.5.	La coordination de parcours.....	43
III.6.	Le suivi des décisions.....	43
III.7.	La RAPT : Réponse accompagnée pour Tous.....	45
III.7.1.	Pilotage et mise en œuvre de la Réponse accompagnée pour tous	45
III.7.2.	Le dispositif d'orientation permanent (Dispositif d'orientation permanent, Axe 1 de la RAPT) 46	
III.7.3.	Partenariats et coordination territoriale.....	48
III.7.4.	Evolutions des pratiques	49
III.8.	La Ville du quart d'heure	49
III.9.	Le mois Parisien du Handicap et les JOP 2024	50
III.9.1.	MOIS PARISIEN DU HANDICAP	50
III.9.2.	Les JOP 2024	51
	CONCLUSION	53
	GLOSSAIRE	56

I. Présentation générale : les données clés

I.1. Description du territoire

D'après l'INSEE, Paris comptait **2 048 500 habitants** au 31 décembre 2024.

Fin 2024 le nombre de bénéficiaires, tous âges confondus, disposant au moins d'un droit actif auprès de la MDPH était de **189 143**, soit près de **9.23%** de la population parisienne contre 6,7% en 2023. Parmi ceux-ci, **53,3%** avaient plus de 60 ans.

Si les usagers de la MDPH proviennent de tous les arrondissements de la ville, on constate malgré tout une proportion plus importante de bénéficiaires dans les 12^{ème}, 13^{ème}, 19^{ème} et 20^{ème} arrondissements.

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

Arrondissement	1	2	3	4	5	6	7
Nombre d'usagers	1 282	1 286	1 941	2 155	3 535	2 531	3 699
Part de la population de l'arrondissement ayant un droit ouvert à la MDPH ¹	8%	6%	6%	7%	6%	6%	8%

Arrondissement	8	9	10	11	12	13	14
Nombre d'usagers	2 416	3 527	6 812	11 883	13 837	18 398	11 965
Part de la population de l'arrondissement ayant un droit ouvert à la MDPH	7%	6%	8%	8%	10%	10%	9%

Arrondissement	15	16	17	18	19	20
Nombre d'usagers	19 128	8 974	13 985	16 877	20 522	19 918
Part de la population de l'arrondissement ayant un droit ouvert à la MDPH	8%	5%	8%	9%	11%	10%

Principaux droits dont bénéficient les 189 143 usagers

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

(À noter que ces droits peuvent être cumulatifs)

¹ D'après le recensement de l'INSEE janvier 2023
25/06/2025 Rapport d'activité 2024 de la MDPH de Paris

Les dispositifs favorisant l'inclusion des personnes en situation de handicap sont soutenus et développés, tant dans le champ de l'enfance que des adultes. Cependant, malgré les efforts réalisés par la Ville de Paris et l'Agence Régionale de Santé (ARS), Paris reste caractérisée par des taux d'équipements en ESMS inférieurs aux moyennes nationales, en particulier dans le champ des troubles psychiques. Cela a un effet important sur l'activité de la MDPH dans le cadre de la Réponse Accompagnée pour tous. La MDPH de Paris a adapté son organisation à cette situation. Dans le cadre du Plan Inclus'if 2030 et notamment grâce à l'Appel à Manifestation d'Intérêt lancé fin 2023, de nouvelles solutions répondant aux besoins du territoire voient progressivement le jour tel que la création de deux nouvelles sections adaptées spécialisée de 15 places chacune dont une fonctionnerait sous forme de plateforme pouvant accueillir des usagers de CAJ, SAS et SAVS, des extensions de places de foyer de vie, de centre d'accueil de jour.

I.2. Données principales d'activités

I.2.1. Les demandes déposées

	Année 2023	Année 2024	Taux d'évolution entre 2023 et 2024 (en %)
Nombre de dossiers déposés à la MDPH	53 160	52 530	-1.18

Depuis 2021, le nombre de dossiers reçus **augmente** en moyenne de **4%** par an. Cependant, on constate entre 2023 et 2024 une baisse 1,18%. En effet, 52 530 dossiers ont été déposés en 2024 contre 53 160 en 2023), à noter que **11 323** dossiers ont cette année été déposés en ligne, grâce au déploiement du téléservice (8 192 en 2023) soit +27,65 %.

I.2.2. Les décisions et avis rendus

	Année 2023	Année 2024	Taux d'évolution entre 2023 et 2024 (en %)
Nombre de décisions et avis formulés par la CDAPH/MDPH	119 554	142 778	+19,42

En 2024, il y a eu 188 143 bénéficiaires avec un droit ouvert au 31 décembre, contre 181 023 en 2023. Cela représente une évolution de 4,29 %.

Cette hausse importante de nombre de décisions est principalement due à l'opération de d'intensification du traitement des dossiers menée à partir du dernier trimestre 2023 et en 2024.

En effet, en octobre 2023, environ, 16 000 dossiers étaient en attente d'une évaluation. Ce nombre de dossiers, très important, impactait le délai de traitement et générait un mécontentement, légitime, des usagers. Afin de résorber ce nombre, des mesures fortes ont dû être prises à savoir :

- Eviter toutes demandes de pièces complémentaires.
- Limiter les visites médicales.
- Renouvellement automatique des AEEH pour 5 ans, RQTH, ACTP.
- Attribution de droits sans limitation de durée en cas de renouvellement sur les pathologies concernées.
- Mesures pour inciter le dépôt en ligne.
- Travailler sur la base du volontariat un samedi par mois.

L'ensemble de ces actions a permis de réduire le nombre de demandes au niveau du pôle évaluation à environ 12 000 dossiers fin 2024.

Par ailleurs, des efforts importants ont été fournis au niveau de l'instruction des dossiers dont le délai ne cessait de croître depuis 2023

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

	Année 2023	Année 2024	Taux d'évolution entre 2023 et 2024 (en %)
Taux d'accord moyen sur l'ensemble des prestations/orientations	72.73%	69.37%	-3.36

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

	Année 2023	Année 2024
AAH	70%	59%
AEEH et son Cplt	71%	79%
Adulte - Orientation Etablissement ou service	85%	81%
Autres	29%	35%
CMI Invalidité ou priorité	81%	75%
CMI Mention stationnement	48%	44%
Orientation professionnelle+	54%	72%
Parcours Sco et/ou Orientation ESMS Enfant (pas de détail entre les 2 sur les refus)	85%	83%

A noter que le nombre de demandes d'AAH en 2024, passant de 15 152 à 18521. Le nombre d'attribution est de 10 994 en 2024 contre 10 616 en 2023.

Les délais moyens de traitement des demandes

	Année 2023	Année 2024	Taux d'évolution entre 2023 et 2024 (en %)
Délais moyens de traitement des demandes Enfants (en mois)	4.97	3.66	-26.36
Délais moyens de traitement des demandes Adultes (en mois)	5.44	6.13	12.68

Du fait de la hausse des demandes mais aussi de la complexité croissante des situations à examiner, d'un budget contraint et des procédures elles-mêmes complexes, le délai moyen de traitement des dossiers a augmenté. Toutefois, un important travail a été mené au sein de la MDPH (cf supra) pour réduire le nombre de dossiers en attente de traitement et donc le délai. Si en effet le délai moyen sur l'année semble avoir augmenté cela ne révèle pas la tendance sur l'année. En décembre 2024, le délai moyen est ainsi de moins de 5 mois.

