

# Rapport d'activité 2024



**N°Vert** 0800 00 16 00

APPEL GRATUIT DEPUIS UN POSTE FIXE



[www.mdph-16.fr](http://www.mdph-16.fr)

## EDITO



L'édition d'un rapport annuel est essentielle pour bien comprendre et suivre, en toute transparence, l'activité de notre Maison Départementale des Personnes Handicapées. De même, elle permet d'éclairer les enjeux auxquels nous devons répondre afin d'apporter le meilleur accompagnement à nos usagères et usagers.

Au quotidien, c'est une équipe dévouée qui agit pour apporter la réponse la plus adaptée à chaque demande de prise en charge, quelle que soit la situation. Ce rapport 2024 vous fera aussi prendre conscience, comme les années passées, de l'ampleur du travail effectué, dans un contexte de croissance importante des demandes, sans dégrader la qualité de notre accueil, bien au contraire. Le travail de chaque agent de la MDPH doit être particulièrement salué. Je tiens également à remercier chaleureusement ma prédécesseure, Marie PRAGOUT, pour son travail accompli ces dernières années.

Faisons une synthétique incursion dans nos statistiques afin de saisir toute l'importance de nos missions, et ce qui doit attirer notre attention pour orienter notre action publique.

En 2024, la tendance qui se tramait depuis ces dernières années se confirme. On constate à nouveau une augmentation du nombre d'usagères et d'usagers, de l'ordre de **6,59 %** par rapport à 2023. Ce sont au total 35 640 personnes en situation de handicap qui sont accompagnées par la MDPH en Charente (contre 33 436 en 2023) soit 10,16% de la population charentaise.

Si l'on constate une baisse des demandes, la première baisse depuis 2020, le nombre de dossiers déposés reste équivalent. Cette tendance s'explique probablement par le fait que certains droits sont attribués depuis 2019 sans limitation de durée (notamment pour la RQTH et les CMI), simplifiant ainsi les démarches à effectuer.

L'augmentation de **13,8%** des demandes jeunes (4 733 demandes en 2024 contre 4 159 en 2023) se poursuit. Elle est de 45,45 % entre 2020 et 2024. Cela doit nous questionner, notamment dans la mise en œuvre des politiques publiques en termes de prévention précoce et d'accompagnement. Ce sera un axe à investir fortement afin de comprendre pour mieux agir.

Dans la même tendance, on note une augmentation de **5,9%** des décisions prises par la CDAPH et les demandes de RAPO sont en hausse de 26 %.

Malgré ces hausses importantes, le délai moyen de traitement reste inchangé pour les adultes (3 mois), et un peu plus long pour les jeunes (2,9 mois en 2024 contre 2,7 mois en 2023), en deçà des délais légaux de 4 mois maximum.

Afin de toujours mieux répondre aux usagères et usagers, en 2024, le service ACCEO a été mis en place pour rendre nos accueils physique et téléphonique accessibles aux personnes sourdes et malentendantes, et le service "MDPH en ligne" a été déployé pour déposer et suivre ses demandes MDPH en ligne.

Cette gestion dynamique de la relation a logiquement fait progresser le nombre d'appels reçus, de l'ordre de plus 30 % et de contacts via notre site web de plus de 60 %. C'est très positif.

Dans ce contexte intense, les équipes de la MDPH sont pleinement mobilisées pour répondre aux évolutions constatées, et améliorer l'accueil, preuve d'un plein investissement des agents et de l'organisation millimétrée de notre structure.

Je vous souhaite une bonne lecture.

**Hélène GINGAST**

Conseillère départementale Angoulême 1

Présidente de la MDPH de la Charente

1<sup>ère</sup> Vice-présidente du Conseil départemental,  
chargée de la politique de l'autonomie

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Hélène Gingast".