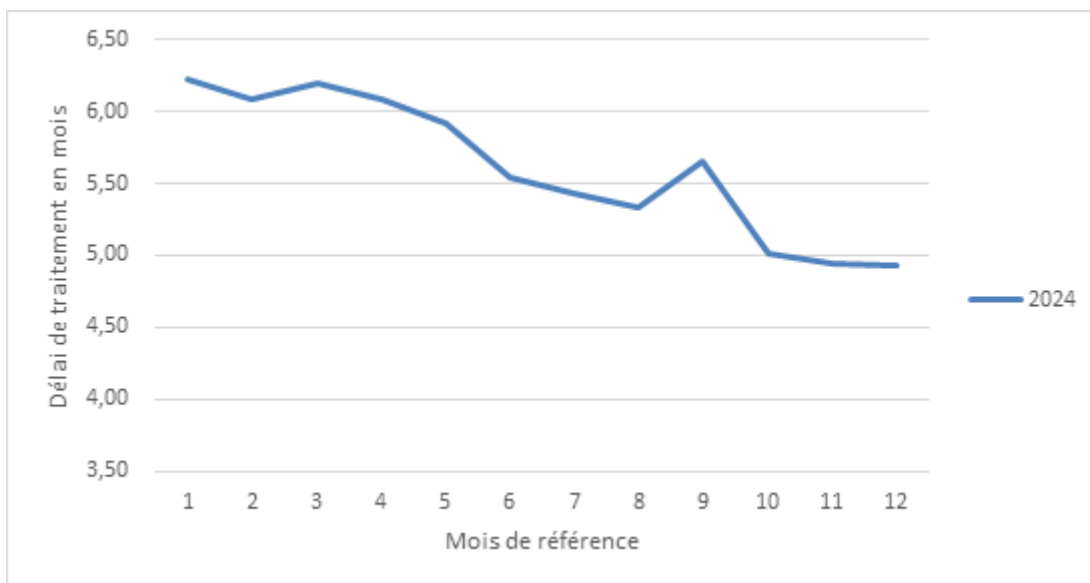


Tableau statistiques - Délai traitement 1

I.2.3. Recours et contentieux

Les usagers ont la possibilité de contester les décisions de la MDPH. Pour demander à celle-ci de réexaminer leur dossier, ils doivent alors déposer un **Recours Administratif Préalable Obligatoire** (RAPO). Ce recours est un préalable obligatoire à l'introduction de tout contentieux contre les décisions de la CDAPH (qui relèvent du tribunal judiciaire comme du tribunal administratif).

	Année 2023	Année 2024	Taux d'évolution entre 2023 et 2024 (en %)
Nombres de RAPO déposés à la MDPH sur l'ensemble des décisions et avis pris par la CDAPH /MDPH	3.22%	3.79%	0.57
Nombre de contentieux déposés à la MDPH sur l'ensemble des décisions et avis pris par la CDAPH /MDPH	0.05%	0.09%	0.04

En 2024, 3.79% des recours sont des RAPO, contre 3.22% en 2023. Cette année, le recours contentieux représente 0.09% des voies de recours des usagers contre 0.05% en 2023.

117 saisines ont été effectuées en 2024 à l'encontre de la MDPH de Paris, concernant 157 prestations (AAH RSDAE, CMI invalidité sont les prestations les plus contestées, suivent les compléments d'AEEH, la PCH, la CMI Stationnement.

Lorsque la MDPH perd une affaire devant les juridictions, les attributions ne passent pas en CDAPH ; il n'y a que les révisions en cours de procédure (sans décision de justice donc) qui passent en CDAPH.

A noter que les juges du Tribunal Judiciaire de Paris (TJP) et la majorité des médecins experts ne sont pas formés aux référentiels (guide barème et décret AAH RSDAE). La MDPH constate qu'il règne une méconnaissance des règles et une absence de rigueur dans l'analyse des dates des situations. Les demandes contestées datent de plus de 7 ans et il est très difficile pour ces professionnels de se positionner à la date de la demande contestée.

3722 usagers ont déposé un **RAPO**.

61 contentieux ont été introduits en 2024.

La MDPH a été convoquée en 2024 à **58 audiences** (pour des contentieux antérieurs à 2024 et qui datent de 2019), ce qui représente 186 affaires à plaider.

II. Moyens humains et budgétaires

II.1. Effectifs

	Total ETP effectivement travaillés	Total ETP théoriques	ETP travaillés : types de professionnels concernés
Accueil	17	17	<ul style="list-style-type: none"> • Management / encadrement technique • Agent / conseiller d'information / accueil
Instruction	39.2	40.2	<ul style="list-style-type: none"> • Management / encadrement technique • Agent administratif
Evaluation et élaboration des plans	54.9	57.4	<ul style="list-style-type: none"> • Management / encadrement technique • Agent administratif • Assistant (de direction ou de service) • Travailleur social • Chargé d'étude / mission • Médecin • Infirmier / puéricultrice • Psychologue

Accompagnement, suivi des décisions	5	6	<ul style="list-style-type: none"> • Agent administratif • Assistant (de direction ou de service) • Travailleur social
Référent d'insertion professionnelle	1	1	<ul style="list-style-type: none"> • Psychologue
Correspondant de scolarisation	1.5	1.5	<ul style="list-style-type: none"> • Psychologue • Enseignant / professeur des écoles
Référent compensation technique	4.8	4.8	<ul style="list-style-type: none"> • Ergothérapeute
Coordonnateur EP	5.8	5.8	<ul style="list-style-type: none"> • Management / encadrement technique
Direction, pilotage	3.2	3.2	<ul style="list-style-type: none"> • Management / encadrement technique • Assistant (de direction ou de service) • Médecin
Fonction support (RH, budgétaire, services généraux, communication ...)	7.5	8.5	<ul style="list-style-type: none"> • Management / encadrement technique • Agent administratif • Juriste • Gestionnaire budgétaire et/ou comptable
Gestion système d'information	4	4	<ul style="list-style-type: none"> • Management / encadrement technique • Technicien informatique
Numérisation des dossiers	3	3	<ul style="list-style-type: none"> • Agent administratif
Observation statistique	0	0	
Total ensemble des missions ETP	146.9	152.4	

Coûts en personnel directement rémunéré par le GIP :

	Exercice 2023	Exercice 2024
Employeur	Salaires payés ou refacturés Brut chargé	Salaires payés ou refacturés Brut chargé
MDPH	5 849 975.8	5 874 880.31

II.2. Budget de la MDPH/MDA

II.2.1. Exécution du budget

FONCTIONNEMENT	Total Budget MDPH	Dont GIP	Dont FDC	Dont DIH	Dont FIPHFP
Recettes	7 464 479,59	6 601 517,59	602 595,00	260 367,00	0,00
Dépenses	8 454 162,32	7 082 766,71	1 011 099,95	325 417,00	34 878,66
Résultat 2024 (hors reprise prov°)	-989 682,73	-481 249,12	-408 504,95	-65 050,00	34 878,66
Reprise sur provisions	0,00				
Résultat 2024	-989 682,73	-481 249,12	-408 504,95	-65 050,00	34 878,66
Résultat cumulé 2023	3 700 395,21	965 821,55	2 530 128,28	169 566,72	34 878,66
Résultat cumulé 2024	2 710 712,48	484 572,43	2 121 623,33	104 516,72	0,00

INVESTISSEMENT	Total Budget MDPH	Dont GIP	Dont FDC	Dont DIH	Dont FIPHFP
Recettes	161 886,69	161 886,69	S.O.	S.O.	S.O.
Dépenses	85 840,06	85 840,06	S.O.	S.O.	S.O.
Résultat 2024	76 046,63	76 046,63	S.O.	S.O.	S.O.
Résultat cumulé 2023	571 204,82	571 204,82	S.O.	S.O.	S.O.
Résultat cumulé 2024	647 251,45	647 251,45	S.O.	S.O.	S.O.

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

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

Les points clés concernant les données budgétaires et financières :

- ✓ L'année 2024 correspond à la première année sous le régime de la M57 (plan comptable en rigueur en 2024).
- ✓ Les dépenses autorisées 7 303 241,71 € au budget 2024 ont été maîtrisées. Elles sont en réalité de 7 082 766,24 €.
- ✓ L'année 2024 a été marquée par le départ dès le début de l'année du comptable. Les impacts ont été nombreux en raison du manque d'informations laissées, donc de la traçabilité défailante ainsi que l'absence de procédures établies en amont. L'année 2024 a été une année de « remise à jour » de la comptabilité avec par ailleurs un changement de plan comptable, de RIB et de service au niveau de la direction des finances publiques.

De plus, depuis 2021, les dépenses de la MDPH au global ne cessent d'augmenter réduisant ainsi les réserves disponibles. Elles sont passées de 6 577 021 € en 2023 à 7 082 766 € en 2024 soit + 7,69 %.

Cette augmentation s'explique par une augmentation des dépenses de personnels (214 000 € pour la prime SEGUR et 50 000 € pour les primes et revalorisations salariales sur l'année 2024) et les engagements réalisés au titre du fonds de compensation.

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

II.2.2. Fonds départemental de compensation (FDC)

	DEPENSES mandatées	RECETTES
Fonctionnement	123 978	0
Prestations	887 121.95	602 595
TOTAL	1 011 099.95 €	602 595 €
SOLDE de l'année	-408 504.95 €	
Report de l'exercice N-1 (cumulé)/reliquat	2 530 128.28 €	
Cumul disponible	2 121 623.33 €	

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

A noter que tous les dossiers transmis en 2024 n'ont pas abouti à un paiement effectif du bénéficiaire du fait du temps nécessaire à la réception des documents que doit nous faire parvenir l'utilisateur (service non fait).

Les dépenses engagées par le fonds de compensation sont supérieures aux recettes. Depuis 2022, on observe une augmentation significative des engagements (décisions). Cette augmentation est principalement due à la **prise en charge de situations qui ont fait l'objet d'un PAG** (plan d'accompagnement globalisé) dans le cadre de la réponse accompagnée pour tous (RAPT). Toutefois, **les excédents antérieurs permettent de combler les dépenses.**

La fin de l'année 2024 est marquée par le désengagement financier dès 2025 de la Région Ile de France, contributrice au dispositif. Une réflexion doit être engagée sur les critères d'attribution des aides, au regard de la mobilisation de la trésorerie et du niveau de recettes annuelles, mais aussi dans la perspective du transfert de la compétence de financement des fauteuils roulants à l'Assurance Maladie

A ce jour, la gestion du fonds de compensation n'est pas intégrée dans le système d'information métier (SI). L'instruction et le suivi de l'activité se font sur un fichier Excel. Un travail est mené en 2025 sur l'intégration des données comptables dans le logiciel de comptabilité afin de sécuriser les données.

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

	Année 2023	Année 2024	Evolution entre 2024 et 2023
CONSEIL DEPARTEMENTAL	3 529 600	3 950 000	420 400
CNSA - dotation Etat	2 667 241.07	2 615 698.07	- 51 543
CNSA - concours	1 961 374	1 912 000	- 49 374
Financement spécifique CNSA (ex : SI MDPH, RAPT, ...)	260 367	260 367	
AUTRE (reprise de provisions)	32 022.79	30 819.52	-1 203.27
Total	8 450 604.86	8 768 884.59	318 279.73

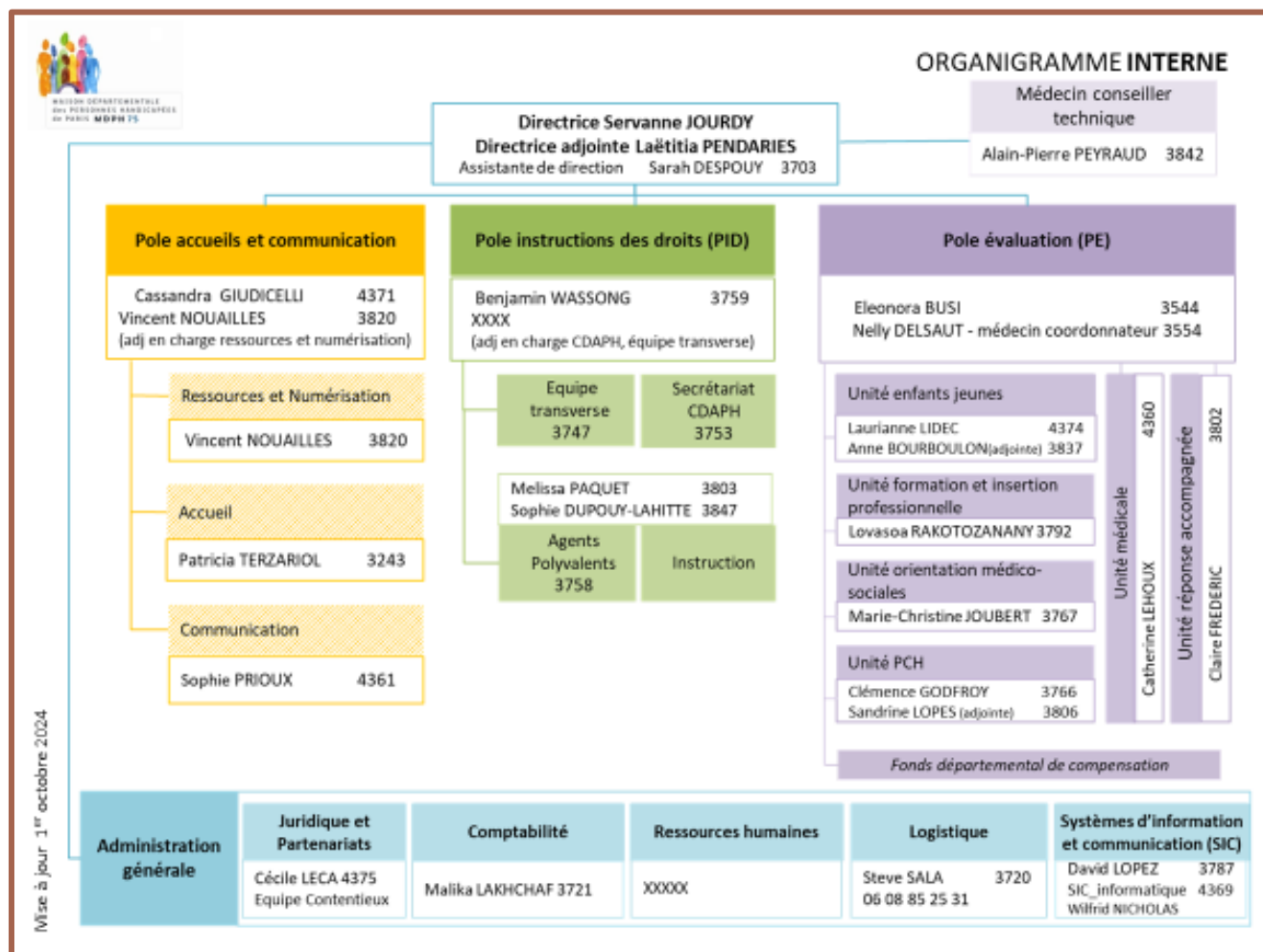
S'agissant des recettes, la dotation de l'Etat est constituée de deux parts, dont une qui est versée à la Ville de Paris (DSOL) et l'autre directement à la MDPH pour un montant de 2 615 698.07 en 2024.

A noter que cette dotation (au moins celle versée à la Ville) est **variable** et est liée au nombre de dossiers traités décidés. Cette **dotation ne tient pas compte de la complexité des situations et de l'investissement**.

De plus la Ville de Paris verse une subvention d'un montant de 3 950 000 €, qui tient compte pour partie de la dotation qui lui est versée par la CNSA.

Dès l'année 2024, des mesures d'économies ont été mises en place et sont rappelées dans les rapports budgétaires. Elles concernent principalement des mesures RH qui représentent environ 90% du budget

II.3. Organisation de la MDPH (en 2024)



Organigramme de la MDPH75 1

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

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



Photo - agents MDPH 1

II.3.1. L'information auprès des publics

La MDPH de Paris souhaite favoriser, développer l'accès à l'information des personnes concernées concernant l'accès aux droits. Ainsi, la MDPH organise régulièrement des sessions d'information sous forme de **webinaires pour les usagers, leurs aidants et les professionnels**. Ces événements permettent de présenter les différentes aides et services disponibles, et d'expliquer les démarches à suivre.

8 webinaires en 2024 ont permis à environ **2 300** personnes de mieux comprendre le fonctionnement de la MDPH et ses prestations. La MDPH participe à des forums, des salons et événements dédiés au handicap, où les personnes peuvent obtenir des informations directement auprès des représentants de la MDPH.

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

France services permet aux usagers d'accéder facilement aux services publics. L'accueil France service permet des informations, des orientations, d'accompagner l'utilisateur dans ses démarches administratives de « premier niveau » et la mise à disposition d'outils informatiques et une aide à l'utilisation des services numériques.

A Paris, 3 porteurs : la Ville de Paris (Mairie Mobile), PIMMS (point d'information médiation multi-services) et la POSTE. 12 structures sont ainsi labellisées dans Paris.

La MDPH 75 devient partenaires de France Services dès le 8 novembre 2024 :

Ce partenariat concerne tout d'abord les médiateurs des PIMMS et les conseillers de la Mairie mobile.

Les conseillers France service ont bénéficié le 8 novembre 2024 d'une formation collective sur la demande MDPH, son circuit.

Des immersions croisées seront ensuite programmées (fin 2025) afin d'améliorer leur connaissance du handicap et du rôle de la MDPH, et d'améliorer en retour nos connaissances de leurs actions.

Une ligne téléphonique dédiée permet aux Conseiller France Services, lors de ses accueils dans le champ du handicap, de contacter le PAC pour toutes questions.

Des documents de formation et d'information dédiés France Services pourront également être mis en place.