# Sommaire

## I - Données générales

1 - Plus de 35 000 personnes en situation de handicap en Charente	p.4
2 - Toujours plus d'usagers accueillis	p.4
3 - Une baisse du nombre de demandes	p.5
4 - Un délai de traitement inférieur au délai légal	p.6
5 - La Commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées (CDAPH)	p.7
6 - Demandes de recours administratif en hausse	p.8

## II - Focus

1 - La Prestation de compensation du handicap (PCH)	p.9
2 - Le parcours de scolarisation	p.10

## III - Actualités 2024

1 - Accessible avec ACCEO	p.11
2 - La MDPH simplifie les démarches avec la MDPH en ligne	p.12
3 - Aller vers les usagers	p.12
4 - Le Pôle ressources handicap : facilitateur d'inclusion	p.14

## IV - Moyens humains

1 - Moyens humains	p.15
--------------------	------



## I - DONNÉES GÉNÉRALES

### 1 - Plus de 35 000 personnes en situation de handicap en Charente

En 2024, la MDPH recense **35 640 personnes en situation de handicap**, dont 3 720 enfants, pour **92 828 droits ouverts**, soit 2,6 droits en moyenne par personne. Elles représentent plus de **10 %** de la population charentaise.

2023 => 2024  
+ 2 204 (+ 6,59%) personnes en situation de handicap  
+ 5 376 (+ 6,15%) droits ouverts

### 2 - Toujours plus d'usagers accueillis

Les usagers sont accueillis à la MDPH du lundi au vendredi, de 9h à 12h et de 13h30 à 17h, **sans rendez-vous**. Sur ces mêmes horaires, les usagers peuvent contacter la MDPH au numéro vert 0800 00 16 00 (appel gratuit).

L'accueil physique et téléphonique est assuré par 1 agent d'accueil et 14 instructeurs (répartition par demi-journée). Leurs missions :

- remettre les dossiers de demande MDPH et expliquer comment les remplir,
- réceptionner les dossiers et vérifier leur complétude,
- apporter des informations sur les demandes en cours et les droits ouverts,
- informer sur toutes les prestations de la MDPH.

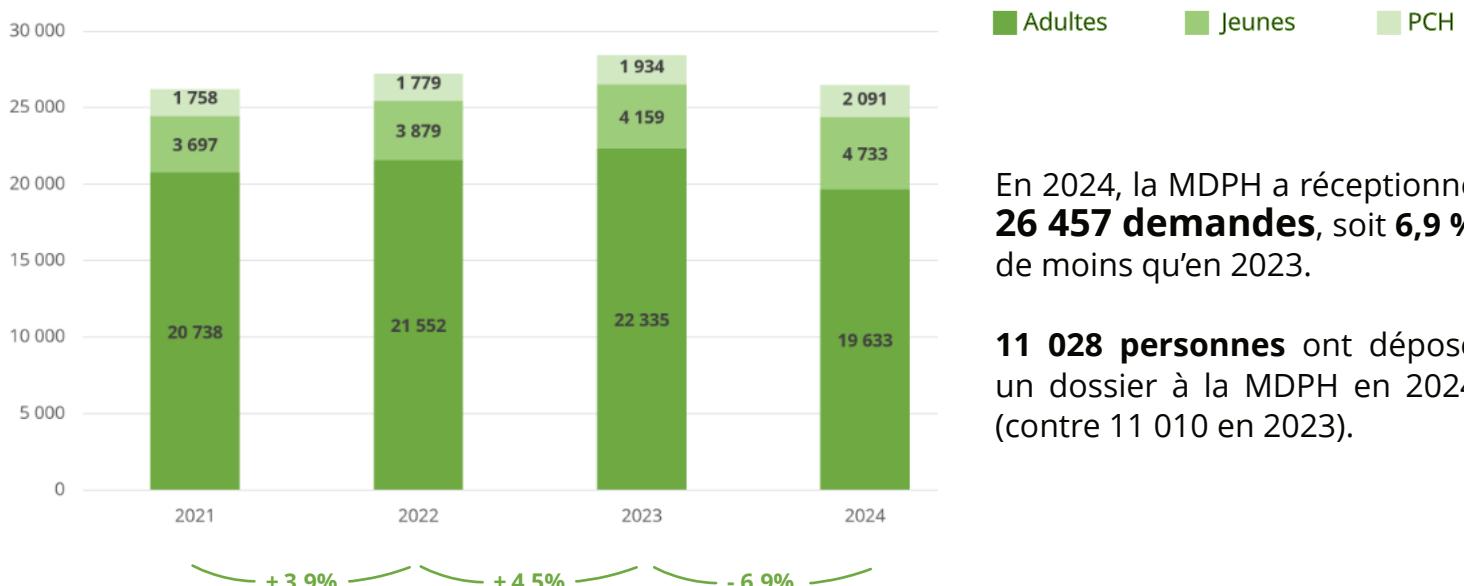
**9 608**  
personnes accueillies  
(8 950 en 2023)  
+ 7,35%