Des travaux ont été menés conjointement avec le Comité des usagères et des usagers de la MDPH75, autour de **la signalétique handicap et accessibilité des quartiers d'accessibilité augmenté mais également de la mise en place de l'attestation de dépôt, la mise à jour du courrier de demande de pièces complémentaires obligatoires ou spécifiques accompagnant une demande.**

II.3.2. L'accueil du public

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

Présentation du pôle Accueils et Communication




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

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



Photo - agents MDPH 2

Données générales sur l'accueil

	Année 2023	Année 2024	Taux d'évolution entre 2023 et 2024 (en %)
Nombre de personnes accueillies à l'accueil physique de la MDPH 	42 425	41 571	-2.01
Nombre de mails reçus 	86 458	85 620	-0,9
Dont nombre de mails envoyés par les usagers	74 676	74 018	-0,8
Dont nombre de mails envoyés par les partenaires	11 782	11 602	-1,5
Nombre d'appels téléphoniques reçus 	149 094	110 905	-25.82
Taux de décroché (en %)	22	31	+9

L'année 2024 a été marquée par un important travail de réflexion autour de la modernisation des pratiques d'accueil et de la réponse aux usagers.

Ce travail s'articule sur la mise en place progressive de permanences de la MDPH déconcentrée en arrondissement (la MDPH près de chez vous), d'une attention et d'une promotion du dépôt en ligne des demandes, d'une réorganisation de l'accueil à la MDPH centrale (réorganisation effective en 2025), d'un travail mené autour de la réponse téléphonique par un serveur vocal interactif (SVI) (effectif en 2025), d'un travail mené autour de la saisie par mail de la MDPH et des boîtes contacts.

Accueil physique

La permanence de la MDPH en arrondissement - MDPH près chez vous – sur RDV a poursuivi son déploiement. En 2024, 6 arrondissements sont couverts (20ème, 15ème, 13ème, 19ème, 18ème, 19ème). L'accent a d'abord été mis sur les arrondissements les plus peuplés avec le taux de personnes en situation de handicap par rapport à la population le plus important.

Les permanences, selon la volonté de chaque Maire d'arrondissement et l'organisation possible, se tiennent en mairie ou en Maison des solidarités.

1913 personnes ont pu être reçues, pour 2280 dossiers renseignés. Ce qui peut représenter 4,8% du nombre total d'usagers reçus par la MDPH.

Enfin, une heure dédiée spécifiquement aux travailleurs sociaux a permis là aussi de recevoir plus de 125 professionnels.

Les enquêtes de satisfaction renseignées montrent une fréquentation bonne : 73% des personnes inscrites reçues. 92% des RDV pris sur l'outil de prise de RDV en ligne.

La permanence a trouvé son public, par la proximité géographique, 86% des personnes résidant dans l'arrondissement de rendez-vous.

Elle offre un complément à l'accueil central et permet un accompagnement administratif du dossier plus conséquent et précis. D'ailleurs plus de 50% des RDV sont sollicités pour une aide au remplissage du dossier.

En complément, à la MDPH rue de la Victoire, il a été mis en place, dès février, un accueil de 1er niveau. Il permet d'assurer un premier niveau de réponse. Ce qui peut représenter 30% des accueils et évite ainsi aux personnes concernées d'attendre qu'un conseiller soit disponible

Permanences

Outre les permanences en arrondissement et la permanence d'accompagnement au dépôt d'une demande en ligne, un accueil en langue des signes est proposé les lundis et mardis, un représentant des plateformes d'aide aux aidants SAFIRH et PHARE gérées par 2 associations, OSE et CASIP est également accessible un vendredi sur deux sur de rendez-vous. Une permanence du Fonds de compensation est également en place une fois par mois.

Accueil mail

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



contact@mdph.paris.fr pour les usagers

contact.partenaires@mdph.paris.fr pour les partenaires

A noter que la MDPH a enregistré entre 2019 et 2024 une hausse de près de 135% du nombre de mails reçus.

L'effort important mené en 2023 pour réduire le temps de réponse a été maintenu.

Il permet à la MDPH d'avoir un temps de réponse court : 3 jours en moyenne, et moins d'1 jour pour la réponse à nos partenaires.

Cela représente une diminution par deux du temps de réponse par rapport à 2023.

Un travail à venir sur le formulaire contact disponible depuis notre site devrait nous permettre une meilleure qualité d'information, de limiter le nombre de mail, et d'identifier plus précisément les demandes.

Accueil téléphonique

Notre taux de décroché (avant la mise en place du Serveur Vocal Interactif courant 2025) est resté largement insuffisant.

Toutefois, malgré la légère progression du nombre d'appels, nous avons pu améliorer, en mobilisant, par période et quand cela était possible, un nombre plus important de conseillers, notre réponse avec un taux de décroché supérieur à 30%.

Nous avons également revu les modalités d'attente pour limiter le nombre d'utilisateurs en ligne et limiter le temps d'attente. Un renvoi vers le téléservice et notre site pour plus d'informations est diffusé également sur le message d'attente.

Le portail usager : le téléservice ou ma MDPH en ligne

Un conseiller numérique était présent à la MDPH pour l'année 2024. Il pouvait être mobilisé par les usagers sur les heures d'ouverture de l'accueil dans le cadre du dépôt en ligne d'une demande adressée à la MDPH ou sur les démarches dématérialisées telles que les demandes de duplicata des cartes mobilité inclusion auprès de l'Imprimerie nationale. Le conseiller numérique pouvait également participer aux différentes animations des réseaux d'inclusion numériques parisiens, ainsi qu'à l'évolution de la plateforme MDPHenligne.cnsa et à son club d'utilisateur.

Dès juin, nous avons souhaité formaliser et étoffer cette offre en proposant une permanence d'accompagnement au dépôt en ligne à la MDPH. Cette permanence mise en place progressivement a été étendue jusqu'à permettre 16 RDV d'1h par semaine. La prise de RDV gratuite peut se faire depuis notre site par l'utilisateur ou par un tiers.

141 personnes ont pu ainsi être reçues. Pour la plupart, plus 60%, le motif principal était un accompagnement au remplissage de la demande.

Les enquêtes de satisfaction complétées montrent un taux de satisfaction important des usagers au-dessus de 90%, malgré un accompagnement n'aboutissant pas toujours au dépôt complet (souvent en l'absence de pièces).

La communication autour du dépôt en ligne s'est poursuivie par le biais d'une communication en ligne, auprès de nos partenaires principaux tels que les Maisons des solidarités, et les conseillers France Services des PIMMS, de la Mairie Mobile et de La Poste.

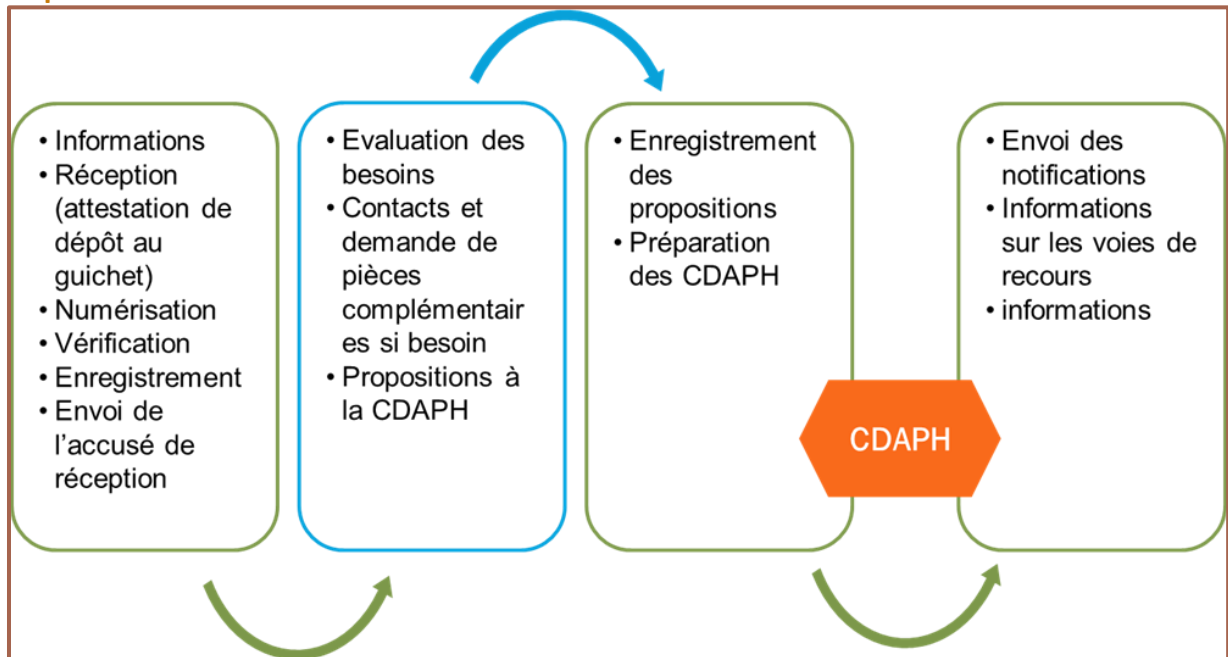
Un rappel, la permanence est visible sur la plateforme : <https://mdphenligne.cnsa.fr/mdph/75>