**30 738**  
appels reçus  
(23 347 en 2023)  
+ 31,66%

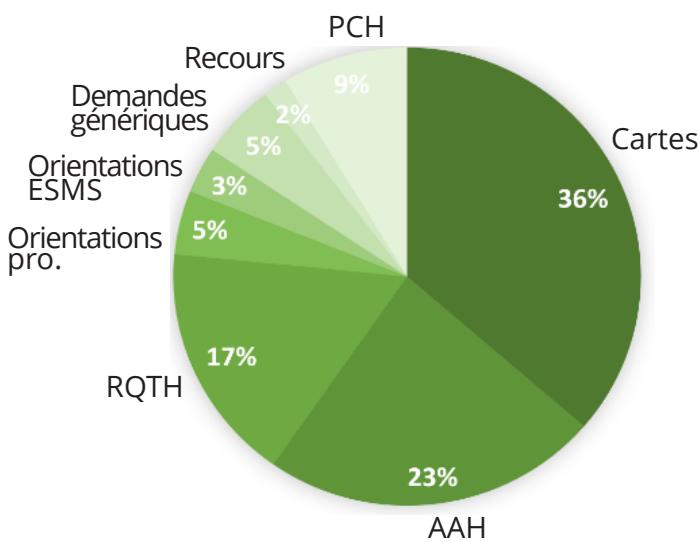
2 372 contacts via le site Internet  
(1 463 en 2023)  
+ 62,13%

### 3 - Une baisse du nombre de demandes

#### L'évolution des demandes



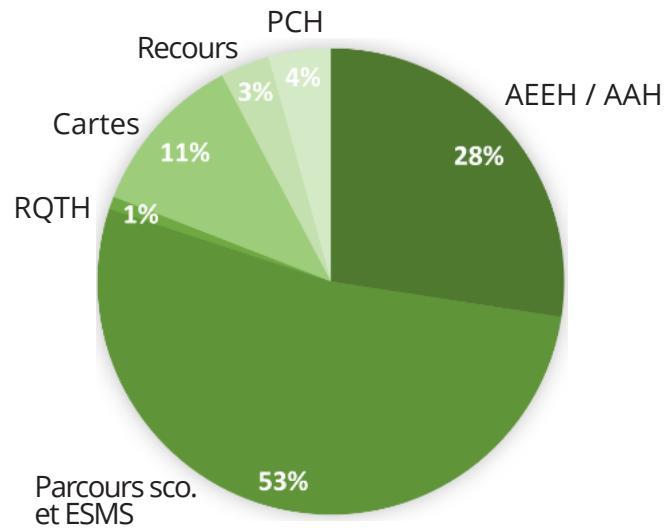
#### Répartition des demandes adultes



18 207 accords

6 121 rejets

#### Répartition des demandes jeunes

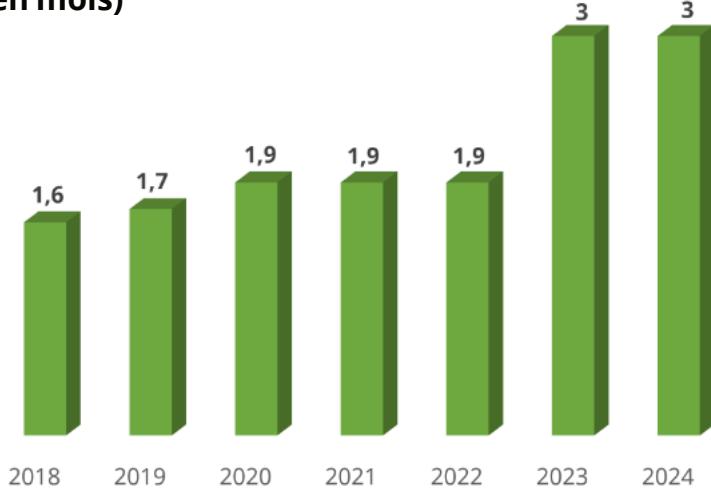


4 768 accords

1 316 rejets

## 4 - Un délai de traitement inférieur au délai légal

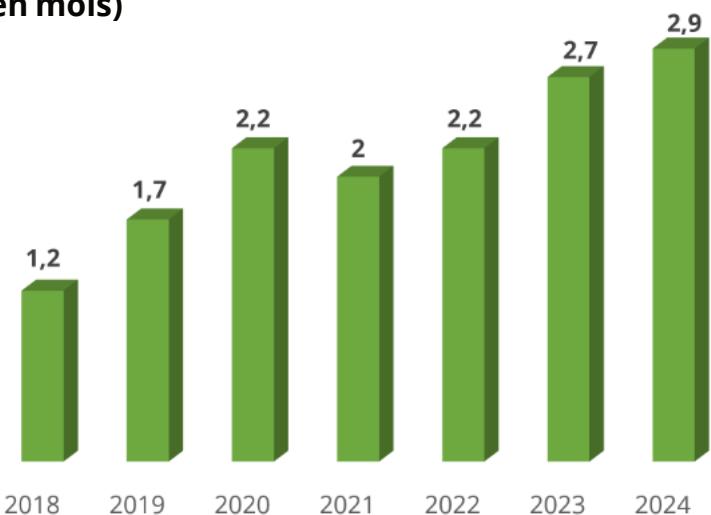
### Délai de traitement moyen des dossiers adultes\* (en mois)



Un dossier déposé à la MDPH suit un parcours en trois étapes :

- instruction administrative,
- évaluation par l'équipe pluridisciplinaire,
- décision de la Commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées.

### Délai de traitement moyen des dossiers jeunes\* (en mois)



Le délai légal pour rendre une décision est de 4 mois à compter de la date à laquelle la MDPH accuse réception du dossier.

En 2024, le délai moyen de traitement des dossiers adultes est de **3 mois** en Charente, soit équivalent à 2023. Concernant les dossiers jeunes, le délai moyen de traitement est de **2,9 mois**, soit 0,2 mois de plus qu'en 2023.

\*Délai entre la date de recevabilité du dossier et la décision.

### Rencontre avec les usagers

En 2024, les professionnels de la MDPH ont reçu **236 personnes** dans le cadre du processus d'évaluation des situations (hors évaluations PCH) :

- 14 consultations médicales,
- 222 consultations psychologiques.

## 5 - La Commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées (CDAPH)

Instance statuant sur les demandes formulées par les personnes en situation de handicap, la Commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées (CDAPH) prend les décisions relatives à l'ensemble des droits des personnes en situation de handicap, sur la base des propositions de l'équipe pluridisciplinaire.

La CDAPH est composée de représentants de l'État, du Conseil départemental, de l'Éducation nationale, de professionnels du médical et du médico-social, des représentants des associations de personnes handicapées et de leurs familles, des organisations syndicales et du personnel de la MDPH. Cette commission est organisée en deux sections : une pour les jeunes et une pour les adultes. Elle se réunit une fois par mois (sauf en août).