En 2024, **11 323 dossiers** ont été déposés en ligne.
En 2023, 8 192 dossiers avaient été déposés en ligne
Soit une hausse de 23% du nombre de dossiers déposés
<https://mdphenligne.cnsa.fr/mdph/75>

II.3.3. L'instruction des demandes

Le parcours de la demande



Visuel -Les étapes d'un dossier 1

Présentation du pôle instruction des droits

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

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



Photo - agents MDPH 3

Préqualification des dossiers

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

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

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

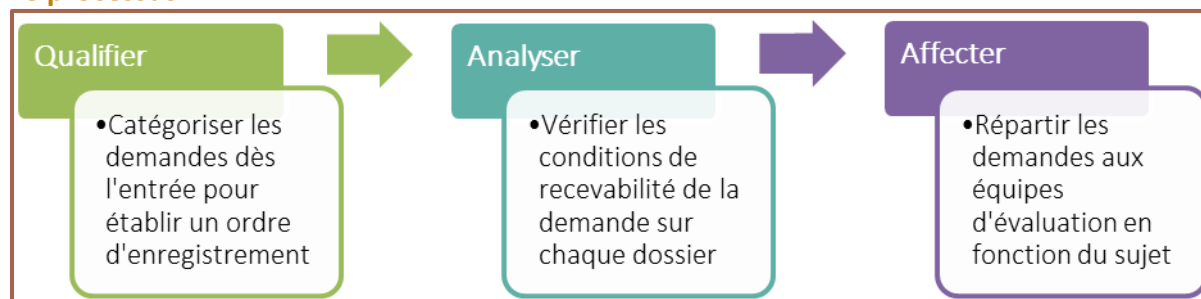


Photo - agents MDPH 4

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

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

Le processus



Visuel -Les étapes d'un dossier 2

Prorogation des droits

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

Externalisation des courriers

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

Les mesures prises sur l'externalisation du courrier n'ont pas permis à elles seules de réduire les délais d'instruction. Une campagne de recrutement a été menée afin de pouvoir tous les postes vacants. Afin d'accompagner les agents présents et de pérenniser la réduction des délais, la MDPH de Paris a recruté des renforts pour la période de juillet et août 2024 en soutien sur l'enregistrement des demandes.

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

Présentation du pôle évaluation

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

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

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

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



Photo - agents MDPH 5

L'évaluation de la demande

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

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

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

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

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

76 828 évaluations ont été réalisées en 2024, ce qui correspond à **132 778 propositions**.

Plus de 68 000 évaluations avaient été réalisées en 2023, soit 119 554 propositions.

En 2024, **les médecins évaluateurs** de la MDPH ont réalisé 1 041 entretiens pour des enfants ou des adultes demandeurs de tout type de prestations (prestation financière, carte mobilité insertion, accueil en établissement ou service médico-social, parcours de scolarité.... Depuis la période de confinement lié à la pandémie de 2020, les entretiens sont réalisés aussi bien à la MDPH que par téléphone.

En 2024, l'unité Orientations médico-sociale (OMS) et l'Unité Réponse Accompagnée (URA) ont organisé 10 équipes pluridisciplinaires qui ont permis d'évaluer ensemble 39 situations d'usagers pour lesquels l'accueil en établissement médico-social était problématique ou inexistant bien que souhaité.

Au besoin, en complément :

- En 2024, l'unité Enfants, Jeunes et Scolarisation et l'Unité Réponse Accompagnée (URA) ont organisé 14 équipes pluridisciplinaires qui ont permis d'évaluer ensemble 53 situations d'enfants pour lesquels la scolarité n'est, pour tout ou partie, inadaptée et pour lesquels une orientation médico-sociale est recherchée.
- En 2024, 12 équipes pluridisciplinaires complexes ont été organisées, réunissant les coordinatrices d'unités du pôle évaluation et des médecins référents pour étudier 28 situations complexes nécessitant un regard croisé pour une réponse adaptée.

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

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

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

Participation des partenaires aux réunions des Equipes Pluridisciplinaires d'Evaluation (EPE)

Type de partenaire	Nombre de 1/2 journées d'EPE annuelles	Part
Association	12	3.54%
ESMS	39	11.5%
Cap Emploi	60	17.7%
CARSAT	12	3.54%
Centre hospitalier	13	3.83%
Conseil départemental	39	11.5%
CPAM	38	11.21%
Education nationale	49	14.45%
Mission locale	12	3.54%
Pôle emploi	60	17.7%
Centre-ressources	5	1.47%
Total	339	100%

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

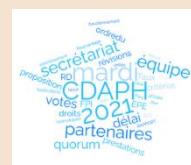
En 2024, **743 visites à domicile** ont été réalisées par **les évaluateurs de l'Unité PCH et l'unité Orientations médico-sociales (ergothérapeutes, psychologues, assistants médico-sociaux)** pour évaluer la prestation de compensation du handicap (PCH : besoins en aide humaine et/ou technique).

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

II.3.5. Décisions et suivi des décisions

Présentation de l'instance

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



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

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

de **23 membres** nommés conjointement par la Maire de Paris et le Préfet, pour une durée de 4 ans.

Photos membres de la CDAPH 1

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

En 2024, pour rendre ses décisions, la CDAPH s'est réunie **51 fois**.
41 fois en assemblée plénière.

10 séances ont été entièrement dématérialisées : Les membres ont statué les propositions de l'équipe pluridisciplinaire à partir d'un listing de commission et la conformité de ces séances est soumise à la validation des membres (quorum nécessaire).

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

Présentations individuelles

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

En 2024, **248 dossiers** ont fait l'objet de présentations Individuelles (PI).

Participation des personnes en CDAPH

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

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

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

46 invitations pour audition devant la CDAPH ont été envoyées aux personnes en situation de handicap contre 52 en 2023.

36 auditions ont été menées en présence de l'utilisateur ou l'utilisatrice seul(e) ou accompagné(e) contre 49 en 2023.

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

Pour assurer l'effectivité de la CDAPH, chaque plénière s'ouvre sur la présentation de points thématiques. L'année 2024 a été riche est les points suivants ont pu être abordés en CDAPH :

- L'enseignement Adapté à Paris par le Commission D'Orientation vers les Établissements Adaptés CDOEA
 - Inclus'IF 2030 le plan pour l'inclusion des personnes en situation de handicap en Île-de-France présenté par l'ARS
 - Présentation de l'Unité Handicap Rares (UHR) par l'établissement Les Tout-Petits à Paris
 - Présentation de La PCH surcoût de transport
 - Un focus sur le Diplôme d'Études en Langue Française pour les adultes (DELF)
 - Un focus sur le Congé suite de couche pathologique par l'Équipe Pluridisciplinaire d'Évaluation
 - Les orientations en Belgique présentés par l'Unité Établissements et Services Médico-Sociaux
 - L'habitat inclusif présenté par la Dsol
 - Les Parcours de scolarisation des élèves sourds par l'Éducation Nationale
 - L'Assistance Pédagogique À Domicile À l'Hôpital et à l'École APADHE
 - Les service Éducatif de Placement à Domicile SEPAD par Les Amis de la Chaumière
 - Les Aidants à Domicile par l'Observatoire Social de la Dsol
-
- Bilan d'activité du Dispositif d'Orientation Permanent DOP et du Dispositif Intégré Handicap DIH par l'Unité Réponse Accompagnée
 - L'Institut Saint-Louis pour la réadaptation visuelle par l'Hôpital des 15-20 + Tactile Tour (l'exposition tactile) par l'Association Valentin HAÛY
 - Le SAVS Iris a présenté son établissement
 - Présentation du Pôle Évaluation de la MDPH
 - Présentation des plateformes d'aide aux aidants par PHARE et SAFIRH
 - L'École Inclusive et La Rentrée Scolaire 2024 par l'Éducation Nationale
 - Les droits sans limitation de durée et l'allongement des droits pour la PCH par l'Unité PCH
 - Le Maintien dans l'Emploi par l'Équipe Pluridisciplinaire d'Insertion Professionnelle
 - Focus sur les Dispositifs d'Accompagnement Scolaire par l'Unité Enfants Jeunes
 - Intimagir par le Centre Régionale d'Études d'Actions et d'Informations CREAMI d'Île-de-France
 - Les dispositifs ULIS dans l'Académie de Paris par l'Éducation Nationale
 - Présentation de l'outil Via Trajectoire
 - La Section d'Adaptation Spécialisée SAS par l'association Les Ailes Déployées
 - La PCH et les handicaps sensoriels (auditif et/ou visuel) par l'Unité PCH

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

II.3.6. Recours, médiation et conciliation

Service contentieux

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

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

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



Photo - agents MDPH 6

Depuis 2024, la représentation de la MDPH aux audiences est assurée par la Responsable juridique de la MDPH.

La médiation

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

II.4. Les ressources humaines

Depuis septembre 2023 et continuité sur l'année 2024, différentes actions ont été menées pour **faire évoluer les pratiques managériales** et **améliorer le collectif** au sein de la MDPH. L'objectif est de **favoriser un environnement de travail épanouissant** pour les salariés qui sont confrontés tant managérialement que dans leur évaluation à des situations complexes et des contraintes fortes notamment en matière de solutions disponibles et de délais à réduire.

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

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

Enfin, la reconnaissance et la valorisation du travail des managers ont été renforcées, avec la mise en place de système de prime et de retour sur leur pratique et leur activité .

II.5. Système d'information



Photo - agents MDPH 7

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

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

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

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

II.6. Partenariats

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

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

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



III. Chantiers et thématiques

La MDPH se mobilise tout au long de l'année pour répondre au mieux aux attentes des personnes en situation de handicap. Elle veille au **maintien des délais légaux**, et s'emploie à **déployer de nouveaux dispositifs et droits**.

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

Parmi les actions mises en place par la MDPH 75 en 2024, on peut citer :

- Réduction des délais de traitement,
- Développement des permanences d'arrondissement,
- Mise en place du plan comptable M57,
- **La sécurisation de l'infrastructure**, via la mise à jour de l'ensemble des serveurs applicatifs internes et l'intégrations des nouvelles références de sécurité d'accès à nos serveurs, ainsi que le changement de notre serveur de messagerie mail.
- **L'harmonisation des pratiques Via Trajectoire, et la préparation de l'ouverture de ViaTrajectoire aux usagers et usagères**
- **La mise en place de mesures RH pour les agents du GIP : Ségur, indemnités et assouplissement du télétravail, prime d'activité, prime exceptionnelle du pouvoir d'achat.**

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

D'autres projets ont par ailleurs vu le jour ou ont été poursuivis en 2024, et sont développés ci-dessous.



Illustration - MSU 1

III.1. Participation des personnes

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

Campagnes de recueil de la satisfaction des usagers de MDPH (mamdpsh-monavis.fr ou autre) : un effort important pour communiquer et une augmentation de 192.5% sur une année seulement

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

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

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

En 2024, **5 660 usagers et usagères** de la MDPH de Paris ont participé à l'enquête MSU, contre 1 935 en 2023, soit une augmentation très importante de 192.5%

Satisfaction de la MDPH	Très Satisfait	Satisfait	Moyennement	Pas satisfait	Non réponses	Total
Nombre de personnes	1 413	1 743	617	349	1 538	5 660
Taux	24.96%	30.8%	10.9%	6.17%	27.17%	100%

Les points forts soulignés par les usagers

Les informations apportées par les conseillers sont soulignées par les usagers. La MDPH de Paris se situe au-dessus de la moyenne nationale.

Points d'amélioration soulignés par les usagers

- 42,7 % des personnes interrogées ne sont pas satisfaites du contact téléphonique contre 67,3% en 2023 ce qui représente moins d'un usager sur 2. La mise en place d'un serveur vocal interactif devrait permettre de répondre au plus grand nombre en 2025.

- L'amélioration du temps de réponse à la demande d'aide ou une meilleure compréhension de ce délai.
- Une meilleure communication et pédagogie sur les objectifs d'une demande

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

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

Comité des Usagères et Usagers (CUU) de la MDPH



Photo réunion CUU 1

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

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

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

Les membres seront renouvelés pour un an, en juin.

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

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

Les travaux engagés en 2024 avec le comité usagers :

Les travaux en cours concernent :

- ✓ La rédaction d'une nouvelle attestation de dépôt de dossier,
- ✓ L'aide à la rédaction d'un nouveau courrier d'invitation à la CDAPH,
- ✓ La participation à la rédaction des informations figurant sur la notification de décision vers les ESMS indiquant les modalités d'usage de la plateforme via trajectoire,
- ✓ L'indication sur les notifications de décision de la nécessité de déposer une nouvelle demande de PCH en cas de nouveaux besoins, même si PCH SLD,

- ✓ Participation aux tests de la montée de version de la plateforme de dépôt d'une demande en ligne : «la MDPH en ligne »,
- ✓ Aide à la mise en place du document d'information handi stat,
- ✓ Expérimentation des dispositifs d'affichage et de guidage mis en ligne par la Ville de Paris en partenariat avec l'APF sous la forme d'une application dans le cadre des « quartiers d'accessibilité augmenté »,
- ✓ Consultation sur la mise à jour des brochures.

III.2. Scolarité

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

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

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

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

Enfin, pour assurer une prise en charge cohérente et efficace, les Enseignants-Référents pour la Scolarisation des Elèves en Situations de Handicap (ERSEH) entretiennent des liens étroits avec l'Equipe Pluridisciplinaire (EP) de la MDPH.

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

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

Cependant grâce à un partenariat de qualité, des ouvertures successives de dispositifs adaptés dans les écoles dont les contours ont pu être clairement partagés par les différents partenaires (ARS/EN/VILLE/MDPH) ont pu être menées à bien. Par ailleurs, les ouvertures de places en SESSAD (pro notamment), en Section d'Adaptation Spécialisées et les futures places à venir en

ESMS, grâce à l'ouverture des places adultes, ont été possibles grâce à ce partenariat constructif et opérant pour que les enfants prioritaires soient bien identifiés et fléchés, ce qui est actuellement le cas. Lancé le 12 octobre 2023, le plan inclus'IF 2030 doit permettre aux régions sous-équipées de développer une nouvelle offre. En 2024, l'accent a été donné aux structures adultes permettant ainsi de libérer des places enfants.

En 2024...

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

III.2.2. Rentrée scolaire 2024

La rentrée scolaire 2024 a été marquée par un **nombre important de demandes d'Accompagnants des Elèves en Situation de Handicap (AESH)**, ainsi que par un **manque de places dans les dispositifs** tels que les Unités Localisées pour l'Inclusion Scolaire (ULIS), les Unités d'Enseignement Maternelle/Elémentaire Autisme (UEMA/UEEA) ou les établissements et services sociaux et médico-sociaux (ESSMS).

	AESH-i	AESH-m
Part d'AESH-i et d'AESH-m notifiée par la CDPAH sur l'ensemble des décisions d'aide humaine à la scolarisation	2954	2227

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

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

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

III.2.3. Accompagnement et suivi

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

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

La MDPH organise des temps d'échanges avec les personnes en charge des affectations et lors de la commission d'affectation UEEA/UEMA. Par ailleurs, elle dispose de retour des enseignants référents au cours du premier trimestre de l'année scolaire pour informer de la non mise en œuvre et des besoins en découlant.

III.3. Emploi

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

III.3.1. Formation professionnelle

En 2024, 801 usagers ont effectué un bilan (pour construire un parcours de formation) auprès d'une psychologue de Pôle emploi experte handicap (Prestation d'Orientation Professionnelle Spécialisée – POPS Travailleur handicapé) ou auprès du département solidarité de la sécurité sociale (DS-CPAM).

Emploi accompagné :

En 2024, 301 usagers ont eu un entretien téléphonique pour présenter et proposer le dispositif emploi accompagné.

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

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

En 2024, **38 EPIP** se sont réunies et ont traité 506 **dossiers complexes**.

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

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

En 2024, 9 EPIJ se sont réunies et ont traité 127 **dossiers complexes**.
A partir de mars 2024, 6 EPIP Maintien se sont réunies et ont traité 113 dossiers.

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

L'équipe « Handipro » existe depuis mars 2021 à la MDPH de Paris en collaboration avec l'Education nationale.

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

Cette équipe a pour objectif de :

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

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

Le public cible concerne une cohorte de **86 élèves** sortant d'Ulis, de DAPP et du MAVIP en grande difficulté scolaire.
En 2024, 6 **équipes Handipro** se sont réunies et ont traité 51 **dossiers complexes**.