En 2024, la CDAPH a pris **30 412 décisions**, 5,9% de plus qu'en 2023 :

- 22 975 accords (+ 2,1% par rapport à 2023),
- 7 437 rejets (+ 20% par rapport à 2023).

Lorsqu'une personne souhaite échanger ou donner des informations sur sa situation, elle peut demander à être reçue physiquement par les membres de la CDAPH.



## 4 - Demandes de recours administratif en hausse

Lorsqu'une personne ne comprend pas la décision prise par la CDAPH, elle peut faire une **demande de conciliation** dans un délai de 2 mois après réception de la décision. La conciliation permet d'échanger avec une personne indépendante et bénévole pour avoir plus d'explication sur la décision. Le conciliateur rend un avis facultatif, il ne modifiera pas la décision.

**15**  
demandes de  
**conciliation**  
en 2024  
(18 en 2023)  
- **16,67%**

**528**  
recours  
**administratifs**  
déposés en 2024  
(419 en 2023)  
+ **26,01%**

Si une personne n'est pas d'accord avec la décision prise par la CDAPH, elle peut faire un **recours administratif préalable obligatoire** (RAPO) dans un délai de 2 mois après réception de la décision. Le recours entraîne une réévaluation de la situation et une nouvelle décision de la CDAPH.  
**En 2024, la CDAPH a pris des décisions sur 497 RAPO, dont 67% de maintien de rejet.**

Si l'usager n'est toujours pas d'accord avec la décision de la CDAPH après le recours administratif, il est possible de faire un **recours contentieux auprès du tribunal** (il faut obligatoirement avoir fait un RAPO avant un recours contentieux).