III.3.5. L'emploi accompagné : plateforme

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

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

A Paris, un numéro de téléphone unique et une boîte mail unique dédiés à la plateforme ont été mis en place en mars 2024. Depuis avril 2024, après évaluation et présentation du dispositif Emploi accompagné, la MDPH de Paris oriente les usagers souhaitant intégrer le dispositif vers la plateforme et informe cette dernière des usagers qui devraient la contacter pour une pré-évaluation. La secrétaire de la plateforme organise l'orientation des personnes vers l'un des 4 prestataires parisiens. L'accès au dispositif est simplifié car la MDPH ne cherche plus le prestataire le plus approprié.

Le suivi par la MDPH s'avère plus compliqué car elle n'a plus de visibilité sur les personnes qu'elle a orientées vers le dispositif. Le tableau de suivi commun, établi par les prestataires et accessible par la MDPH, n'est pas tout le temps renseigné en temps et en heure, ce qui oblige la MDPH à les relancer pour connaître le suivi des usagers et pouvoir notifier un accord ou un rejet Emploi accompagné.

Depuis la mise en place de la plateforme, la MDPH constate un manque d'échanges et de communication de la part de la plateforme, qui n'est pas du fait de la MDPH et qui ne permet pas un fonctionnement fluide.

Par ailleurs, le SPE prescrit directement le dispositif Emploi accompagné mais le fait peu, et sollicite la majeure partie du temps la MDPH pour avis par le biais de fiches de prescription. Si la personne relève du dispositif, le SPE invite cette dernière à contacter la plateforme, de son côté la MDPH informe la plateforme du possible contact de cette personne. En 2024, 38 fiches de prescription ont été adressées à la MDPH par le SPE.

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

Depuis le 1er janvier 2023, un travailleur en ESAT peut, pendant toute la période de validité de sa décision d'orientation en ESAT, partager son temps de travail entre son ESAT, et un (ou plusieurs) emploi(s) en milieu ordinaire, voire une activité indépendante et ce sans besoin de nouvelle notification. Par ailleurs, il bénéficie d'un parcours renforcé en emploi dans le cadre d'une convention d'appui, comprenant un accompagnement assuré par son ancien ESAT et un droit de réintégration/retour en ESAT. Dès début 2023, la MDPH de Paris a mis en œuvre la double orientation milieu protégé/milieu ordinaire favorisant ce parcours.

Suite à la Loi pour le Plein emploi du 18 décembre 2023, il n'est plus possible depuis le 1er janvier 2024 d'attribuer une orientation vers le marché du travail : suppression de l'orientation Marché du travail par les MDPH, l'orientation en milieu ordinaire devient un droit universel. Par ailleurs, les ESAT deviennent des Établissements et Services d'Accompagnement par le Travail (et non plus d'aide par le travail).

En 2024, la MDPH de Paris a accordé 865 orientations vers le milieu protégé

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

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

III.4. La communauté 360 de Paris

III.4.1. Mise en place de la communauté 360



Logo C360 1

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

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

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

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

Le rapport d'activité de la C360 communiqué à l'ARS, précise qu'il y a eu 1609 demandes traitées par la C360, dont 1493 de niveau 1 (informations), 112 de niveau 2 (agencement de solutions concrètes), et 4 de niveau 3, c'est à dire des situations complexes transmises au DIH et donc à l'URA (=0.02% des demandes).

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

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

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

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

Un travail a été initié en 2024 (et toujours en cours en 2025) sur la mise à disposition d'un calendrier partagé des événements parisiens autour du handicap (réalisé par la C360 mais en cours de réflexion pour publication sur handicap.paris).

Pour info et à venir peut-être pour 2025 : réflexion en cours sur le partage d'une base de données renseignée par la C360 à partir des questions déjà posées, et qui pourrait être conjointe au PAC pour que chacun puisse alimenter et donner les mêmes informations. Mais à ce jour nous n'avons pas connaissance du stade d'avancement de ce projet (la C360 ne voulait pas que cette base de données ne soit publiée en dehors de la MDPH, c'est vraiment un outil simple de recensement des informations déjà données pour éviter de faire les mêmes recherches).

III.5. La coordination de parcours

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

La complémentarité DOP/DIH permet une fluidité dans l'accompagnement des parcours complexes, le portage par la MDPH donne de la légitimité aux référents de parcours vis à vis des partenaires et facilite l'adaptation des droits des usagers et les dérogations nécessaires à la prise en compte de la complexité. Le nombre de situations suivies en coordination de parcours est en constante **augmentation (91 situations en 2024)**.

III.6. Le suivi des décisions

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Tout d'abord, les ESMS doivent avoir un usage qualitatif et routinier de Via Trajectoire afin que les données soient les plus exhaustives possibles tant sur l'aspect de la qualité que de la quantité.

Cette complétude permettra également aux ESMS accueillant le même profil d'utilisateur de disposer d'une liste d'attente consolidée et commune ciblant les mêmes usagers.

Ensuite, dans le cadre des commissions de régulation des admissions (actuellement suspendues) mais également du processus plus individuel d'admission, un travail d'harmonisation est co-porté par la MDPH, l'ARS et le Département grâce à une analyse rigoureuse des « admissions impossibles proposées » et une gestion fine de la caractérisation des situations.

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

Via Trajectoire est un outil incontournable pour le bon suivi des situations. Suite à la mise en œuvre du module usager en 2024, leur permettant de suivre l'étude de leur dossier et leur parcours au sein des différentes institutions, les notifications de décisions ont évoluées : elles indiquent désormais les modalités d'utilisation de ViaTrajectoire.

La MDPH engage les usagers avec une orientation ESMS à se rendre sur leur espace personnel et d'y compléter leur DUDA pour fluidifier le processus d'admission. Parallèlement, la MDPH mobilise les ESMS à l'utilisation de ViaTrajectoire, tant pour la consultation des candidatures que pour l'actualisation des données d'activité. Les établissements enfants et adultes ont également été sensibilisés à la caractérisation des situations pour la planification de leurs admissions.

III.7. La RAPT : Réponse accompagnée pour Tous

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

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

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

Un pilotage et une animation conjoints entre les autorités de tutelles, la MDPH et les différents acteurs médico-sociaux permettent au fil de l'eau de faire bouger les lignes et d'accompagner les situations dites complexes. En 2022, l'animation de la démarche s'est intensifiée avec les

multiples acteurs du territoire dont l'Education nationale, l'Aide Sociale à l'Enfance (ASE) et les acteurs du droit commun.

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

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

Axe 1 : Dispositif d'orientation permanent

Axe 2 : Réponse territorialisée

Axe 3 : Dynamique d'accompagnement par les pairs

Axe 4 : Conduite du changement

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

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

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

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

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

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

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

Le DOP a reçu 342 **nouvelles saisines** en 2024 dont 73.98 % pour des enfants et 26.02 % pour des adultes.

Au total, le DOP a accompagné 341 **enfants et adultes** en 2024, dont **250** étaient considérés en situation critique et 91 en situation complexe.

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

Au total, 42 **PAG** ont été signés en 2024 25 pour des enfants et 17 pour des adultes.

Un PAG rassemble en moyenne 5 partenaires ; et le délai moyen d'élaboration d'un PAG est de 4 mois.

Profils accompagnés dans le cadre du dispositif d'orientation permanent

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

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

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

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

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

- augmentation constante des interpellations
- prédominance forte des enfants en risque de rupture de parcours
- surreprésentation des usagers de sexe masculin avec des TSA

- surreprésentation des interpellations en provenance du secteur sanitaire : HDJ (hôpitaux de jour), CMP (centre médico-psychologique), services d'hospitalisations adultes.

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

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

III.7.3. Partenariats et coordination territoriale

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

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

Le COPIL (comité de pilotage) Réponse accompagnée était au départ très restreint. Il s'élargit progressivement, notamment en lien avec la communauté C360 comme membre permanent, et invite certains acteurs extérieurs lors de thématiques spécifiques (Région IDF, CPAM ou encore ASE).

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

L'articulation avec la communauté 360 a été définie par l'intermédiaire d'un **groupe projet mensuel composé de l'ARS (délégation départementale), des services de la Ville de Paris, de la MDPH de Paris, de la communauté C360.**

Ce groupe permet d'engager des réflexions sur la feuille de route de la C360 et des actions à mettre en œuvre sur le territoire (organisation de formations, actions de communication, travail de recensement de l'offre et de l'existant...). Ce groupe a notamment permis l'organisation en juin 2024 du Salon parisien du handicap à destination des professionnels, accueillant une trentaine d'exposants dans différents domaines : accès aux droits, santé, emploi, aide aux aidants, loisirs ou encore transport. Cet évènement a attiré plus de 400 professionnels du champ du handicap.