**8 décisions de justice ont été prises en 2024, dont 6 décisions en faveur de la MDPH.**

**5**  
recours  
**contentieux**  
déposés en 2024  
(14 en 2023)  
- **64,29%**

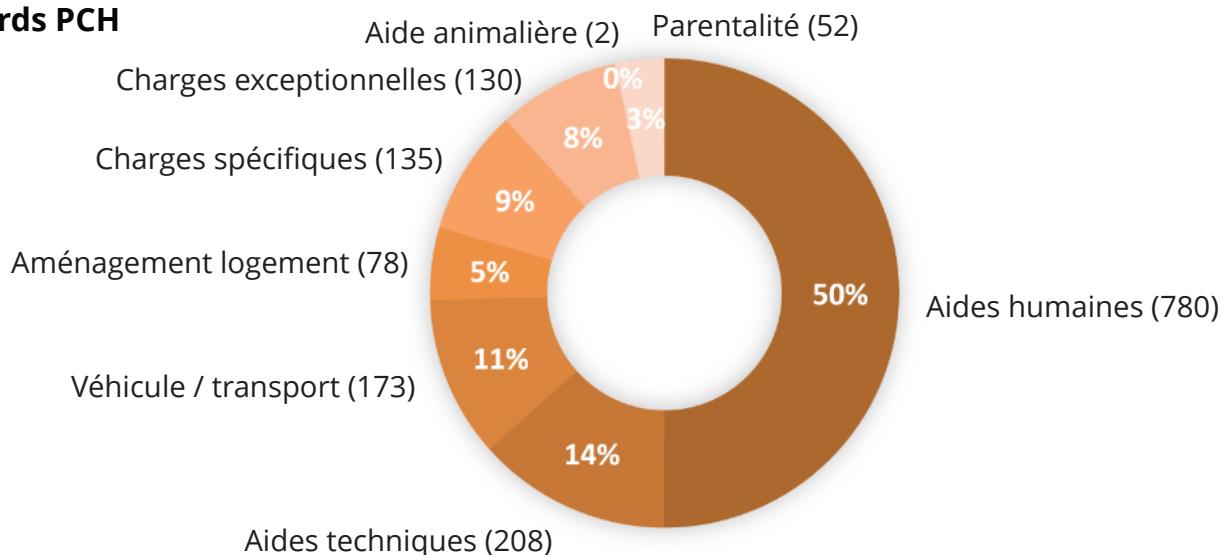
## II - FOCUS

### 1 - La Prestation de compensation du handicap (PCH)

En 2024, la MDPH a réceptionné **2 091 demandes de prestation de compensation du handicap**, ce qui représente 8% des demandes. La CDAPH a donné **1 558 accords** dans le cadre de la PCH (1 460 accords en 2023, soit une augmentation de 6,71%). Une demande PCH peut obtenir plusieurs accords : par exemple une personne peut obtenir une aide humaine ainsi qu'une aide pour des charges spécifiques. 1 147 demandes de PCH ont été rejetées (989 rejets en 2023, soit une augmentation de 16%).

2 091 demandes de PCH  
(1 934 en 2023)  
+ 8,12%

#### Répartition des accords PCH



#### Délais moyen de traitement des demandes PCH (en mois)

En 2024, le délai moyen de traitement des dossiers PCH est de **3,8 mois**, soit 0,3 mois de plus qu'en 2023. Pour chaque demande, les évaluatrices PCH rencontrent ou contactent les usagers (ou les représentants légaux).

## 2 - Le parcours de scolarisation

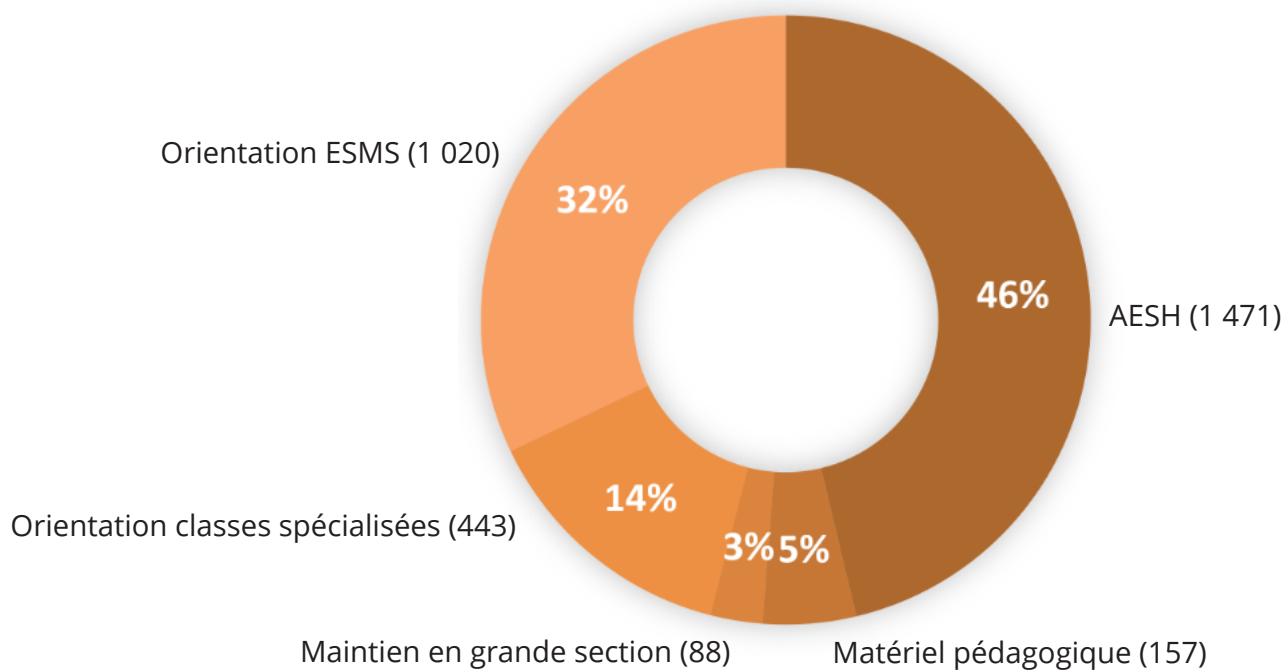
Le parcours de scolarisation représente **53%** des demandes jeunes. Ces demandes regroupent :

- les accompagnants d'élève en situation de handicap (AESH),
- le matériel pédagogique adapté,
- le maintien en grande section de maternelle,
- l'orientation en classes spécialisées (Ulis, Segpa, Erea)
- l'orientation en établissement ou service médico-social (IME, Itep, UEMA, EEAP, IES, IEM, Sessad).

**2 589**  
demandes de  
parcours de  
scolarisation  
(2 380 en 2023)  
+ 9%

La CDAPH a donné **3 179 accords** dans le cadre du parcours de scolarisation. Une demande de parcours de scolarisation peut obtenir plusieurs accords. Par exemple, un enfant peut être accompagné par un AESH et bénéficier également de matériel pédagogique adapté. Autre exemple, un enfant avec une orientation Ulis peut également avoir un accord pour un AESH faute de place en Ulis. 357 demandes de parcours de scolarisation ont été rejetées.

### Répartition des accords de parcours de scolarisation



## III - ACTUALITÉS 2024

### 1 - Accessible avec ACCEO

Depuis janvier 2024, la MDPH de la Charente est **accessible aux personnes sourdes et malentendantes**, par téléphone et sur place, grâce à la solution Acceo.

Via à une application (gratuite pour les usagers) disponible sur smartphone ou sur tablette, Acceo propose trois solutions pour faciliter en direct la communication entre l'usager et les agents d'accueil :

- la Transcription instantanée de la Parole (TIP),
- la visio-interprétation en Langue des Signes Française (LSF),
- le visio-codage en Langue française Parlée Complétée (LfPC).



De nombreux traducteurs sont disponibles instantanément aux heures d'ouverture des bureaux. Ce service est valable pour l'accueil physique (avec un ordinateur équipé d'une webcam mis à disposition) mais aussi pour les appels téléphoniques. Avec Acceo, les échanges sont fluides et confortables pour tous (entendants, déficients auditifs, sourds ou malentendants). Chacun s'exprime selon son mode de communication en ayant l'assurance d'être compris.



## 2 - La MDPH simplifie les démarches avec la MDPH en ligne

Depuis le 15 octobre 2024 les demandes auprès de la MDPH de la Charente peuvent se faire en ligne (première demande et renouvellement) sur [mdphenligne.cnsa.fr/mdph/charente](http://mdphenligne.cnsa.fr/mdph/charente).

**MDPH en ligne** s'adresse aux personnes en situation de handicap, à leurs proches aidants et à leurs représentants légaux. C'est une version numérique du formulaire papier. Cette plateforme créée par la Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie (CNSA) est accessible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 depuis un ordinateur, un smartphone ou une tablette. Elle permet de transmettre facilement les pièces justificatives nécessaires à l'instruction de la demande, et de suivre l'avancée de son traitement.

Du 15 octobre au 31 décembre 2024, la MDPH a réceptionné **111** demandes en ligne.



## 3 - Aller vers les usagers

### Café Andy

Depuis juin 2022, la MDPH organise chaque mois des « Cafés Andy ». Ces rencontres s'adressent à toute personne en situation de handicap ou son aidant. Conviviaux et ancrés dans la vie locale, ils se déroulent dans des cafés, restaurants ou tiers-lieux. La présidente et des professionnels de la MDPH, ainsi que des partenaires tels que l'Education nationale et des associations, discutent du quotidien et des problématiques autour d'un verre sans alcool. Pour faciliter l'accès à l'information des personnes sourdes ou malentendantes, une interprète en langue des signes est présente lors de chaque Café Andy.

En 2024, la MDPH a organisé **11 Cafés Andy** à Saint-Yrieix, Barbezieux, Aigre, Magnac/Touvre, La Rochefoucauld, Cognac, Angoulême, Montemboeuf, Roumazières, Montmoreau, Jarnac.