III.7.4. Evolutions des pratiques

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

Sur le territoire, les pratiques d'admission ont évolué grâce au déploiement de la caractérisation. Les liens avec l'Éducation Nationale et avec l'ASE restent privilégiés afin d'identifier ensemble les situations nécessitant un accompagnement renforcé conjoint.

Ainsi, lorsqu'une situation complexe est remontée lors d'une ESS, l'U1 étudie la situation et procède aux premières évaluations. Selon la complexité, une EP U1-URA est organisée afin d'échanger sur les situations. Le lien U1-EN fonctionne très bien, avec des réunions régulières avec les enseignants référents, des réunions pour la mise en place du PCPE EI ou encore pour les commissions d'affectations UEE ou ULIS.

Le lien avec l'ASE se fait via l'URA : des commissions ASE/MDPH toutes les deux semaines durant lesquelles des situations d'enfants confiés ASE présente un handicap et pour qui l'ASE a besoin d'étayage sur les réponses qui pourraient être faite au jeune pour son parcours. (nb c'est le Dr PEYRAUD et une référente de parcours interlocutrice de l'ASE qui sont membres permanents de cette commission. Ils le sont également pour la commission Jeunes Majeurs, qui est organisée 2 fois par an)

Enfin, la MDPH est conviée aux commissions d'admission lors des mouvements de places sur les établissements médico-sociaux à double compétence ASE-ARS.

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

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

III.8. La Ville du quart d'heure

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

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



Visuel - MDPH près de chez vous 1

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

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

La permanence de la MDPH en arrondissement - MDPH près chez vous – sur RDV a poursuivi son déploiement. Sur l'année 2024 : 6 arrondissements ont été couverts (20^{ème}, 15^{ème}, 13^{ème}, 19^{ème}, 18^{ème}, 19^{ème}). L'accent a d'abord été mis sur les arrondissements les plus peuplés avec le taux de personnes en situation de handicap par rapport à la population le plus important. Les permanences, selon la volonté de chaque Maire d'arrondissement, se tiennent en mairie ou en Maison des solidarités.

1913 personnes ont pu être reçues, pour 2280 dossiers renseignés. Ce qui peut représenter 4,8% du nombre total d'usagers reçus par la MDPH.

III.9. Le mois Parisien du Handicap, les JOP 2024 et le marché de Noël des ESAT

III.9.1. LE MOIS PARISIEN DU HANDICAP



Logo - Mois parisien du handicap

Chaque année, le Mois Parisien du Handicap est un temps d'information au sens large, de sensibilisation, d'échanges et de partage dédié au handicap.

La MDPH a pour vocation première de répondre aux personnes en situation de handicap et des proches aidants sur le besoin de compensation. Elle se veut également une institution ouverte à l'ensemble des parisiens et parisiennes touchés de près ou de loin par

le handicap.

En 2024, la MDPH propose plusieurs actions de communication.

La co- construction de nos actions a permis d'entretenir des liens privilégiés avec nos partenaires, de renforcer notre collaboration, de développer de nouvelles actions et d'échanger sur nos outils de communication.

Le Tactile tour en collaboration avec l'AVH – Association Valentin Haüy



Affiche expo - tactile
Tour - AVH - MDPH 1

L'accès à la culture et à l'art pour les personnes en situation de cécité ou malvoyantes est au cœur des actions de l'association Valentin Haüy depuis sa création il y a 135 ans. L'association Valentin Haüy organise « Tactile Tour », une exposition inédite et itinérante que la MDPH a eu l'honneur d'accueillir.

L'exposition offre à tous les publics, dont les personnes aveugles ou malvoyantes, grâce à l'innovation technologique un accès direct et concret au contenu culturel des musées. Après avoir été modélisées numériquement, les œuvres originales sont mises en relief par impression 3D ou par fraisage d'une plaque de polyuréthane.

Ateliers LSF – Langue des signes française



Photo - sensibilisation LSF 1

Chaque année, les professionnelles de la MDPH de Paris signantes (pratiquant la langue des signes) ont coutume d'intervenir auprès d'écoles primaires parisiennes pour proposer un atelier de sensibilisation à la surdité.

Cet atelier se veut ludique, interactif et permet une réflexion autour de la différence. Les enfants sont plongés dans le monde des sourds.

III.9.2. Les JOP 2024



Photo JOP 2024 à la MDPH 1

Cette année 2024 a été marquée par les Jeux olympiques de Paris. La MDPH a souhaité mettre à l'honneur des sportifs de haut niveau en situation de handicap comme Murielle Van de Capelle, escrimeuse multi médaillée. La MDPH a organisé une conférence en partenariat avec l'association handisport où d'anciens sportifs ont partagé leur expérience et présenté leur parcours. Cette conférence également autour de l'histoire du sport adapté a permis de comprendre l'évolution positive de ces 40 dernières années.

Les agents de la MDPH à cette occasion, ont également pu tester des sports adaptés et se trouver parfois eux-mêmes en situation de handicap comme sur des épreuves de sarbacane (voir photo ci-contre).

III.9.3. Le marché de Noël

Le marché de Noël des ESAT est notre rendez-vous solidaire et inclusif.

Chaque année, la MDPH de Paris organise son marché de Noël, un événement devenu incontournable qui met à l'honneur les Établissements et Services d'Aide par le Travail (ESAT) et leur savoir-faire.



Photo - marché de Noël 2024 1

L'édition 2024 a une nouvelle fois permis de valoriser le travail de différents ESAT parisiens, à travers une grande diversité de créations artisanales et gourmandes.

Ce temps fort, ouvert à l'ensemble des agents, visiteurs et partenaires de la MDPH, est aussi un moment de convivialité, illustrant concrètement les capacités et les talents des travailleurs en situation de handicap. C'est également une manière de renforcer les liens avec les établissements du secteur médico-social et de soutenir l'inclusion par l'emploi et l'activité professionnelle adaptée.

CONCLUSION

L'année 2024 fut une année dense, charnière, porteuse de changements. Les priorités fixées sont multiples et tendent à assurer un service de qualité aux personnes en situation de handicap et à leurs proches tout en accompagnant au mieux les équipes dans des métiers complexes.

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

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

La MDPH est au cœur de deux mouvements qu'il faut concilier : participer à la production de plus de plus de 140 000 décisions et suivre de manière très personnalisée, rapprochée et partenariale quelques centaines de situations particulièrement complexes. Ce défi est majeur mais l'enjeu l'est aussi.



MAISON DÉPARTEMENTALE
des PERSONNES HANDICAPÉES
de PARIS **MDPH 75**

MDPH de PARIS en 2024



PERSONNES AYANT UN DROIT ACTIF



- 189 143 personnes

ACCUEIL



- 41571 personnes accueillies
- 110905 appels téléphoniques reçus
- 85620 mails reçus

DOSSIERS DÉPOSÉS



- 52 530 dossiers

ÉVALUATION



- 76 828 évaluations réalisées
- 248 situations individuelles présentées aux membres de la CDAPH

DÉCISIONS / AVIS



- 142 778 décisions et avis rendus
- 3,63 mois - moyenne de délai de traitement pour les enfants
- 6,5 mois - moyenne de délai de traitement pour les adultes

RECOURS



- 3 722 RAPO (+35,7%)
- 61 Contentieux (pas de variation)

Visuel - synthèse statistiques 2024 1

PERSONNES AYANT UN DROIT ACTIF

- 189 143 personnes

ACCUEIL

- 41571 personnes accueillies
- 110905 appels téléphoniques reçus

25/06/2025 Rapport d'activité 2024 de la MDPH de Paris

Page | 54

- 85620 mails reçus

DOSSIERS DÉPOSÉS

- 52 530 dossiers

ÉVALUATION

- 76 828 évaluations réalisées
- 248 situations individuelles présentées aux membres de la CDAPH

DÉCISIONS / AVIS

- 142 778 décisions et avis rendus
- 3,63 mois - moyenne de délai de traitement pour les enfants
- 6,5 mois - moyenne de délai de traitement pour les adultes

RECOURS

- 3 722 RAPO (+35,7%)
- 61 Contentieux (pas de variation)

GLOSSAIRE

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

SAMETH Service d'appui au maintien dans l'emploi des travailleurs handicapés
SI Système d'information
ULIS Unité locale pour l'inclusion scolaire