Au total **230 personnes** ont participé à ces Cafés Andy.



Café Andy du 02/07/2024 à « La Very Table » à Angoulême

## Portes ouvertes

Fort du succès rencontré en 2023, la MDPH a renouvelé sa journée portes ouvertes le 10 octobre 2024, dans le cadre des Semaines d'informations sur la santé mentale (SISM).

Au programme :

- temps d'échange réservé aux professionnels de santé,
- présentations de la Prestation de compensation du handicap (PCH) aide technique,
- visites guidées de la MDPH,
- présentations du service MDPH en ligne,
- stands d'associations : Attapsy, Unafam, Samsah Ardevie, Samsah Charente Limousine, Handisport, Sport adapté.

**74 personnes** ont participé à ces portes ouvertes, dont 34 professionnels.

Il y a eu 9 **visites guidées** par petit groupe de 3 à 12 personnes. **59** personnes au total étaient présentes pour les 2 présentations de la PCH aide technique et **10** personnes étaient présentes lors de la présentation du service MDPH en ligne.



## Salons et forums

En 2024 la MDPH a participé à 7 salons et forums :

- Forum "Enfants et Adolescents aux besoins particuliers" à l'IME les Rochers à Soyaux (16/02/2024),
- Forum handicap à la MJC Mosaïque (10/04/2024),
- Journée européenne des droits des patients au centre hospitalier Camille Claudel (11 et 13/06/2024),
- Forum Pouvoir d'agir à Terres-de-Haute-Charente (18/06/2024),
- Journées nationales France services à Montembœuf (11/10/2024),
- Salon Handi Charente à l'Espace Carat (20/11/2024),
- Salon seniors et handicap de Cognac (06/12/2024).



*Journée européenne des droits des patients  
Centre hospitalier Camille Claudel - 11/06/2024*

## 4 - Le Pôle ressources handicap : facilitateur d'inclusion

Le **Pôle ressources handicap** (PRH) est en place en Charente depuis le 1<sup>er</sup> février 2023. François Quignon, coordonnateur, accompagne les familles et les professionnels pour faciliter l'accès des enfants à besoins spécifiques ou en situation de handicap, de la naissance à la majorité, dans les accueils individuels et collectifs, hors champ scolaire. Ses missions :

- permettre aux enfants à besoins spécifiques ou en situation de handicap de jouer et grandir comme les autres,
- faciliter l'inclusion au sein des structures d'accueil,
- sensibiliser et accompagner les professionnels.

80  
enfants  
accompagnés

### Grandir comme les autres



Les accompagnements du PRH sont portés par la MDPH de la Charente. Ils sont gratuits grâce au financement des partenaires : la Caisse d'allocations familiales de la Charente, la Département de la Charente et la Mutualité sociale agricole des Charentes.

Depuis 2023, le Pôle ressources handicap a accompagné **80 enfants**, dont 20 de moins de 6 ans.

L'année 2024 est marquée par une forte augmentation des demandes d'observation sur les pauses méridiennes.

Le 31 mai 2024, le coordonnateur du Pôle ressources handicap a animé une conférence organisée par le CCAS de Cognac sur le thème «**Mon enfant est Extra-Ordinaire, comment encourager son inclusion ?**». 40 personnes, professionnels et parents, y ont assisté.





## IV - MOYENS HUMAINS

Au 31 décembre 2024, la MDPH compte 42 agents (dont 2 contrats de remplacement), dont :

- **22** personnes contractuelles recrutées par le GIP,
- **20** personnes mise à disposition (17 par le Département, 2 par l'Éducation nationale et 1 par la DDETESPP).



**40  
agents**

L'année 2024 a été marquée par **un départ** à la retraite, **un remplacement et une création de poste** :

- une Infirmière Pôle évaluation,
- une Infirmière Pôle médical.



15 boulevard Jean Moulin  
16000 ANGOULÊME